

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES
(INDUSTRIÓLOGO)

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE VIDA
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
DESTILADORA, VENEZUELA, EN EL AÑO 2019

Realizado por:

Oriana Andreina Cuevas Baez

Silvia Virginia Reyes Mazanilla

Profesor guía: José R. Naranjo M.

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la

Calificación de: Diez y siete (17) puntos.

Nombre: José R. Naranjo M. Firma: [Firma]

Nombre: Pedro Vicente Navarro Díaz Firma: [Firma]

Nombre: Koraima J. Zofra G. Firma: [Firma]

Caracas 23 de Octubre de 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Ciencias Sociales

Especialidad de: Relaciones Industriales

TRABAJO DE GRADO

**Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral en los trabajadores de una empresa
destiladora, Venezuela, en el año 2019**

Tesista:

Cuevas B., Oriana A.

Reyes M., Silvia V.

Tutor:

José R. Naranjo M.

Caracas, 2019

DEDICATORIA

A Dios por regalarme la oportunidad de cumplir un sueño más,

A mi familia por ser el motor de mi vida,

A Oriana, mi amiga y compañera en este trabajo, ¡lo logramos!

A Perucho y Maggie que desde el cielo estuvieron conmigo en cada etapa de la elaboración del Trabajo de Grado,

A Juan Antonio, por estar para mí cada vez que lo necesité, por apoyarme y siempre creer en mí,

A cada una de las personas que me brindaron apoyo con palabras de aliento cuando lo necesitaba,

Gracias totales,

Silvia Virginia Reyes Manzanilla

A Dios por darme la fuerza para culminar esta etapa.

A mis padres, por siempre estar, por su apoyo incondicional en todo momento, por ser mi fuente de comprensión y de amor infinito.

A mi familia, por estar en cada uno de mis logros.

A todos los que creyeron en mí, brindándome palabras de aliento.

A mi Ángel de la guarda, Marian, por guiar mis pasos e iluminarme cada día. Tal como te lo prometí, estés donde estés, esto es para ti.

Oriana A. Cuevas B.

AGRADECIMIENTOS

Para comenzar queremos agradecer a Dios por guiar cada paso que dimos a lo largo de la carrera, así como por siempre iluminarnos y mantenernos enfocadas.

También queremos agradecer a nuestras familias por estar en cada momento del camino, por darnos apoyo incondicional cuando lo necesitábamos, por inculcarnos valores y guiarnos siempre con muchísimo amor. A nuestras amigas y amigos, que sin importar la distancia, fueron parte importante de este trabajo, apoyándonos y alentándonos para dar lo mejor siempre.

Queremos agradecerle a la empresa que nos brindó la oportunidad de realizar la investigación con sus trabajadores, ya que sin ellos no hubiese sido posible llevar a cabo el estudio; especialmente queremos agradecerle a Marcos, quien no solo fue una pieza clave para lograr el permiso de realizar el trabajo de grado en la empresa destiladora, sino que además fue quien mayor apoyo nos brindó cuando empezamos la recolección de datos.

A José Naranjo, nuestro tutor, por siempre estar cuando surgía una duda sin importar el día o la hora, por exigirnos más y más en cada una de las correcciones y porque sin su guía y su experiencia, no hubiese sido posible tener el resultado que tenemos. Este logro es compartido porque juntos, fuimos un equipo en donde él fue una pieza fundamental para el éxito del Trabajo de Grado.

Para finalizar, queremos agradecer a cada una de las personas que estuvieron en este camino de la realización del Trabajo de Grado, en los altos y en los bajos, en los momentos de estrés, frustración, alegrías, lágrimas y risas; gracias por creer en nosotras, apoyarnos e impulsarnos a siempre seguir adelante a pesar de todo.

Gracias totales por vivir esta experiencia con nosotras

Oriana Andreina Cuevas Báez
Silvia Virginia Reyes Manzanilla

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
Justificación de la investigación	9
Hipótesis de la investigación	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
I. Antecedentes de la investigación	13
II. Aproximación al marco teórico.....	20
a. Comportamiento Organizacional.....	20
b. Clima Organizacional	22
c. Calidad de vida laboral	41
CAPÍTULO III	49
MARCO REFERENCIAL	49
CAPÍTULO IV	50
MARCO METODOLÓGICO	50
1. Tipo de investigación	50
2. Diseño de investigación.....	51
3. Sistema de variables	51
4. Población	54
5. Muestra	54
6. Unidad de análisis	57
7. Técnica e instrumento de recolección de datos	57
a. Técnica.....	57
b. Instrumento	57

8. Validez y confiabilidad del instrumento	60
a. Validez	60
b. Confiabilidad.....	61
CAPÍTULO V	63
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
1. Procesamiento de los datos	63
2. Análisis de los datos	63
I. Distribución de las variables sociodemográficas	64
II. Análisis de resultados de la variable independiente Clima Organizacional	68
III. Análisis de resultados de la variable dependiente Calidad de Vida Laboral	72
IV. Resultados de las variables Clima Organizacional y Calidad de vida laboral en función a los datos sociodemográficos	77
V. Análisis de correlación de las variables Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral	87
CAPÍTULO VI	89
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	89
CAPÍTULO VII.....	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
Conclusiones.....	94
Recomendaciones	97
Para futuras investigaciones:	97
Para la empresa sujeta a este estudio:.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Necesidades (Maslow) y esquemas organizacionales	31
Gráfico 2. Distribución de la muestra por cargo	65
Gráfico 3. Distribución de la muestra por la antigüedad que tienen en la empresa	66
Gráfico 4. Distribución de la muestra por dirección a la que pertenece	67
Gráfico 5. Distribución de las medias de clima organizacional por dimensiones	68
Gráfico 6. Distribución de las medias por dimensión de la variable calidad de vida laboral ...	74
Gráfico 7. Medias de clima organizacional por género	78
Gráfico 8. Distribución de las medias de clima organizacional por edad	80
Gráfico 9. Distribución de las medias de clima organizacional por el cargo	81
Gráfico 10. Distribución de las medias de clima organizacional por el estado civil	82
Gráfico 11. Distribución de las medias de calidad de vida laboral por el género	83
Gráfico 12. Distribución de las medias de calidad de vida laboral por las edades	84
Gráfico 13. Distribución de las medias de calidad de vida por el cargo	85
Gráfico 14. Distribución de las medias de calidad de vida por el estado civil	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estilos de liderazgo según Goleman, Boyatzis y Mckee	34
Tabla 2. Operacionalización de la variable Clima organizacional	52
Tabla 3. Operacionalización de la variable Calidad de vida laboral	53
Tabla 4. Variables Sociodemográficas	54
Tabla 5. Distribución por género y edad	64
Tabla 6. Distribución de la muestra por hijos y estado civil	66
Tabla 7. Medias de las dimensiones de Clima Organizacional	69
Tabla 8. Niveles de calidad de vida laboral – Escala de interpretación	73
Tabla 9. Distribución de medias de clima organizacional por sexo y edad	79
Tabla 10. Distribución de las medias de calidad de vida laboral por género y edad	84
Tabla 11. Resultado del análisis correlacional de Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral	88

RESUMEN

La presente investigación trata sobre dos temas de especial relevancia para la disciplina Relaciones Industriales: el clima organizacional y la calidad de vida laboral; dichas variables nacieron en diferentes momentos históricos y han cobrado mayor importancia con el paso del tiempo. Es por esto que se consideró oportuno el desarrollo de la presente investigación, la cual tuvo por objetivo general relacionar las variables clima organizacional y calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa de licores perteneciente a la región central del país durante el año 2019 en Venezuela. Para poder cumplir con éxito dicho objetivo, fue necesario: caracterizar a los trabajadores de la empresa según ciertos aspectos sociodemográficos, identificar el nivel de clima organizacional existente en los trabajadores de dicha empresa, identificar el nivel de calidad de vida laboral existente en los trabajadores de la empresa y, por último, determinar si existe relación entre las variables clima organizacional y calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa de licores. Sabiendo esto, se toma como antecedentes principales a los trabajos realizados por: Hernández (2010) y el realizado por Madriz y Rodríguez (2010); ya que la presente investigación se orienta a continuar sus hallazgos, motivo por el cual se tomarán los instrumentos de recolección de datos. En la presente investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, con un diseño correlacional, analítico y de campo. Así mismo, como técnica de recolección de datos se utilizó una encuesta mediante medios electrónicos, con el uso de un cuestionario tipo Likert, con escala descrita en términos de satisfacción y frecuencia; a una respectiva muestra de trabajadores de la empresa destiladora. Los resultados indicaron que existe una relación positiva y directa con un valor de 0.75 entre el Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral, lo que permitió concluir si existe o no relación entre las variables Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral. Al considerar las variables por separado se tiene que el Clima Organizacional obtuvo un media 7.04 con una DE 0,89 y la Calidad Vida Laboral una media global de 2.11 y una DE. 0.43. Este estudio de caso, será relativo a la empresa en donde se realizó la investigación.

Descriptores: Relaciones Industriales, Clima Organizacional, Calidad de Vida Laboral.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de relaciones industriales en el mundo, han sufrido transformaciones en función de tres categorías fundamentales y clásicas: el capital, el trabajo y la tecnología, y el uso del capital humano como una de sus fuerzas, además del contexto (Gallup's state of the global workplace, 2017) y de la importancia de la tecnología tanto blanda como dura (Gómez - Mejía, Balkin y Cardy, 2008), para abordar dentro de esta disciplina la gestión de Recursos Humanos que, si bien siempre están presentes en el desarrollo de la industrialización, han venido cambiando, en cuanto a su relevancia, como paradigmas fundamentales del proceso. Dando origen así, con el paso del tiempo, a un aumento del interés en analizar, estudiar y observar los distintos factores que se desarrollan en los ambientes de trabajo.

Este interés viene dado tanto por las grandes organizaciones como por los trabajadores que forman parte de ellas, ya que los factores estudiados son esenciales en su vida diaria y en su crecimiento, tanto profesional como personal. Es por esto, que se han encontrado, diferentes concepciones acerca de distintas variables, como por ejemplo el clima organizacional y la calidad de vida laboral.

Entre las diferentes conceptualizaciones podemos destacar la de los autores Álvarez, Segredo y Reyes, y Méndez (citado por Cisneros, 2015.p 6) los cuales definen el clima organizacional como “el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción”. Esta misma variable también es definida por Vega y Cols (citado por Cisneros, 2015.p 6) como un “fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras”.

En este sentido, dado que tanto el clima organizacional como la calidad de vida laboral son variables que se encuentran estrechamente ligadas al crecimiento de la organización como al crecimiento de las personas que en ella se encuentran; el presente trabajo de investigación plantea estudiar de manera exhaustiva la relación entre la calidad de vida laboral y el clima organizacional en trabajadores de la empresa de licores perteneciente a la región central del país durante el 2019 en Venezuela.

Por las ideas antes descritas el presente trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I en este se indica el problema, en él se detalla y contextualiza el planteamiento del problema, objetivos de investigación y la justificación correspondiente para realizarlo.

Capítulo II se aborda el marco teórico, el cual parte de la exposición y antecedentes de investigación, para dar paso a las bases teóricas lo cual incluye un relacionado marco conceptual y la definición de términos básicos, entre otros elementos a considerar. Por otra parte en el **capítulo III** se expone brevemente el marco referencial de la empresa en donde se llevó a cabo el estudio.

Capítulo IV se expone la metodología, donde se detalla el método, el tipo, nivel, diseño y modalidad de la investigación, seguido del sistema de variables, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos (validez y confiabilidad).

Capítulo V en este capítulo se expone el análisis de los resultados obtenidos, se evidencia de manera exhaustiva el procesamiento de los resultados, los valores y coeficientes arrojados y los análisis respectivos tanto de la variable independiente como dependiente y sus respectivas dimensiones. Finalmente, en el **capítulo VI**, se expone la discusión de los resultados; seguido por el **capítulo VII** con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La disciplina relaciones industriales tiene diferentes objetivos, uno de ellos es lograr un buen clima organizacional y la mejor calidad de vida laboral posible dentro de una empresa, para así mantener al talento humano motivado, satisfecho, retenido y productivo. De las variables mencionadas, la primera empieza a tomar importancia, según Fernández y Sánchez (citado por Rodríguez, 2015), en “los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona” (p. 18).

Así mismo, el profesor Darío Rodríguez (2004) indica que

el tema de clima organizacional surge en un momento en que se siente necesario dar cuenta de fenómenos globales que tienen lugar en organizaciones, desde una perspectiva holística, pero que al mismo tiempo sea lo suficientemente simple para poder servir de orientación a trabajos prácticos de intervención en las organizaciones. (p. 145)

Por otro lado, la calidad de vida laboral toma importancia en 1970 a raíz de “las actuaciones del movimiento de Calidad de vida laboral estadounidense” (Segurado y Agulló citado por Madriz y Rodríguez, 2010. p.13). Este movimiento nace debido a la “necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida.” (Segurado y Agulló, 2002 p. 828). Por esto, se puede decir que, desde el punto de vista organizacional, el clima laboral y la calidad de vida laboral son variables que tienen una importancia a la hora de analizar a los trabajadores, ya que han sido estudiadas desde hace varios años atrás.

El clima organizacional según Álvarez, Segredo y Reyes, y Méndez (citado por Cisneros, 2015) es definido como “el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción” (p. 6). Por otro lado, esta misma variable según Vega y Cols (citado por Cisneros, 2015. p. 6) es definida como un “fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras”.

Ahora bien, en la investigación realizada por Rodríguez (2015), el autor indica que el clima de una organización “remite una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional que ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye la responsabilidad de ésta” (p. 17). En este proyecto, Rodríguez cita a Tagiuri (1968) quien define el clima organizacional como

Una cualidad relativamente duradera del ambiente total que es experimentada por sus ocupantes, influye en su conducta y puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características del ambiente el cual puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de las empresas (p. 18).

Adicionalmente, Rodríguez (2015) agrega que es posible que, para la organización, la variable sea:

un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran ya que se dice que el comportamiento está estrechamente relacionado con la motivación y a su vez está influenciada por las percepciones que tenga el trabajador de la organización. (p. 18)

Por último, está la definición de Brunet (1987, citado por Ramos 2012, p. 16), la cual dice que el clima organizacional son las “percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales”.

Las diferencias entre las definiciones de los autores mencionados se pueden sintetizar de la siguiente manera Álvarez, Segredo y Reyes, y Méndez (citado por Cisneros, 2015.p 6) toman como foco principal el ambiente interno de la organización, es decir, los empleados que forman parte de la misma, el compromiso de cada uno de ellos y la cultura corporativa de dicha organización; mientras que Vega y Cols (citado por Cisneros, 2015.p 6) enfatizan en el ambiente físico de la organización, esto se puede interpretar como la estructura de la organización, desde el sitio donde se encuentra ubicada, las condiciones de la misma, hasta los medios de transporte que el empleado necesita para poder llegar al sitio de dicha organización. Ahora bien, el Clima Organizacional puede medirse a macro nivel de una organización, sin embargo, puede medirse también en micro nivel en diferentes departamentos, funciones, localidades, entre otros. En estos casos, se considera al clima como micro clima.

Con respecto a la definición de Tagiuri, citado por Rodríguez (2015. p 18), se puede comentar que integra tanto el ámbito interno de la organización como el externo; por lo que, junto con lo que afirma Rodríguez (2015), se podría considerar la más completa en comparación con las mencionadas anteriormente. También está la definición de Brunet (1987) la cual hace referencia a la agrupación de “aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización”. (Ramos, 2012. p 16)

De acuerdo a lo anterior, en el presente trabajo se asume como clima organizacional el concepto proporcionado por la investigación de Ramos (2012) en donde se expresa la definición dada por Brunet en 1987, es decir, se considera que tanto el ámbito interno de la organización como el ambiente físico de la misma forman parte del clima organizacional; además se considera también que el clima organizacional, tal como lo indica Rodríguez (2015), es un indicador del comportamiento de las personas que pertenecen a la empresa.

Así como se ha profundizado y estudiado al clima organizacional, se han estudiado también las relaciones existentes de este con otras variables, tales como la calidad de vida laboral. Por ejemplo, en la investigación “Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral en Trabajadores de salud pública” realizada por Lee y Ramírez (2013) en la cual se buscaba “determinar la incidencia del Clima Organizacional (CO) en la Calidad de Vida Laboral (CLV)” (Lee y Ramírez); y como resultado, obtuvieron que el clima organizacional es un buen predictor de la CLV.

Ahora bien, la calidad de vida laboral es definida por Davis (citado por Madriz y Rodríguez, 2010, p. 13) como “la preocupación por el bienestar general y salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas”. Sin embargo, para Chiavenato (1999), la calidad de vida laboral es considerada como:

el grado de satisfacción de las necesidades que logran los miembros de la empresa mediante sus experiencias en ella. La calidad de vida en el trabajo afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar, o aceptar los cambios. (p. 30)

Por otro lado, en el artículo de la Revista Científica IIPSI (Vol. 14, N° 2), Granados (2011) menciona distintas definiciones de la calidad de vida laboral, entre ellas cita a Turcotte, quien define la Calidad de Vida Laboral como “la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total” (p. 217).

Las presentes definiciones de Calidad de Vida Laboral pueden diferenciarse ya que la primera, la de Davis (citado por Madriz y Rodríguez, 2010. p 13), se enfoca principalmente en la salud y el bienestar de los empleados en relación al desempeño que tienen; mientras que, por otro lado, la segunda definición, la cual es presentada por Chiavenato (citado por Madriz y Rodríguez, 2010. p 13), hace énfasis en la satisfacción de los empleados con respecto a las actividades que realizan. Por último, la definición de Turcotte, (citado por Granados, 2011. p 217), se centra en el bienestar psicológico y físico

de los trabajadores (wellbeing) y además aclara que el objetivo es que exista congruencia entre la vida laboral como en la vida personal.

Tomando en cuenta las diferencias entre las definiciones mencionadas, el presente proyecto de investigación entiende la calidad de vida laboral según el concepto presentado por Granados (2011. p 217) el cual pertenece a Turcotte debido a que, en comparación con las demás definiciones mencionadas, esta es considerada la más completa y amplia ya que incluye aspectos tanto psicológicos como físicos y cómo estos van a relacionarse con su vida personal y laboral.

Dadas las definiciones de las variables, entonces se puede decir que en los últimos años han ganado una gran importancia en el área laboral, lo que se ha traducido en que han sido tomadas en cuenta en diferentes investigaciones. Por ejemplo, con respecto al clima organizacional se tienen trabajos tales como Rodríguez (2015) quien denominó su investigación “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en el área de RRHH en una entidad de trabajo de producción social, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo”. En esta investigación se trabajó dicha variable según las dimensiones: liderazgo, motivación en su ambiente de trabajo, condiciones generales de trabajo y satisfacción.

Con respecto a la calidad de vida laboral se pueden encontrar proyectos de investigación tal como el realizado por Madriz y Rodríguez (2010) el cual lleva por nombre “Caracterización de la calidad de vida laboral y conciliación trabajo familia en destiladoras. Estado Sucre 2010.”. En dicho estudio, se trabajó con las dimensiones:

niveles de remuneración, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, oportunidades para usar y desarrollar capacidades humanas, oportunidades de progreso continuo y estabildades en el trabajo, integración social en el trabajo de la organización, balance entre trabajo y vida privada, y significado social de la actividad y la vida laboral del empleado. (p. 51)

Sabiendo que las variables han sido investigadas en diferentes locaciones, departamentos y en diferentes Estados de Venezuela; y tomando en cuenta que en la

actualidad se conoce la importancia de tener un buen nivel de clima organizacional y, por otro lado, tener la mejor calidad de vida laboral posible, el presente trabajo considera que es de suma importancia el saber si en la realidad venezolana, en el 2019, el tener un buen clima organizacional, dentro de los diferentes departamentos de la empresa de licores, se encuentra relacionado con la calidad de vida laboral de los trabajadores, dadas de las características de la empresa, su trayectoria, posicionamiento en el mercado nacional e internacional. De manera adicional se tomará en cuenta los microclimas que puedan existir en la organización para saber si existen diferencias entre los departamentos y/o cargos y si esa diferencia va a influir en la calidad de vida laboral de los empleados. Es por esto que se plantea la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre la calidad de vida laboral y el clima organizacional en trabajadores de una empresa destiladora de licores, durante el 2019 en Venezuela?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Relacionar las variables clima organizacional y calidad de vida laboral en los trabajadores del corporativo de la empresa de licores perteneciente a la región central del país durante el año 2019 en Venezuela.

Objetivos específicos

- Caracterizar los respondientes de la actividad por criterio sociodemográfico y organizacional.
- Identificar el nivel de clima organizacional existente en los trabajadores del corporativo de una empresa destiladora de licores durante el año 2019 en Venezuela.
- Identificar el nivel de calidad de vida laboral existente en los trabajadores del corporativo de una empresa destiladora de licores durante el año 2019 en Venezuela.

- Determinar si existe relación entre las variables clima organizacional y calidad de vida laboral en los trabajadores de una empresa destiladora de licores, durante el año 2019 en Venezuela.

Justificación de la investigación

La importancia de realizar este estudio radica en que proporcionará orientaciones referentes a los factores implícitos en el proceso de relaciones industriales en la medida en que el clima organizacional constituya un eslabón de alternativas orientadas a optimizar la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa de licores perteneciente a la región central del país

Su justificación está en que dado los dos escenarios en donde las variables pueden tener alta o baja asociación, los resultados de la investigación podrán contribuir a identificar si existe o no aspectos deficientes que deban ser mejorados y también permitirán reforzar los aspectos positivos que se identifiquen; esto con el fin de lograr un desempeño del trabajador en pro de cambios laborales de forma tal que los trabajadores que están comprometidos con el logro de los objetivos de la organización continúen así, y en caso de que existan algunos que no estén comprometidos, se logren comprometer con los objetivos de la organización.

Tal como señala Becker (1992) existen diferentes tipos de compromiso de los trabajadores hacia la organización, cada trabajador presentará diferentes conductas organizacionales, lo importante de esto, es que todos se convierten en agentes reguladores, y en conjunto logran las metas y objetivos planteados en la organización. (Citado por Álvarez, 1998. p 335)

Por otra parte, existe una relevancia al estudiar las variables clima organizacional y calidad de vida laboral que viene dada por las necesidades más indispensables del ser humano, las cuales están relacionadas con la socialización. El comportamiento de los empleados en las organizaciones es pues de acuerdo a Berberoglu (2018)

el resultado de sus características personales, así como del entorno en el que se desempeñan. Las actitudes laborales de los empleados se ven afectadas por una amplia gama de características organizativas y relaciones sociales, que forman el entorno de trabajo de los empleados. Al referirse entonces, a las percepciones de los empleados sobre sus entornos de trabajo, es posible encontrar una variedad de términos y definiciones tales como: clima organizacional, clima psicológico, clima colectivo y cultura organizacional. El clima organizativo es uno de los asuntos más importantes en cuanto al entorno organizacional, que tiene una relación directa con el comportamiento de los empleados. (p. 2)

De acuerdo a Feldman (1981) además, la socialización es un proceso en el cual la persona adquiere comportamientos los cuales se adecuan al lugar de trabajo en el cual se encuentre (citado por Calderón, Laca, Pando y Pedroza, 2015. p. 268), es decir, se refiere a una formación inicial que se conoce como inducción. (Gómez-Mejía, et al, 2008)

Las variables clima organizacional y calidad de vida laboral han sido estudiadas tanto nacional como internacionalmente y se corrobora con la literatura encontrada por medio de las investigaciones de autores dentro de los cuales podemos destacar a Álvarez, Segredo y Reyes, y Méndez, Rodríguez, Tagiuri, Ramírez y Lee, Madriz y Rodríguez, Granados, Turcotte, entre otros, estas múltiples investigaciones respaldan el estudio de las variables antes mencionadas.

Las investigaciones referentes al clima organizacional se encuentran vinculadas tanto con el entorno interno como lo indican los autores Álvarez, Segredo y Reyes, y Méndez (citado por Cisneros, 2015.p 6) como el ambiente externo de las organizaciones según los autores Vega y Cols (citado por Cisneros, 2015.p 6), mientras que la calidad de vida laboral de acuerdo a autores como Davis (citado por Madriz y Rodríguez, 2010, p. 13) se encuentra asociada a la salud y el bienestar que presentan los trabajadores que forman parte de las organizaciones.

Por otro lado, la investigación organizacional de acuerdo a Yammarino, Dionne, Chun y Dansereau (2005) identifican cuatro niveles de investigación a saber: individual, grupal, organizacional y societal, y precisamente ello es importante por cuanto al privar dos contextos y dos naturalezas de trabajo luce relevante la investigación e inclusive en su relación con la Cultura Organizacional que podría ser otro tema adicional o posterior de investigación.

Se puede indicar que ello además permitiría las relaciones entre dos perspectivas entre el todo (foco entre las relaciones de las entidades consideradas) y las partes (foco entre las relaciones de las partes involucradas), y todo ello hace que pueda abordarse no solo bajo un enfoque metodológico cuantitativo sino también cualitativo.

Los resultados arrojados en diferentes investigaciones, evidencian la importancia de realizar un estudio tanto de Clima Organizacional como de sus implicaciones con otras variables, y en este caso con la Calidad de Vida Laboral en el cual se pueda comprobar la relación de ambas variables. Es necesario que los factores o dimensiones que pueden llegar a afectar el clima organizacional y la calidad de vida laboral – en este caso - sean identificados, ya que esto servirá como apoyo para el desarrollo eficaz y eficiente de la empresa destiladora que participó en la investigación.

Por lo tanto, el presente estudio pretende ser un aporte en esta línea de investigación del clima organizacional y calidad de vida laboral. De ello y de acuerdo a Méndez (2006) y García Solarte (2009) se convierte en un reto permanente en una sociedad de cambios y de respuestas y, por otro lado, ya Walton (1973) asomó la complejidad de la Calidad de Vida Laboral.

De esta manera, tomando en cuenta los resultados obtenidos al analizar las variables antes mencionadas, la organización podrá realizar los correctivos necesarios para mantener o mejorar el clima organizacional en el que se encuentren inmersos y la calidad de vida laboral de sus empleados, ya que ello tiene sin duda alguna, repercusiones en el mismo desempeño de las organizaciones. Llevando a cabo el presente estudio se pretende lograr

una contribución, no solo para la empresa de licores; sino también a futuros industriólogos para que, tomando el presente trabajo como base, se pueda seguir contribuyendo con el conocimiento científico de la disciplina de las Relaciones Industriales.

Hipótesis de la investigación

La presente investigación plantea la siguiente hipótesis, basándose en lo planteado por Cárdenas y Condori (2017):

H₀: Existe relación entre las variables clima organizacional y calidad de vida laboral.

H₁: No existe relación entre las variables clima organizacional y calidad de vida laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Este capítulo se compone de varios elementos a considerar, primero algunos antecedentes de investigación de las variables planteadas y luego el argumento teórico para ser abordado con respecto a las variables incluidas.

Darío Rodríguez (2004) señala que “el clima organizacional tiene un gran efecto sobre la motivación, pero abarca otros aspectos que se crea en los mismos trabajadores” (p. 62) y de ahí la relevancia del abordaje del tema.

I. Antecedentes de la investigación

Arias (2011), explica que “los antecedentes, reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p 23). De este modo, el tema de las estrategias y la evaluación de competencias laborales y sus implicaciones, han sido de interés por diferentes investigadores internacionales y nacionales, entre algunos se destacan:

La investigación de Madriz y Rodríguez (2010), que tiene por título “La caracterización de la calidad de vida laboral y conciliación trabajo familia en destiladoras. Estado Sucre 2010” tuvo como objetivo general “caracterizar la calidad de vida laboral y la conciliación trabajo-familia de los trabajadores de las empresas destiladoras de ron del Estado Sucre y la relación entre ambas variables”. (Madriz y Rodríguez, 2010. p 22)

La metodología que utilizaron los autores se basó en un diseño no experimental de tipo descriptivo dado que buscaron caracterizar la variable calidad de vida laboral; al mismo tiempo fue una investigación correlacional puesto que se midió la relación existente entre las variables. La población que utilizaron los autores fueron los trabajadores de 3 empresas destiladoras del Estado Sucre, mientras que su muestra estuvo conformada por los

noventa y un (91) trabajadores de las empresas quienes conformaban la totalidad de la población.

Entre sus conclusiones destacan que el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores de las empresas destiladoras del Estado Sucre es medio (3,64), indicando que los individuos objeto de estudio perciben que las organizaciones en las que laboran no logran satisfacer completamente sus necesidades y recomiendan a la empresa asumir estrategias dirigidas al bienestar social, económico y laboral con el fin de mejorar la conciliación trabajo familia que afectan de manera directa a los aspectos de la calidad de vida laboral.

El aporte de este antecedente está en el abordaje de la variable calidad de vida a partir de un conjunto de dimensiones e indicadores propicios a incorporar en el presente trabajo, lo que facilitaría la recolección de los datos ya que el instrumento cuenta con la evaluación de expertos que confirmaron su validez para el estudio de la calidad de vida laboral; y además tiene una confiabilidad alta (Alpha de Cronbach de 0,934).

Un segundo antecedente es el trabajo de Rodríguez, (2015) titulado “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en el área de RRHH en una entidad de trabajo de producción social, ubicada en Valencia, Carabobo” (Rodríguez, 2015). Dicha investigación planteó como objetivo general “determinar la influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de una entidad de trabajo de producción social, ubicada en Valencia Estado Carabobo” (Rodríguez, 2015. p 22). Por otro lado, como objetivos específicos el autor indicó tres (3) como lo son:

- “Diagnosticar la situación actual en relación al Clima Organizacional en el departamento de Recursos Humanos, en la entidad de trabajo de producción social”. (Rodríguez, 2015. p 22)
- “Identificar las variables que influyen en el Clima Organizacional de los trabajadores del área de Recursos Humanos de una entidad de trabajo de producción social”. (Rodríguez, 2015. p 22)

- “Describir las variables del Clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos en la entidad de trabajo de producción social.” (Rodríguez, 2015. p 23)

Con respecto a la metodología utilizada fue una investigación de campo- descriptiva y el diseño fue no experimental (Rodríguez, 2015.) Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron un análisis crítico el cual tenía como objetivo “establecer diferentes aspectos conceptuales del clima organizacional y el desempeño laboral como elementos organizacionales de acuerdo al desarrollo lógico de las ideas, planteamientos o propuestas” (Rodríguez, 2015. p 58). Por otro lado, se utilizó la técnica de observación directa, debido a que se estuvo en contacto directo con las personas que formaron parte del estudio. (Rodríguez, 2015). De la misma manera, se aplicó la técnica de la encuesta y un cuestionario el cual estaba constituido por 27 preguntas para lograr obtener con más claridad los indicadores de las dimensiones de las variables involucradas. (Rodríguez, 2015)

Con respecto a la validez se realizó por medio de la técnica juicio de expertos, la cual estuvo sustentada por la validez de constructo y para medir la confiabilidad, se implementó una prueba piloto bajo condiciones homogéneas, aplicando la formula Kuder Richardson, la cual evidenció una confiabilidad alta (0,96). (Rodríguez, 2015)

Los resultados fueron obtenidos por medio de la estadística descriptiva; arrojaron que la percepción que tienen los trabajadores acerca del

liderazgo en su ambiente de trabajo, es la de que su jefe inmediato se caracteriza por asumir un estilo participativo con algunos rasgos de autoritarismo y proactividad. La percepción que tienen los trabajadores acerca de la motivación en su ambiente de trabajo, es la de la inexistencia de un sistema que incentive y reconozca el esfuerzo y resultado de trabajo de calidad de sus trabajadores. (Rodríguez, 2015. p 108 y 109)

Recomienda adoptar políticas y estrategias dirigidas a mejorar las condiciones generales de trabajo las cuales se perciben como medianamente favorables y la mayoría de

los encuestados se sienten insatisfechos con el ambiente físico de la institución. (Rodríguez, 2015)

Este trabajo sirve como apoyo para la investigación en curso, toda vez que estudia el clima organizacional, indicando la importancia que tiene y la función que cumple como un factor que determina la calidad de vida del trabajador, donde por demás está la motivación y satisfacción de necesidades como conceptos claves que forman parte del marco teórico. Además, permite tener una visión acerca de que la calidad de vida laboral de una persona se va a ver afectada por la percepción que tenga de su clima de trabajo.

La autora Hernández (2010), realizó una investigación la cual se denomina “Estudio de clima organizacional en la empresa JMC Comunicaciones Integradas, C.A.”. Ella se planteó como objetivo general “realizar un estudio del clima organizacional de la empresa JMC Comunicaciones Integradas, Young & Rubicam, a partir de la percepción que tienen sus miembros, con la finalidad de identificar debilidades y fortalezas de las dimensiones que lo integran” (Hernández, 2010. p 16).

Ahora bien, la investigación fue de tipo descriptivo y utilizó un diseño de campo no experimental transaccional. Las técnicas de recolección de datos usadas por Hernández fueron el cuestionario y el análisis documental. Como resultados la autora obtuvo que en la empresa JMC Comunicaciones Integradas el clima organizacional es de tipo participativo-consultivo según la teoría de Likert, lo que hace referencia a que el Clima Organizacional se encuentra sustentado favorablemente en las variables: motivación, liderazgo, pertenencia, comunicación, entre otras, lo que permite que exista un equilibrio con las variables que no favorecen (estructura, compensación, etc.) (Hernández, 2010).

El estudio de Hernández (2010) sirvió de apoyo para la presente investigación debido a que el instrumento con el cual mide la variable clima organizacional, junto con sus respectivas dimensiones, sirvió de orientación para la recolección de datos. Adicional, aporta relevancia teórica ya que contiene conceptos claves para el desarrollo del proyecto.

Los autores Cañellas, Castellanos, Piña, et al. (2007), realizaron una investigación sobre el clima organizacional, esta fue denominada “Aspectos del clima organizacional en el Policlínico Universitario”. Los autores plantean que el estudio del clima organizacional forma parte vital para poder gerenciar y desarrollar estrategias en una organización, por lo tanto, permite que los directores de la misma, observen la realidad a la que se enfrenta su organización. El objetivo de dicha investigación fue “demostrar la interrelación que existe entre el clima organizacional de esta institución docente-asistencial y el proceso de enseñanza-aprendizaje como resultado del nuevo paradigma de nuestra educación médica”. (Cañellas, Castellanos, Piña, et al. 2007, p 80).

Los autores establecen diferentes enfoques para la definición de clima organizacional, el primer enfoque es el estructuralista, este hace referencia a todas las características que posee cada organización que hacen que se diferencie de otras organizaciones (Cañellas, Castellanos, Piña, et al. 2007). El segundo enfoque es subjetivo y esta argumentado en la opinión y percepción que tiene cada trabajador con respecto a la organización de la cual forma parte (Cañellas, Castellanos, Piña, et al. 2007). Y por último el tercer enfoque es de síntesis, en este enfoque se toman en cuenta todos los factores que provienen de los trabajadores como, por ejemplo, sus motivaciones, valores y creencias (Cañellas, Castellanos, Piña, et al. 2007)

Los investigadores antes mencionados señalan que el clima organizacional puede ser entendido como “las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral” (Cañellas, Castellanos, Piña, et al. 2007. p 80-81). Establecieron diversas dimensiones del clima organizacional, como la dimensión organizacional, actitudinal, administrativa y pedagógico- curricular. Los resultados arrojaron que las dimensiones del clima organizacional forman parte esencial del proceso docente-asistencial del policlínico universitario, por lo tanto, debe tomarse en cuenta para lograr perfeccionar dicha institución. (Cañellas, Castellanos, Piña, et al. 2007)

Este estudio sirve de apoyo para la investigación en curso, ya que explica cuáles de las dimensiones de la variable clima organizacional deben ser tomadas en cuenta para poder realizar un estudio de esta variable más exhaustivo y preciso.

Por último, el trabajo realizado por Cárdenas y Condori, (2017) Titulado “Clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras del área de hospitalización del hospital II Goyeneche, Arequipa 2017”. Tiene como objetivo general “establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en enfermeras del área de Hospitalización del Hospital III Goyeneche. Arequipa 2017” (Cárdenas y Condori, 2017. p. 14). En cuanto a la metodología implementada, el estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal con un diseño correlacional. Se utilizaron tres instrumentos a saber: una encuesta, una entrevista y dos cuestionarios denominados “Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional y Cuestionario de Calidad de vida profesional (CVP-35).

Luego de la aplicación de dichas técnicas e instrumentos, se obtuvieron los siguientes resultados, la variable clima organizacional obtuvo porcentajes de 53.6%, es decir, la mayor parte de las enfermeras estudiadas percibieron que se encontraban en un buen clima organizacional, de esta misma manera obtuvieron resultados similares para sus dimensiones diseño de la organización, estructura y toma de decisiones. Sin embargo, con respecto a la dimensión remuneración, los resultados evidenciaron que los sujetos indican que debe ser mejorada.

Al analizar la segunda variable, calidad de vida laboral, se observó que las participantes indican que perciben una calidad de vida laboral deficiente en los aspectos de oportunidades de formación, reconocimiento al trabajo, incentivos que acompañen lo social, recreativo entre otros. De esta manera, las autoras llegaron a la conclusión de que existe una relación entre el clima organizacional con calidad de vida laboral, por lo que se afirma que a mejor clima organizacional mejor calidad de vida laboral.

El estudio mencionado es tomado como antecedente porque estudia las variables que forman parte de la presente investigación, adicional, tomando como base su afirmación

de que, a mejor clima organizacional, mejor calidad de vida, se plantea la hipótesis de la presente investigación.

Ahora bien, con respecto a los microclimas los autores Bermúdez, Pedraza y Rincón (2015) realizaron una investigación, la cual denominaron “El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes”. La presente investigación tuvo como objetivo "caracterizar el clima organizacional de seis universidades, localizadas en la ciudad de Bogotá distrito capital (D.C), Colombia, a partir de las percepciones expresadas por algunos de sus estudiantes” (Bermúdez, Pedraza, Rincón, 2015. p 1).

El estudio del clima organizacional en esta investigación se produjo debido a querer conocer de manera exhaustiva qué influye en el día a día de los estudiantes universitarios (Bermúdez, Pedraza, Rincón, 2015). Los autores plantean que el estudio del clima organizacional puede ser entendido como una herramienta para poder conocer los valores y las creencias que se presentan en la rutina de los universitarios. “Por tanto, conocer los aspectos que lo caracterizan conlleva a un mayor conocimiento de la institución, con lo cual es posible mejorar aspectos administrativos, procesos de enseñanza, relaciones interpersonales y toma de decisiones, factores que intervienen en un mejor ambiente” (Bermúdez, Pedraza, Rincón, 2015.p 2).

Por otro lado, hacen referencia al clima organizacional en las universidades, el cual es entendido como las percepciones que pueden influir tanto en el rendimiento que puede tener un estudiante en sus actividades académicas como el comportamiento del mismo (Bermúdez, Pedraza, Rincón, 2015). Los resultados arrojaron que los microclimas forman parte fundamental de la investigación, ya que, gracias a éstos, los estudiantes tienen una percepción del clima organizacional universitario, explicando así que, en cada facultad de la Universidad se generan microclimas, los cuales pueden influir en los estudiantes universitarios, también es importante resaltar que se correlaciona directamente con el clima de las instituciones. (Bermúdez, Pedraza, Rincón, 2015).

El presente estudio sirve como aporte, debido a que hace referencia a la importancia que tienen los microclimas dentro de cualquier organización, por lo tanto, provee orientación con respecto al estudio de las variables mencionadas.

II. Aproximación al marco teórico

a. Comportamiento Organizacional

Los autores Robbins y Judge en el año 2009, realizaron un libro denominado “comportamiento organizacional”, en donde plantearon el concepto de comportamiento organizacional, señalando que este puede ser definido como “un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (p 10).

El comportamiento organizacional está constituido por un área de crecimiento real llamada educación organizacional positiva o también comportamiento organizacional positivo, este se encarga de “la forma en que las organizaciones desarrollan sus fortalezas, estimulan su vitalidad y recuperación, y desatan el potencial” (Robbins y Judge, 2009. p 25). Diversos investigadores en este campo, afirman que las investigaciones que forman parte del comportamiento organizacional junto con la práctica administrativa se han centrado en la identificación de lo negativo en las organizaciones y sus trabajadores, para así lograr corregir lo negativo.

Por esta razón, los investigadores del comportamiento organizacional positivo, han realizado análisis exhaustivos al concepto denominado el mejor yo reflejado, el cual consiste en pedirle a los trabajadores que recuerden situaciones que cataloguen como su mejor momento personal, logrando así, que se pueda tener un mejor entendimiento de las fortalezas de cada uno de ellos (Robbins y Judge, 2009).

Robbins y Judge (2009) señalan que todas las personas tienen situaciones en las cuales no han sido buenas, sin embargo, se enfocan por mucho tiempo en sus debilidades o limitaciones y muy poco se toman en cuenta las fortalezas. De esta manera, es importante

hacer énfasis en que el comportamiento organizacional positivo, no niega la existencia de lo negativo pero hace énfasis en lo positivo, como, por ejemplo, una retroalimentación crítica (Robbins y Judge, 2009).

Una de las características más importante del comportamiento organizacional, es que se fundamenta en analizar y estudiar tanto los grupos, individuos y la estructura donde se encuentran inmersos (Robbins y Judge, 2009). Es decir, se enfatiza en el aplicar ciertos análisis en base a las características antes mencionadas y en relacionar dicho comportamiento con el trabajo, los puestos, rotación de empleados, desempeño, productividad, ausentismo entre otras. De esta manera, logra que las organizaciones trabajen de una manera sistemática y estructurada, logrando el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas.

Por otro lado, establecen que el comportamiento organizacional está vinculado a comportamientos y el poder de los líderes, estructuras y procesos de los grupos, motivación, desarrollo de las actitudes, aprendizaje, diseños de trabajo, conflictos, entre otros (Robbins y Judge, 2009). Estos mismos autores señalan la existencia de un enfoque, el cual es denominado administración basada en evidencias, el cual se basa en que las decisiones en el área administrativa deben ser analizadas y tomadas basándose en evidencia que sea científica, lo cual permite que dicha información aumente su validez y confiabilidad (Robbins y Judge, 2009).

Ahora bien, existen diferentes disciplinas que están ligadas al comportamiento organizacional, dentro de las cuales se destacan, la psicología, antropología, sociología, y psicología social; estas han contribuido tanto en los niveles grupales e individuales como en procesos de las organizaciones y de los grupos que forman parte de ellas (Robbins y Judge, 2009).

Actualmente las organizaciones presentan problemas y retos debido a que deben adaptarse rápidamente a las personas, el término que establecen los autores para lograr sobrellevar dichos problemas es la fuerza de trabajo diversa, este concepto establece que

“las organizaciones se están convirtiendo en una mezcla más heterogénea de personas, en términos de género, edad, raza, origen étnico y orientación sexual” (Robbins y Judge, 2009. p 18).

Anteriormente, las organizaciones incluían a miembros que formaban parte de otros grupos, los cuales constituían un pequeño porcentaje de la fuerza de trabajo, siendo así ignorados por las grandes organizaciones. Por lo tanto, es necesario reconocer que cada trabajador presenta valores culturales, y estilos de vida los cuales traslada a la organización, y es precisamente por esto que es necesario reconocer y sobre todo valorar las diferencias de cada uno de los que forman parte de la misma (Robbins y Judge, 2009).

En consecuencia, la fuerza de trabajo diversa enfatiza que los gerentes en las organizaciones tienen que modificar el trato que le dan a los empleados, especialmente cuando tratan a todos por igual, deben reconocer las diferencias y tomar acciones que sirvan como apoyo para mantener a los empleados en las organizaciones y mejorar su productividad (Robbins y Judge, 2009).

Las grandes organizaciones plantean capacitaciones a sus empleados y reestructurar programas para poder ayudarlos. El comportamiento organizacional señala que la diversidad cuando es analizada y estudiada de manera correcta puede aumentar la innovación y la creatividad, permitiendo así que las decisiones sean tomadas de manera adecuada debido a las diferentes perspectivas (Robbins y Judge, 2009).

Sabiendo que dentro del Comportamiento Organizacional una de sus prioridades principales es el bienestar dentro de la organización para así mejorar la efectividad de la misma, es importante entender cómo los trabajadores perciben el ambiente que se vive dentro de su vida laboral.

b. Clima Organizacional

El Clima Organizacional es una variable que, según algunos autores, tal como Chandy y Suárez (2014), nace a principios del siglo XX. Estos autores comentan que Lewin fue el pionero, ya que entre los años cuarenta (1940) y cincuenta (1950) realizó sus estudios de la dinámica de las personas, los cuales se especializaron en el desarrollo y comportamiento de las personas (Chandy y Suárez, 2014). Adicionalmente, los autores comentan que con el pasar de los años siguieron apareciendo teóricos de la psicología, específicamente de la corriente cognitiva, que definieron al clima organizacional propiamente dicho como, por ejemplo: Miller, Likert, entre otros (Chandy y Suárez, 2014).

En el mismo orden de ideas, Blanco (2001) desarrolló un libro el cual fue denominado “pensamiento administrativo”. En este libro se plasman algunas de las obras más importantes de Williams Deming, el cual señala que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología organizacional por el autor Gellerman en el año 1960, en una de sus obras más importantes llamada “People, problems and profits”.

Por otro lado, el autor Rodríguez (2016), en su artículo “el clima organizacional presente en una empresa de servicio” indica que

este concepto estaba influenciado por dos grandes escuelas del pensamiento como lo son: la Escuela de Gestalt y la Escuela Funcionalista. Para la Escuela de Gestalt, los individuos están influenciados por la percepción que tienen ellos mismos sobre su entorno; y para la Escuela Funcionalista fórmula que el pensamiento y comportamiento de cada individuo depende del ambiente que lo rodea. (Rodríguez, 2016, p. 4)

Siguiendo este orden de ideas, el autor Galarza (2015) desarrolló un artículo denominado “problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión” el cual fue publicado en la revista de psicología de la UCV. Galarza hace referencia a que la Gestalt contribuyó en la concepción del concepto de clima organizacional, sosteniendo que, las personas de acuerdo a sus percepciones actúan de una manera u otra. Mientras que, el enfoque funcionalista afirma que las personas no pueden ser catalogadas como entes

pasivos. Gracias a ambos enfoques, hoy en día el clima organizacional es reconocido como fuente principal de la interacción de las personas y su medio. (Galarza, 2015)

Darío Rodríguez (2004) señala que el clima organizacional está relacionado con la motivación, pero también con otros aspectos, tales como:

1. Ambiente de trabajo, sensación que este es “grato o que genera tensiones e incomodidades para los participantes” (Rodríguez, 2004. p 62).
2. “Relaciones informales de camaradería o conflictivas” (Rodríguez, 2004. p 62).
3. “Reconocimiento social por el trabajo realizado, sensación de pertenencia a la organización o falta de reconocimiento e indiferencia” (Rodríguez, 2004. p 62) [tanto manifiesta o latente].
4. “Clima laboral en que reina el conformismo y la aceptación apática de la normativa organizacional, la toma de posiciones activas y positivamente orientadas o una actitud crítica negativa y rechazo a la organización y sus políticas” (Rodríguez, 2004. p 62).
5. “Rumores y comentarios negativos acerca de grupos o personas dentro de la organización. Sensación de seguridad y confianza en la organización o sensación de falta de apoyo de parte de los demás miembros” (Rodríguez, 2004. p 62).

Este abordaje del Profesor Darío Rodríguez (2004), es una manera de categorizar en forma contrapuesta a manera de base reflexiva para entender in extremis el posible rango de variabilidad a medir de lo que se percibe sin andar en mayores detalles ambiguos.

I. Características del Clima Organizacional

De acuerdo a Chiavenato (2009) en su libro administración de recursos humanos, una de las características más importantes es que el clima organizacional esta relacionado directamente con el ambiente interno de los trabajadores que forman parte de la empresa, y con el nivel de motivación que cada trabajador tenga.

Como segunda característica se puede plantear que cuando las relaciones tanto de ambiente interno como nivel de motivación tienen un nivel alto, los trabajadores tendrán manifestaciones de satisfacción, colaboración, interés, entre otras (Chiavenato, 2009). Al contrario de esto, cuando el nivel de clima organizacional sea bajo, existirá desinterés por parte de los trabajadores, inconformidad, apatía, entre otras. (Chiavenato, 2009)

La tercera característica que señala el autor hace referencia a que el concepto de clima organizacional, surge del concepto de motivación, siendo esta entendida como el nivel individual motivacional que presenta cada trabajador (Chiavenato, 2009). Ahora bien, las personas que forman parte de la organización, se encuentran en constante adaptación para tratar de satisfacer sus necesidades tanto individuales como las de la organización. (Chiavenato, 2009)

Por último, como cuarta característica, el concepto de clima organizacional se enfoca en manifestar la influencia que tiene el ambiente en la motivación de los trabajadores, por lo tanto, puede ser descrito como una propiedad del ambiente organizacional. (Chiavenato, 2009)

En este mismo orden de ideas, Hernández (2010) señala otras características del clima organizacional, una de ellas es que este es multidimensional ya que es “la percepción resultante de la interacción de los aspectos objetivos de la organización, tales es el caso de su estructura y de los procesos y a su vez del comportamiento de sus integrantes” (p 40-41). Adicional, la autora indica que otra característica del clima organizacional es que este posee continuidad, es decir, se mantiene estable en el tiempo y además “cada organización posee un clima que le es propio, presentando variaciones de un departamento o unidad a otro” (p 41).

El clima organizacional también se caracteriza por incidir en la disposición de los trabajadores en relación al trabajo, en otras palabras, Hernández (2010) indica que “cuando el clima es percibido como favorable, las personas sentirán mayor estímulo a participar activamente en el cumplimiento de sus funciones” (p 41). Por otra parte y en relación con la

características antes mencionadas, la identificación y el nivel de compromiso se ven afectados por el clima organizacional (Hernández, 2010).

Otra característica del clima organizacional, según Hernández (2010), hace referencia a su bidireccionalidad, lo que quiere decir que “en la medida que los integrantes de la organización son influenciados por el clima y estos a su vez influyen en su mantenimiento o transformación a través de sus comportamientos y actitudes” (p 41). La siguiente característica que expone la autora es que el tipo de liderazgo va a impactar en el clima organizacional (Hernández, 2010).

Por otra parte, como se mencionó anteriormente el Clima Organizacional es bidireccional, por lo tanto, una de sus características es que condiciona el comportamiento de los empleados de una empresa; la razón de esto es que “el clima percibido por los integrantes de la organización se convierte en un condicionante de su comportamiento al influir en sus actitudes y expectativas” (Hernández, 2010. p 42).

En este sentido, Hernández (2010) expone que la percepción del Clima Organizacional puede variar según el nivel jerárquico de los integrantes de la empresa, es decir, “la alta dirección suele percibir el clima de forma más favorable que los empleados de base, donde el sentido de identificación y participación directa en la toma de decisiones adquieren importancia” (Hernández, 2010. p 42). Por último, el Clima Organizacional “es producto de la percepción originada de la interacción entre comportamientos y actitudes y los factores organizacionales presentes” (Hernández, 2010. p 42)

II. Modelos de Clima Organizacional según Rensis Likert

Rodríguez (2016), desarrolló un artículo denominado “el clima organizacional presente en una empresa de servicio” en este artículo plantea la teoría de Rensis Likert (1968); la cual establece que el comportamiento que tienen los subordinados que forman parte de la empresa depende de manera directa tanto del comportamiento administrativo como de las condiciones de la organización.

De acuerdo a Rodríguez (2016), esta teoría es una de las más dinámicas e importantes de clima organizacional, ya que expresa el surgimiento del clima y establece el clima participativo siendo este entendido como aquel que apoya y facilita tanto la eficiencia como la eficacia organizacional e individual. (Rodríguez, 2016).

En este mismo orden de ideas, Darío Rodríguez (2004) indica que la teoría de los sistemas organizacionales de Likert está constituida por tres (3) variables las cuales son:

- Causales: según estas variables, el clima se ve influido por “la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc.” (Rodríguez, 2004. p 149). Lo que quiere decir que estas son variables “independientes, en tal sentido pueden ser modificadas por los integrantes de la organización, razón por la cual si sufren cambios estas pueden causar transformaciones en otras variables” (Hernández, 2010. p 43).
- Intervenientes o intermediarias: estas conforman los procesos organizacionales, según Rodríguez (2004) “incluye las motivaciones, las actitudes y la comunicación” (p 149).
- Finales: estas variables son “dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización” (Rodríguez, 2004. p 149).

De acuerdo a esta teoría, Rodríguez (2004) afirma que es la interacción de las tres variables mencionadas, establecen cuatro (4) tipos de sistemas organizacionales, en donde cada uno se caracteriza por tener un tipo de clima particular. Estos son:

1. Sistema I - Autoritario: este sistema se ve caracterizado por “la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran centralizados y formalizados” (Rodríguez, 2004. p 150). El clima que se percibe en este tipo de sistema es caracteriza por temor, desconfianza e inseguridad.

2. Sistema II - Paternalista: en este tipo de sistemas las decisiones son tomadas en los niveles más altos de la organización; por otra parte, a pesar de que el control está centralizado, existe mayor delegación en comparación con el sistema I. Como el nombre lo indica, las relaciones que se presentan en este tipo de sistema son paternalistas, dado que existen “autoridades que tienen todo el poder, pero conceden ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de los límites de la relativa flexibilidad” (Rodríguez, 2004. p 150). Así mismo, una de sus características fundamentales es que el sistema se basa en relaciones de “confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica” (Rodríguez, 2004. p 150). Por último, en cuanto al clima que se percibe, para los subordinados este es “estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas en la medida que respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre “(Rodríguez, 2004. P 150).

Es importante destacar que tanto en el sistema I como en el sistema II, los climas son cerrados, es decir, poseen poca flexibilidad, por lo tanto “son percibidos como desfavorables” (Hernández, 2010. p 45).

3. Sistema III – Consultivo: este sistema se caracteriza por brindar confianza a sus trabajadores; con respecto a la toma de decisiones, tal como en los sistemas anteriores, es correspondiente a la alta gerencia, esta vez se diferencia en que la participación de los empleados en ciertas decisiones está permitida. En el sistema III, para motivar a los trabajadores, se utiliza el “método de recompensas y castigos eventuales” (Hernández, 2010. p 45) debido a que tiene como norte satisfacer necesidades de estima y prestigio. En este tipo de sistema, “el clima es dinámico con una administración bajo la forma de objetivos por lograr” (Hernández, 2010. p 45).
4. Sistema IV - Participativo de grupo: en este tipo de sistema la característica más resaltante es que “la toma de decisiones se da en los distintos niveles de la organización” (Hernández, 2010. p 45); existe una división de responsabilidades en todos los niveles. Como método de motivación se utiliza la “participación,

establecimiento de objetivos de rendimiento, con la consecuente evaluación en base a los mismos y el mejoramiento de los métodos de trabajo” (Hernández, 2010. p 45). En este sistema se trabaja en función de un objetivo en común el cual está asociado a las metas organizacionales.

En el caso del clima de tipo participativo, los sistemas III y IV se caracterizan por ser más flexibles lo que trae como consecuencia que se perciban como favorable.

Sin embargo, la teoría de Likert tiene críticas, de acuerdo a Pérez (2018) y diversos autores desde el punto de vista del cuestionario, estas son:

- No establece con claridad el límite entre una opción y otra.
- Existe la ausencia del cero (0) absoluto.
- Las respuestas neutras como las opciones “ni de acuerdo ni en desacuerdo” son difíciles para analizar.
- Dos personas o más pueden obtener el mismo valor en la escala, aun cuando hayan elegido diferentes opciones.
- No existe una precisión con respecto a la cantidad de ítems que debe tener la escala.

III. Dimensiones del Clima Organizacional

La variable clima organizacional presenta múltiples dimensiones, debido a la diversa interacción que puede presentar con diferentes variables. Por lo tanto, como dimensiones se pueden destacar las siguientes:

1. Motivación:

Chiavenato (2009) afirma que la motivación es todo impulso a la acción el cual proviene como consecuencia de un estímulo externo, por lo tanto, esta se vincula con el sistema de cognición. Autores como Krech, Crutchfield y Ballachey (1962) señalan que, todos los actos del ser humano se rigen por la cognición, es decir, es todo lo que una persona cree, piensa y prevé. Para ellos, según Chiavenato (2009), la motivación funciona de acuerdo a fuerzas activas e impulsoras como lo son, el recelo, la desconfianza, sospecha

y temor, por lo tanto, la motivación se enfoca en buscar determinadas metas y objetivos y para lograr esto, todo ser humano debe invertir energía.

Ahora bien, existen múltiples teorías que explican desde diferentes puntos de vista las necesidades de las personas. A continuación se presenta la adaptación de la teoría de Maslow y los esquemas organizacionales propuestos por Rodríguez (2004).

- Adaptación de la Teoría de Maslow y los esquemas organizacionales

Rodríguez (2004), se encarga de analizar la relación existente entre el clima organizacional y la participación de los trabajadores dentro de la empresa. Explicando que dicha relación se ha estudiado desde distintas perspectivas, por ejemplo, a principios del estudio del clima organizacional se creía que la participación funcionaba como “una forma de conseguir que los miembros de la organización se sintieran integrados a los procesos de toma de decisiones de la misma” (Rodríguez, 2004. p 151).

Tomando esto como base, Rodríguez (2004) afirma que un trabajador que participa en el sistema de toma de decisiones,

tendrá la oportunidad de contribuir a la adopción de las decisiones que afectarán su propio trabajo y, con eso, estará en cierta medida autodeterminándolo. Además, su creatividad será utilizada en su decidir, por lo que también se estará expresando – autoexpresándose- en esta labor co-decisora. (p. 152)

Sabiendo esto, se presenta entonces la adaptación del esquema de Maslow junto con los esquemas organizacionales de Rodríguez (2004).

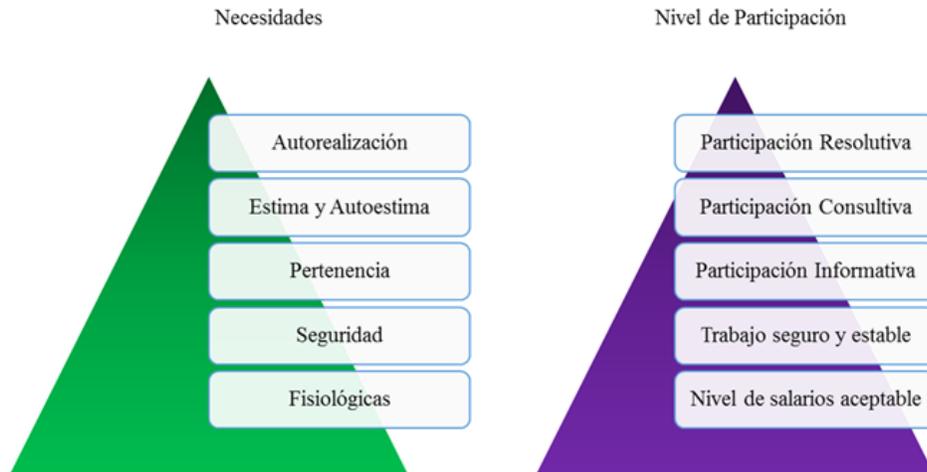


Gráfico 1. Necesidades (Maslow) y esquemas organizacionales. (Tomado de Rodríguez, 2004. p 152).

Tal como se puede observar en el gráfico 1, los niveles de participación de los trabajadores de una organización pueden ser jerarquizados, tal como la pirámide de Maslow, según la aparición de necesidades. Lo que plantea Rodríguez (2004) en su libro Diagnóstico Organizacional es que en la base de la pirámide dentro de los esquemas organizacionales se encuentra el “tener un nivel mínimo, aceptable de sueldos, que les permitiera asegurar la satisfacción de sus necesidades fisiológicas” (Rodríguez, 2004. p 153).

Luego, una vez estas necesidades fueron satisfechas, empiezan a aparecer las necesidades que se relacionan con tener una seguridad y una estabilidad laboral, esto debido a que las personas necesitan sentirse tranquilas en relación a un futuro cercano (Rodríguez, 2004). Siguiendo los niveles de necesidades, cuando ya las personas se sienten seguras, aparece el deseo de estar informadas de lo que sucede dentro de la empresa en la que laboran, ya que de esta manera empiezan a “sentirse -a través de la información- como un miembro con derecho propio a ser considerado parte de la organización” (Rodríguez, 2004. p 153).

El último nivel, antes de llegar a la cúspide, pertenece a la participación consultiva, la cual está relacionada con las necesidades de autoestima y estima. En la participación consultiva emerge en las organizaciones que son capaces de darle información correcta y

adecuada a sus trabajadores (Rodríguez, 2004). En este tipo de sistema organizacional, es común que una vez entregada la información a sus miembros, la misma organización sea quien “desea obtener de ellos sugerencias que pudieran ser de utilidad” (Rodríguez, 2004. p 153). Sin embargo, puede suceder que los trabajadores sean quienes realicen sugerencias y den sus opiniones acerca de temas que se relacionan con su labor (Rodríguez, 2004).

Finalmente, en la cúspide de la pirámide, se encuentra la participación resolutive, en ella existen diversos grados que van desde una participación mínima hasta la autogestión laboral, “pasando por la cogestión y por diversos esquemas en que se considera la posibilidad de permitir que los miembros de un sistema organizacional sean actores de su decidir” (Rodríguez 2004. p 153). En este caso, es posible plantear una

reivindicación por parte de los miembros de un sistema organizacional, que quisieran tener una ingerencia mayor en la toma de decisiones o ser producto de la definición misma del sistema, en que se busca un mayor compromiso, responsabilidad e involucramiento de los miembros con la organización, sus tareas y su destino (Rodríguez, 2004. p 153)

Tomando esto en cuenta, se puede decir, entonces, que la participación de los trabajadores dentro de la toma de decisiones de una empresa, puede “tanto ayudar a la generación de este clima adecuado, como contribuir directamente al incremento de productividad” (Rodríguez, 2004. p 154).

2. Liderazgo:

La presente dimensión afecta directamente de manera positiva o negativa en la actitud y el comportamiento que puedan tener los empleados que formen parte de una organización, por lo tanto, Ganga y Navarrete (2013) realizaron una investigación sobre los enfoques asociados al liderazgo eficaz para la organización. Ellos señalan la perspectiva de Yukl y Van Fleet (1992) quienes utilizan los términos de líder y de director indistintamente de que los directores de las organizaciones no presenten necesariamente las características asociadas a un liderazgo efectivo. (Ganga y Navarrete, 2013)

Explican que la razón de esto es que se puede encontrar autores que distinguen liderar de dirigir, y que estos solo se enfocan en demostrar tanto las competencias administrativas y las motivacionales de los directores de las organizaciones. Por lo tanto, ambos términos son diferentes, debido a que las personas que se desarrollan en un puesto de dirección en las organizaciones, no precisamente deben tener la capacidad para liderar, por lo tanto, las personas que dirigen y administran no necesariamente deben liderar. (Ganga y Navarrete, 2013)

Por otro lado, los autores señalan que Yukl y Falbe en 1991, realizaron distinciones de las fuentes de poder, como, por ejemplo, el poder legítimo, coercitivo, de control de la información y de recompensa. (Ganga y Navarrete, 2013). Estas distinciones permiten que en las organizaciones se pueda diferenciar a un director de un líder, ya que las fuentes de poder que provienen de la posición son las que sirven como apoyo para dirigir, a diferencia de las competencias para liderar que necesitan como apoyo las fuentes de poder personal (Ganga y Navarrete, 2013). Sin embargo, es común observar en organizaciones que los directivos enseñen liderazgo, haciendo referencia a los aspectos motivacionales y habilidades sociales. (Ganga y Navarrete, 2013)

Ganga y Navarrete (2013) señalan la existencia de distintos enfoques de liderazgo, dentro de podemos destacar los siguientes:

- Enfoque de los rasgos: este enfoque hace referencia a las características físicas, psicológicas y sociológicas, estas influyen en el líder, logrando que este sea más eficaz, sin embargo, no garantiza el éxito (Ganga y Navarrete, 2013). Estos rasgos son asociados a enfoques situacionales, debido a que forman parte de la situación de liderazgo. (Ganga y Navarrete, 2013)
- Enfoque de la conducta: hace referencia a las actividades que se llevan a cabo para dirigir. Yukl y Van Fleet (1992) señalan que las taxonomías sirven como apoyo para analizar situaciones que pueden ser complejas y así tener un mejor análisis y comprensión de estas, sin embargo, aclaran que estas taxonomías pueden presentar algunas arbitrariedades, careciendo de validez absoluta. (Ganga y Navarrete, 2013)

- Enfoque humanista: este enfoque explica que las organizaciones se encuentran constituidas principalmente por personas, debido a esto, las personas deben ser el foco en las decisiones organizacionales. Por lo tanto, el liderazgo proviene de la persona y está orientado hacia ellas. (Ganga y Navarrete, 2013)
- Enfoque del poder y la influencia: Explica la visión del liderazgo desde el punto de vista del poder. El poder es visto como un concepto, por lo tanto, está vinculado a mecanismos que trabajan sobre las organizaciones (Ganga y Navarrete, 2013). Debido a esto, el poder que tiene un líder no solo influye en sus subordinados, también influye en superiores, personas fuera de la organización y pares. (Ganga y Navarrete, 2013)
- Enfoque situacional: este enfoque comprende el fenómeno del liderazgo desde un punto de vista dinámico y flexible, por lo tanto, hace referencia a un liderazgo eficaz, tomando en cuenta, que existen diferentes patrones de conducta, los cuales pueden ser efectivos en diferentes situaciones. (Ganga y Navarrete, 2013)

Por otro lado, los autores Goleman, Boyatzis y Mckee citado por Hernández (2010), establecieron una clasificación sobre los tipos de liderazgo que pueden tener influencia en el clima organizacional.

Tabla 1. Estilos de liderazgo según Goleman, Boyatzis y Mckee (Tomado de Hernández 2010, p. 52)

Tipo de liderazgo	Efecto sobre el clima	Es adecuado...
Visionario Esboza un objetivo común que resulta movilizador	Es el más positivo	Cuando la necesidad de cambiar requiere una nueva visión o es necesaria una dirección clara
Coaching Establece puentes entre los objetivos organizacionales y los de los empleados	Muy positivo	Para contribuir a que un trabajador mejore su desempeño o para ayudarlo a desarrollar su potencial
Afiliativo Establece un clima de relación armónica	Positivo	Cuando es necesario resolver problemas del equipo y/o motivarlo frente a situaciones difíciles
Democrático Tiene en cuenta los valores personales y estimula el compromiso mediante la participación	Positivo	Cuando es necesario llegar a un acuerdo o a un consenso y para conseguir participación de los empleados
Timonel Establece objetivos estimulantes y desafiantes	Si es aplicado de manera inadecuada, puede ser muy negativo	Para conseguir que un equipo competente y motivado alcance resultados excelentes
Autoritario Elimina el temor proporcionando una dirección clara en situaciones críticas	Muy negativo, porque puede aplicarse de manera inadecuada	Cuando se requiere realizar un cambio muy rápido o con trabajadores conflictivos

Por otro lado, el autor Carrión (2007) en su libro denominado “Estrategia. De la visión a la acción”, también señala estilos de liderazgo definidos por Goleman (2002) los cuales son los siguientes:

- Estilo de liderazgo orientativo: Hace referencia a capacitar a los empleados para que tengan una visión a largo plazo y poder orientarlos. (Carrión, 2007)
- Estilo de liderazgo capacitador: Se enfoca en lograr que las personas se desarrollen a largo plazo. (Carrión, 2007)
- Estilo de liderazgo participativo: Busca generar en las personas compromiso, ideas e iniciativas. (Carrión, 2007)
- Estilo de liderazgo afiliativo: Plantea como objetivo crear armonía entre los empleados y la organización. (Carrión, 2007)
- Estilo de liderazgo imitativo: Establece como objetivo el cumplimiento de las tareas en el tiempo estimado y con niveles acordes a la organización. (Carrión, 2007)
- Estilo de liderazgo coercitivo: Plantea lograr que las tareas se cumplan inmediatamente. (Carrión, 2007)

Ahora bien, Daniel Goleman, psicólogo y autor del libro Inteligencia Emocional (1995) señala en su artículo Leadership That Gets Results (revista HBR marzo-abril 2000), que la verdadera función que define a un líder efectivo es su capacidad para obtener resultados.

El experto identifica seis estilos de liderazgo que tienen su origen en un componente de la inteligencia emocional y advierte que los líderes más efectivos no solamente se conforman con seguir uno de ellos, sino que son capaces de adaptarse según lo requiera su empresa. Los estilos son los siguientes:

- Autoritario: es un líder efectivo para situaciones de mucha presión o crisis y se enfoca en conseguir resultados en el menor plazo posible. Este personaje tiene todo

el poder y los miembros del equipo nula oportunidad de aportar ideas. A largo plazo puede causar desmotivación y fuga de talentos. (Goleman, 2000)

- Democrático: recarga al 100% la toma de decisión en el equipo de trabajo, todo es consensuado y cada miembro de la organización puede proponer y sugerir. Este estilo es usado cuando un líder acaba de llegar a una organización, aunque es importante que desarrolle una visión estratégica y una capacidad para escuchar activamente a todas las voces. Corre el riesgo de que su equipo se pierda en la búsqueda de una decisión. (Goleman, 2000)
- Afiliativo: favorece el clima laboral y la confianza entre los integrantes de un equipo. Desarrolla vínculos estrechos y personales con los colaboradores, quienes pasan a ser “familia”. Prioriza las relaciones de las personas antes que los objetivos. Es ideal cuando un equipo es nuevo o padeció muchas presiones o golpes de confianza. Abusar de este estilo puede traer problemas de productividad y claridad en el desempeño del grupo. (Goleman, 2000)
- Timonel: predica con el ejemplo y corrige el rumbo de una organización. Es protagónico en todo momento y es alguien que ya conoce la estructura de una organización y la usa a su favor. El riesgo es acortar el talento y desarrollo profesional de los miembros, pues no impulsa un cambio. (Goleman, 2000)
- Coaching: usa la capacitación y desarrollo de talento como base de su liderazgo. Genera un ambiente de constante aprendizaje, invierte en la capacitación de sus miembros y muestra interés genuino por cada uno de ellos. Permite márgenes de error porque sabe que es el precio a pagar para cubrir procesos y cambios clave. Fomenta dinámicas de retroalimentación. La desventaja es que demanda mucho tiempo en la implementación de muchos procesos y mejoras continuas. En situaciones de crisis no se puede ejercer. (Goleman, 2000)
- Visionario: inspira a los miembros de su organización a seguirlo en su visión de las cosas. Mueve masas y permea sus ideas en organizaciones, ya que tiene una imagen clara hacia dónde hay que dirigir e intenta que el equipo comparta esta misma forma de ver el futuro. Mejora el ambiente de trabajo. Es recomendable utilizarlo en situaciones de transición importantes dentro de una empresa en donde sea necesaria una alta motivación e implicación del equipo. (Goleman, 2000)

3. Estructura de la organización:

La autora Ramos (2012) en su investigación denominada “el clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje” señala a Brunet (2007) el cual desarrolló un estudio denominado “El clima de trabajo en las organizaciones”. El autor antes mencionado, estableció las variables más importantes de la estructura de las organizaciones y de los procesos organizacionales, dentro de las cuales podemos destacar, la envergadura del control, dimensión y tamaño de la organización, número de niveles jerárquicos, centralización/ descentralización, entre otras. Evidenciando que la estructura organizacional, está constituida por la organización de los componentes de una empresa.

Así mismo, tomando en cuenta lo mencionado por Brunet (2011), Hernández (2010) señala que la estructura de una organización está constituida por su tamaño, centralización, jerarquía de mando y formalización.

- **Tamaño:** hace referencia al número total de los empleados que forman parte de la organización (Hernández, 2010). Es decir, “las grandes organizaciones son más características de la era clásica y neoclásica, con predominio de estructuras burocráticas, las cuales de acuerdo a numerosos estudios tienden a presentar climas cerrados, autoritarios y rígidos.” (Hernández, 2010. p 53)
- **Centralización:** la centralización está basada en el área de la organización dispuesta para la toma de decisiones (Hernández, 2010). “Si está concentrada en la cima se trata de una empresa centralizada, por el contrario, si las decisiones son delegadas en tramos más bajos se estará en presencia de empresas con tendencia a ser descentralizadas”. (Hernández, 2010. p 53)

- Jerarquía de mando: la jerarquía se caracteriza por establecer la cantidad de trabajadores y departamentos que deben realizar informes a sus superiores, a diferencia de la cadena de mando, en la cual se establece la dependencia de cada empleado en relación con cada gerente o encargado de cada área, esto se evidencia en los organigramas de las organizaciones. (Hernández, 2010)

Hernández (2010) señala que los tramos de control son vitales para las organizaciones ya que “un tramo demasiado amplio genera que los gerentes o supervisores tengan muchas funciones que coordinar y puede darse situaciones en las cuales los empleados se sientan sin dirección y sin apoyo por parte de su supervisor” (p 53).

La autora explica que, actualmente las organizaciones se basan en jerarquías planas, es decir, no establecen tantos niveles de jerarquía, para así poder tener un contacto más directo entre las direcciones generales y los empleados, y de esta manera lograr respuestas más rápidas ante cualquier situación que se presente. (Hernández, 2010)

- Formalización: plantea cómo deben estar establecidas las funciones, actividades y comportamientos dentro de la organización. La formalización establece las políticas por las cuales la empresa debe guiarse, las descripciones de cada cargo, procedimientos y todas las normas establecidas para el funcionamiento correcto de la misma (Hernández, 2010). “Tiene un efecto de gran importancia en la percepción del clima organizacional, en tanto se trata de las normas establecidas para el comportamiento esperado y aceptado por la organización.” (Hernández, 2010.p 54).

4. Procesos organizacionales:

- Comunicación: Hernández (2010) argumenta que la comunicación forma parte esencial de toda organización, ya que sirve como apoyo para el cumplimiento de los objetivos y metas. Por lo tanto, señala que “una comunicación eficaz contribuye al desempeño adecuado en la medida que los empleados conocen con exactitud lo que

se espera de su trabajo, sienten fluidez para plantear sus dudas y conversar abiertamente con sus pares” (Hernández, 2010.p 54)

a. Tipos de comunicación

Existen dos (2) tipos de canales de comunicación en las organizaciones, Robbins y Judge (2009) desarrolló un libro el cual denominó “comportamiento organizacional” en el plantea que el canal formal se desarrolla en la organización y se encarga de transmitir mensajes que se encuentran relacionados con las actividades profesionales de las personas que forman parte de la organización mientras que el canal informal es espontaneo y se genera debido a elecciones de tipo individual. (Robbins y Judge, 2009)

b. Dirección de comunicación

Por otro lado, Robbins y Judge (2009) señalan la existencia de diferentes tipos de dirección en la comunicación en organizaciones, una de ellas es la comunicación hacia abajo, esta es una comunicación que se desarrolla en niveles de organizaciones o grupos altos hacia niveles inferiores (Robbins y Judge, 2009). Uno de los problemas de este tipo de dirección hace referencia a su naturaleza, la cual radica en un solo sentido, debido a esto, las mejores comunicaciones siempre serán las que logren explicar la razones para el desarrollo de una comunicación hacia abajo. (Robbins y Judge, 2009)

El segundo tipo de dirección es la comunicación hacia arriba, de acuerdo a Robbins y Judge (2009) se desarrolla hacia niveles superiores en la organización. Plantea como objetivo fundamental generar retroalimentación a los supervisores o directores de la organización, brindándoles información con respecto a las metas planteadas en la organización y los problemas que pudieran presentarse. (Robbins y Judge, 2009)

El tercer tipo de dirección es la comunicación lateral, está enfocada en comunicación entre las personas que forman parte de un mismo grupo de trabajo que se encuentren en el mismo nivel, es decir, entre cualquier colaborador que sea equivalente a un nivel horizontal (Robbins y Judge, 2009). Este tipo de comunicación permite el ahorro de tiempo y que las coordinaciones sean más sencillas. Robbins y Judge (2009) afirma que pueden ser buenas o malas desde el punto de vista gerencial, ya que existe un seguimiento vertical, el cual, forma parte de todas las comunicaciones y este puede llegar a dificultar el desarrollo eficiente y fluido de la información en las organizaciones. (Robbins y Judge, 2009)

- Evaluación, capacitación y desarrollo

Chiavenato citado por Hernández (2010) afirma que la evaluación de desempeño “es una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial desarrollo”. (Hernández, 2010. p 56)

La evaluación de desempeño se genera debido a diferentes causas, de acuerdo al autor Mc Gregor, D. (1960) citado por Hernández, (2010) podemos destacar las siguientes:

- a. Recompensas: las recompensas son tomadas por la alta gerencia, para así poder establecer los aumentos salariales, bonificaciones, y desvinculaciones, todo esto ligado al desempeño de cada empleado. (Hernández, 2010)
- b. Realimentación: permite que los supervisores obtengan el desempeño de sus empleados, para así poder evaluarlos de manera adecuada. (Hernández, 2010)
- c. Desarrollo: el empleado puede tener conocimientos acerca de su desempeño, debilidades y fortalezas para poder mejorar y brindar un mejor trabajo a la organización. (Hernández, 2010)
- d. Relaciones: las relaciones de las personas de la organización se ven influidas por el proceso de la evaluación del desempeño. “Este punto se relaciona

directamente con el tipo de evaluación aplicada a la organización, por ejemplo, las de tipo 360^o". (Hernández, 2010. p 57).

- e. Percepción: el empleado tendrá una percepción acerca del desenvolvimiento de sus funciones y tareas, por lo tanto, tendrá una opinión en relación a su entorno laboral. (Hernández, 2010).
- f. Potencial de desarrollo: la organización crea planes de capacitación para sus empleados, brindando herramientas que generen un enriquecimiento en el aprendizaje de los mismos. (Hernández, 2010).

IV. Importancia del clima organizacional

Los empleados al ingresar a una organización llevan consigo una serie de comportamientos, y costumbres preconcebidas, por lo tanto, estos harán que la relación con sus supervisores y con sus compañeros de trabajo sea percibida de diferentes maneras.

Identificar el clima organizacional en una empresa es fundamental, ya que por medio de este se logra tener una imagen clara sobre cuáles son las áreas que pueden presentar deficiencias que repercuten en el bajo desempeño de los trabajadores.

Hernández (2010) afirma que estudiar el clima organizacional en las empresas va más allá de una simple evaluación, se trata de evaluar de manera detallada las debilidades de la organización para que se generen niveles de desempeño más elevados.

c. Calidad de vida laboral

La variable Calidad de Vida Laboral, según Granados (2011), se puede decir que no había sido descubierta hasta finales de los años sesenta (1960) y principios de los años setenta (1970). Esta variable, según Segurado y Agulló (2002) puede ser vista desde dos grandes bloques, el primer bloque engloba a los autores que definen la calidad de vida laboral centrándose en el punto de vista que tiene el trabajador, en donde “destacan variables como las experiencias individuales en el ambiente de trabajo, las percepciones, el

nivel de motivación y el grado de satisfacción de los individuos” (Segurado y Agulló, 2002. p 830).

El segundo gran bloque es el que agrupa a los autores cuyas definiciones de la calidad de vida en el trabajo se enfocan en la organización, en este caso se pueden observar variables tales como “participación, toma de decisiones e implicación de los trabajadores en la dinámica del sistema, las condiciones laborales y aspectos estructurales y estratégicos de la organización.” (Segurado y Agulló, 2002. p 830).

A raíz de su análisis, los autores contemplan que la calidad de vida laboral tiene como objetivo fundamental:

Alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal. (Segurado y Agulló, 2002. p 831)

Por otra parte, el autor Camacaro (2010) plantea un abordaje con respecto al concepto de calidad de vida en el trabajo, el autor hace referencia a diferentes conceptos, dentro de los cuales resalta a Lares (1998) el cual señala que existen dos interpretaciones sobre la CVL por lo tanto:

las preocupaciones de sectores y profesionales, argumentan diversas razones para interesarse por la Calidad de Vida en el Trabajo y al respecto, se mencionan estas interpretaciones: - Para el individuo, puede ser la experiencia adquirida en el trabajo. - Para la organización empleadora, puede ser concebida como una consecuencia de la motivación en el trabajo o como la parte concerniente a la productividad organizacional. - Desde el punto de vista social, el concepto puede ser considerado como calidad del medio ambiente laboral, relacionado con la salud e higiene del trabajo. (Camacaro, 2010. p 11)

Por otro lado, Camacaro (2010) menciona al autor Bustamante (2003) el cual argumenta que “la calidad de vida en el trabajo está determinada no sólo por las características individuales (necesidades, valores, expectativas) o de situación (estructura organizacional, tecnología, sistemas de remuneración, política interna) sino

también por la actuación sistémica de estas características individuales y organizacionales”. (Camacaro, 2010. p 13)

Tomando en cuenta que la calidad de vida laboral es una variable que afecta directamente a los empleados de una organización y que, además, son varios los autores que han investigado la calidad de vida laboral, existen diferentes dimensiones con las cuales se puede medir.

I. Dimensiones de calidad de vida laboral

García (2007) realizó un estudio el cual estuvo sustentado por las siguientes dimensiones de calidad de vida laboral:

Nivel de remuneración del trabajo equitativo y suficiente, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, oportunidades para usar y desarrollar capacidades humanas, oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo, integración social en el trabajo de la organización, balance entre trabajo y vida privada y significado social de la actividad y la vida laboral del empleado. (Madriz y Rodríguez, 2010. p 14)

Cada una de las dimensiones son definidas por el autor tal como:

1. Nivel de Remuneración:

Suficiencia en los niveles de ingresos para mantener un estándar social adaptable para vivir, mitigando la brecha entre el pago por hora que perciben los ejecutivos y el pago por hora que perciben los trabajadores; pagar una tasa proporcional y coherente al número de trabajos que una persona puede desarrollar de manera efectiva más que el número actualmente programado que hará. (García citado por Madriz y Rodríguez, 2010. p. 27)

2. Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo:

Razonable número de horas de esfuerzo por una estandarización de trabajo semanal normal. También toma en cuenta que el trabajo físico se desarrolle bajo condiciones que minimicen los riesgos de accidentes y enfermedades y por último que se cumplan con límites de edad preestablecidos. (García citado por Madriz y Rodríguez, 2010. p. 28)

3. Oportunidades para usar y desarrollar capacidades humanas:

“Incluye la categoría autonomía; el uso de múltiples habilidades;

retroalimentación como resultado de una actividad y tareas totales más que fragmentadas” (García citado por Madriz y Rodríguez, 2010. p. 29).

4. Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo:

Asignación de trabajo, facilidades para realizar estudios que le permitan al trabajador desarrollar sus capacidades, plan de carrera para los trabajadores que le permitan adquirir nuevos conocimientos y habilidades para futuros puestos a ocupar; y estabilidad en el empleo o en el ingreso asociado al cargo. (García citado por Madriz y Rodríguez, 2010. p. 29).

5. Integración social en el trabajo de la organización: “lograr que los trabajadores logren un sentido de comunidad en la organización que vaya más allá de los grupos primarios, apoyándose unos a otros dentro o fuera de los grupos o equipos de trabajo” (García citado por Madriz y Rodríguez, 2010. p. 30).

6. Balance entre trabajo y vida privada

Hace énfasis en los requerimientos para las obligaciones o requerimientos del trabajo, incluyendo programas y presupuestos, viajes y asuntos urgentes que se lleven a cabo fuera de los tiempos de ocio o fuera de tiempo familiar y adicionalmente la posibilidad de disfrutar un ascenso no amerite cambios geográficos. (García citado por Madriz y Rodríguez, 2010. p. 31).

7. Significado social de la actividad y la vida laboral del empleado: “Esto incluye el reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa en cómo son comercializados los productos, disposición de desechos, y tratos por parte de los empleados” (García citado por Madriz y Rodríguez, 2010. p. 32).

En definitiva, la calidad de vida laboral debe tener la meta de humanizar el lugar de trabajo, dando respuestas a las necesidades de los empleados, es reconocer que las actividades relacionadas con el trabajo y las condiciones del mismo pueden suponer riesgos para la salud del empleado. Calidad de vida laboral es trabajo, es salud y es vida. Sabiendo esto se abre campo a una corriente de la psicología positiva que se enfoca en el bienestar de las personas (Wellbeing).

II. Psicología Positiva

La psicología positiva se “suele concebir fundamentalmente de dos maneras: como un movimiento académico y como un área de investigación” (Hervás, 2009. p. 36). Es decir, puede verse como un movimiento ya que es el resultado de la movilización que comienza por Seligman y Csikszentmihalyi, entre otros investigadores americanos; en donde su objetivo recuperar el interés en temas que habían quedado de lado (Hervás, 2009). Por otra parte, se puede decir que es un área de investigación ya que tiene “conjunto de temas de estudio y de conclusiones de investigación que tienen como vínculo común el estar centrados en aspectos positivos del ser humano” (Hervás, 2009. p. 37).

Según Jiménez (2011) la psicología positiva es definida como una disciplina científica ya que “aporta una visión más completa del ser humano contemplando tanto las emociones negativas como las positivas con el fin de vivir una vida más plena, más comprometida sin perder de vista a la persona como individuo único e irrepetible” (p 622). Esta autora asegura que esta psicología tiene como objetivo el estudio de la salud mental positiva y para ello existen algunos modelos; los principales según Jiménez (2011) son:

1. Modelo de Jahoda: nace en 1958 a raíz del estudio en el que se hacía hincapié en que no sólo tener una buena salud física es suficiente para poseer una salud mental positiva. Concluye que para beneficiarse de una salud mental positiva el individuo debe manejar una serie de variables que forman parte de seis componentes fundamentales:

actitud hacia uno mismo, percepción de la realidad, autonomía, control ambiental, integración y crecimiento, desarrollo y actualización personal. (Jiménez, 2011)

2. Modelo de Carol Ryff: este modelo nace en los noventa, inclusive, antes de la aparición de la psicología positiva. Surge con el fin de delimitar el concepto de salud mental positiva y también buscaba la forma de evaluarla a través de un cuestionario. Ryff planteó seis (6) componentes del bienestar psicológico que deben mantenerse en equilibrio para triunfar en la vida, estos son (Jiménez, 2011):

- Control del entorno: hace referencia a “cuando te sientes capaz de manejar tu entorno hacia dentro y hacia fuera (el próximo y el distal). Eres capaz de resolver los problemas, te sientes competente” (Jiménez, 2011. p 623).
- Relaciones positivas: el más importante elemento entre los seis identificados por Ryff. Se refiere a tener un “buen nivel de relaciones y a unas relaciones de calidez con los demás. Influye, en gran medida, la capacidad de ser empático del individuo” (Jiménez, 2011. p 623).
- Propósito en la vida: hace referencia a tener objetivos claros, un propósito para vivir y sentir que la vida es valiosa. (Jiménez, 2011)
- Autonomía: “tiene que ver con la libertad con la que eres capaz de dirigir tu propia vida. Eres capaz de autorregularte y autoevaluarte según tus propios criterios” (Jiménez, 2011. p 623).
- Autoaceptación: hace referencia a aceptarse tal cual como es, es decir, sentirse a gusto consigo mismo; es diferente a la autoestima. (Jiménez, 2011)

- Crecimiento vital: es clave ya que “si no hay evolución, crecimiento, metas, aprendizaje en tu vida, no puede haber crecimiento vital” (Jiménez, 2011. p 224)
3. Teoría de la Autodeterminación: está basada en los principios humanistas y tiene su base en lo motivacional. Su eje central está en responder dos (2) preguntas claves: ¿cuáles son las necesidades psicológicas del ser humano? y ¿cómo organizar la vida para sentirse satisfecho? (Jiménez, 2011). La respuesta de la primera pregunta es que las necesidades psicológicas del humano son la competencia, la vinculación y la autonomía; a raíz de estas se obtiene un autoestima positivo si existe un equilibrio entre los tres (Jiménez, 2011). Por otra parte, la respuesta de la segunda interrogante está vinculada a las metas y necesidades básicas junto con los intereses idiosincrásicos que se encuentren relacionados con el *verdadero yo* de las personas (Jiménez, 2011).
 4. Modelo de salud mental positivo: Keyes y Waterman (2003) plantean el modelo incluyendo al bienestar social como parte de la salud mental positiva, lo cual fue una innovación en la ciencia (Jiménez, 2011). Los autores explican que en la actualidad se vive en una sociedad que tiene la capacidad de aportar o quitar los nutrientes básicos que pueden afectar al bienestar de las personas (Jiménez, 2011). Según Keyes y Waterman (2003), los elementos sociales que pueden afectar al bienestar de cada persona son: la coherencia social, la integración social, la contribución social y la aceptación social (Jiménez, 2011).
 5. Modelo de Seligman: el autor, habla de tres niveles, en donde el primero lo compone la vida placentera, la cual fomenta emociones positivas hacia el pasado, presente y futuro (Jiménez, 2011). En el segundo nivel se encuentra la vida buena, la cual hace referencia a

“desarrollar y aplicar las fortalezas personales en la vida cotidiana. Estar activo, realizar actividades que te permitan sacar aspectos positivos de ti mismo. Para ello tienes que estar vinculado a lo que realizas” (Jiménez, 2011. p 624). Finalmente, el último nivel, está compuesto por la vida significativa, en donde Seligman hace referencia a “participar en proyectos que vayan más allá de uno mismo, que incluyan aspectos que nos aporten sentido. Esta vida tiene que ver con principios vitales” (Jiménez, 2011. p 625).

Dentro de la psicología positiva se estudia el bienestar psicológico de los seres humanos, pero para entender lo que es el bienestar se necesita saber los consensos actuales del tema, que según González (2004) son dos (2):

- El bienestar tiene una dimensión básica que es subjetiva
- El bienestar está compuesto por dos (2) perspectivas básicas: “una centrada en los aspectos afectivos emocionales (referidos a los estados de ánimo de la persona), y otra centrada en los aspectos cognitivos-valorativos (referidos a la evaluación de satisfacción que hace la persona de su propia vida)” (González, 2004. p 85).

Finalmente, se define entonces al bienestar subjetivo como “lo que las personas piensan y sienten acerca de sus vidas y a las conclusiones cognoscitivas y afectivas que ellos alcanzan cuando evalúan su existencia” (González, 2004. p 85). Es conocido también como *felicidad* cuando se refiere al bienestar subjetivo experimentado, esto sucede cuando “se sienten más emociones agradables y pocas desagradables, cuando están comprometidos en actividades interesantes y cuando están satisfechos con sus vidas” (González, 2004. p 85).

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

En este apartado, se evidencian todos los aspectos relacionados con la muestra utilizada en la presente investigación. Esta sección tiene como objetivo aportar la información necesaria que servirá como guía para el lector, de esta manera podrá tener un panorama más claro sobre las particularidades de empresa en donde se llevó a cabo este estudio.

La investigación fue realizada en el 2019 dentro del área Metropolitana de Caracas y en Maracay, Estado Aragua. En Venezuela, existen empresas destiladoras de gran importancia que forman parte de la cultura de los venezolanos, este es el caso de la empresa involucrada en el estudio. Por petición de la empresa, se va a omitir el nombre de la misma para preservar su identidad.

La empresa destiladora de licores que participó en la investigación, es la primera marca creada en Venezuela destiladora de Ron añejo, esta cuenta con años de tradición. Según lo expuesto en su descripción de LinkedIn, esta empresa es conocida en el país y en el exterior por los proyectos sociales que dirige, por medio de su fundación y, por último, por sus productos. Dicha organización tiene dos sedes, la principal se encuentra ubicada en Aragua y la segunda sede está ubicada en Caracas. La población que utilizaremos en esta empresa, estará constituida por los empleados del área corporativa, tanto de Caracas como de Aragua.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo, tuvo como objetivo evidenciar el proceso metodológico y las herramientas que fueron implementadas, las cuales han sido escogidas con el fin de lograr una recolección y un procesamiento de la información y de los datos recabados de manera adecuada, para así poder dar respuesta al problema de investigación, el cual hace referencia a la relación entre la calidad de vida laboral y el clima organizacional en trabajadores de una empresa destiladora durante el 2019 en Caracas, Venezuela. Al respecto, Suárez, (2007) sostiene que “un marco metodológico es aquel que señala el cómo de la investigación desde la perspectiva teórica y conceptual, precisando métodos y procedimientos que se utilizan en el desarrollo de la investigación” (p.12).

1. Tipo de investigación

En el presente estudio, se realizó un estudio no experimental, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como un estudio que se realiza “sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152).

En estas investigaciones no se propician situaciones, sino que se observan las situaciones tal y como suceden sin realizar ninguna intervención, las variables independientes se manifiestan y no pueden ser manipuladas, no se posee algún control sobre variables extrañas que puedan influir en ellas, debido a que ya sucedieron con anterioridad. (Hernández, Fernández y Baptista 2014)

Adicional, se puede decir que también es de tipo correlacional, ya que se planteó conocer la relación o grado de asociación entre las variables calidad de vida laboral y clima organizacional, entendiendo a los estudios correlacionales como aquellos que tienen como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. p 93)

2. Diseño de investigación

La presente investigación se caracteriza por querer realizar una recolección de datos en un solo punto del tiempo, con esto en mente y de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) se entiende entonces que el diseño es transversal ya que estos “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 151). Por otro lado, será una investigación de campo, ya que, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios de campo “se llevan a cabo en el ambiente cotidiano de los sujetos”. (p 147), es decir, los sujetos no serán trasladados de su lugar cotidiano de trabajo ni serán expuestos a actividades distintas a las que realizan diariamente para formar parte de dicha investigación.

3. Sistema de variables

De igual manera se procede a continuación a la operacionalización de la variable, en función de la definición de Arias (2011) “pretende identificar los elementos y datos empíricos que expresen y especifiquen el fenómeno en cuestión, en otras palabras, la relación estrecha entre variables, dimensiones e indicadores” (p.66).

Desde este punto de vista metodológico a continuación se presenta el proceso de operacionalización en el siguiente cuadro:

Tabla 2. Operacionalización de la variable Clima organizacional (Tomado de Hernández, 2010. p 80-81)

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems
Clima Organizacional	“Percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales” (Brunet 1987, citado por Ramos 2012, p 16)	Nivel obtenido en el cuestionario elaborado por Hernández (2010) en donde se mide el clima organizacional a través de la media global y la media de cada una de sus dimensiones.	Integración	Integración de equipos	1,2,3,4,5,6
				Participación en actividades	
				Relaciones laborales	
			Sentido de Pertenencia	Grado de pertenencia	7,8,9
				Comunicación	Accesibilidad de la información
			Fluidez de la información		
			Canales de comunicación		
			Estructura	Apertura en la comunicación	16,17,18,19,20,21,22
				Conocimiento de la misión, visión y valores	
				Administración adecuada de los recursos	
			Liderazgo	Establecimiento de responsabilidades	23,24,25,26
				Establecimiento de funciones	
				Confianza en el supervisor	
			Motivación	Consideración por parte de la empresa	27,28,29,30,31
				División del trabajo	
				Toma de decisiones	
				Satisfacción con el trabajo asignado	
			Compensación	Reconocimiento	32,33
Ambiente laboral					
Entorno social	Equilibrio entre trabajo/familia	34,35,36,37			
	Recreación y tiempo libre				
	Satisfacción con la remuneración				
Capacitación y desarrollo	Dedicación a tiempo familiar	38,39,40			
	Tiempo de recreación y diversión				
	Vida familiar satisfactoria				
	Oportunidades de progreso dentro de la empresa				
Capacitación y desarrollo	Formación necesaria para el trabajo	38,39,40			
	Promoción de desarrollo por parte de la empresa (planes de carrera)				
	Utilización constructiva de los resultados de las evaluaciones				

Tabla 3. Operacionalización de la variable Calidad de vida laboral (Tomado de Madriz y Rodríguez, 2010. p 43)

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem
Calidad de Vida Laboral	Satisfacción de necesidades de los miembros de las organizaciones mediante sus actividades en ellas (García, 2007)	Nivel obtenido en el cuestionario elaborado por García 2007; en donde un nivel bajo equivale a una puntuación entre 1-2,33; un nivel medio equivale a una puntuación entre 2,34-3,67; y por último, un nivel alto equivale a una puntuación entre 3,68-5.	Nivel de Remuneración	Compensación económica, justa, suficiente y satisfactoria	1,2,3,4,5,6,38,40
			Condiciones de Seguridad y bienestar en el trabajo	Entorno físico, biológico, químico y ergonómico seguro y agradable para trabajar	7,8,9,10,11,39,41,52
				Aspectos y riesgos psicosociales	
				Programas de prevención y adiestramiento	
			Oportunidades para usar y desarrollar capacidades humanas	Autonomía	12,13,14,15,16,17,42,43,51,53
				Variedad de Aptitudes	
				Información y retroalimentación	
				Responsabilidades creativas y satisfactorias de puesto	
			Oportunidades de progreso continuo	Planeamiento del trabajo	18,19,20,21,22,23,44,45,54
				Nivel de desarrollo y aprendizaje	
				Espíritu de equipo	
			Integración social en el trabajo de la organización	Comunicación abierta entre los trabajadores	24,25,26,27,28,29,55,56
				Compañerismo	
				Espíritu de trabajo	
			Balance entre trabajo y vida privada	Distribución, dedicación y satisfacción del tiempo libre	30,46,57,58,47,48,49,50
				elección de los horarios de trabajo y del tiempo libre	
Trabajos en tiempo extra, nocturno y fines de semana					
Significado social de la actividad y la vida laboral del empleado	Actividades socialmente responsables	31,32,33,34,35,36,37,59			
	Significado social de la actividad del empleado				
	Actividades medioambientales responsables				

Tabla 4. Variables Sociodemográficas

Variables sociodemográficas	Nivel Jerárquico	Impulsan el desarrollo adecuado de las responsabilidades en una organización. (Concepto y definición, 2019)
	Sexo	Conjunto de diferentes características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas las cuales definen a los seres humanos como hombre y mujer. (Porporatto, 2016)
	Edad	Vocablo que hace referencia al tiempo transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo. (Pérez y Gardey, 2009)
	Estado Civil	Condición de una persona en relación con su nacimiento, nacionalidad, filiación o matrimonio, las cuales se hacen constar en el registro civil y delimitan el ámbito de poder y responsabilidad que el derecho le otorga a las personas naturales. (Real Academia Española, 2019).
	Hijos	Todo individuo respecto de su madre o padre con relación de consanguinidad. (Ucha, 2010).
	Antigüedad en la organización	Cantidad de meses o años que una persona lleva en un puesto u organización. (Pérez y Gardey, 2009)
	Dirección a la que pertenece	Dirección que hace referencia a las divisiones en las cuales se estructura una corporación. (Trenza, 2019).

4. Población

La población según Cárdenas, (2008), “es un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes, que permiten determinar elementos de estudio en una investigación” (p.17). Tomando en cuenta dicha definición, la población de esta investigación está constituida por los empleados de la empresa destiladora, en donde el total es de 250 trabajadores del corporativo de la empresa.

5. Muestra

La muestra de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) es definida como:

un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población”. (p. 173).

La muestra que fue utilizada en esta investigación es de 68 trabajadores, quienes cuentan con una computadora; y fue determinada mediante el uso de su cálculo previsto en la pág. 227 por Sierra Bravo (2007). Este cálculo es utilizado en poblaciones finitas e inferiores a cine mil (100.000) individuos. En dicha fórmula, se tienen distintas variables, tales como el tamaño de la población, error de estimación, entre otras. La fórmula consiste en:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + k^2 * p * q}$$

Para el cálculo de la muestra del presente estudio, se utilizaron los siguientes datos los cuales fueron vaciados en la fórmula anteriormente descrita y como resultado se obtuvo que el tamaño de la muestra era igual a 68 trabajadores:

Datos	
N	250
p	0,5
q	0,5
k	1,96%
E	25,580625
k ²	1,65
E ²	0,1

Así mismo, una vez culminó el tiempo de recolección de datos, se obtuvo una mortalidad muestral que equivale al 8, 82% de la muestra. Sin embargo, al contar con el 91, 18% de participación, se considera que los resultados obtenidos en esta investigación son significativos.

El universo estuvo conformado por la totalidad de los trabajadores del corporativo de la empresa destiladora de licores; es importante resaltar que se eliminaron de la población y muestra, aquellos trabajadores que no poseían computadora. Adicional, la

muestra fue de tipo probabilístico ya que ésta, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se refiere a que

todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (p. 175)

En otras palabras, en este tipo de muestreo existe un subgrupo de la población en el que cada uno de los elementos tienen igual posibilidad de ser seleccionado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En tal sentido Sierra Bravo (2007) indica que existe una distribución de carácter binomial para tener 50% de probabilidad de obtener un sujeto con las características que se esperan y otro 50% que no la tengan. Siendo más específico, se utilizó un muestreo probabilístico con el criterio de la técnica de aleatoriedad estratificada sin reemplazo en el cubrir las cuotas correspondientes de acuerdo a los cargos previstos en ambas localidades geográficas, Sierra Bravo (2007:195) la cual, según los mismos autores, este tipo de muestreo es en “el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. p 181).

Este tipo de muestreo se utiliza entonces

cuando no basta que cada uno de los elementos muestrales tengan la misma probabilidad de ser escogidos, sino que además es necesario segmentar la muestra en relación con estratos o categorías que se presentan en la población, y que además son relevantes para los objetivos del estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. p 181)

En este sentido, una vez conocida la muestra, se procedió a realizar un muestreo estratificado, en donde se dividió a la muestra en diferentes subgrupos, seleccionando posteriormente a los sujetos finales, de manera aleatoria y con reemplazo hasta cubrir la cuota establecida. Para esto se calculó un factor de muestreo (FM) dividiendo la muestra entre la población obteniendo como resultado **0,272**.

Así mismo, se procedió a multiplicar la cantidad de trabajadores total por dicho factor de muestreo, de acuerdo con el cargo, logrando así una sumatoria total por estrato y una muestra final de trabajadores. En donde se necesitaba respuesta de 14 analistas, 1 asesor de negocios, 1 asistente, 1 auditor, 2 consultores, 9 coordinadores, 2 directores, 9 especialistas, 12 gerentes, 2 ingenieros, 4 jefes, 4 líderes y 7 supervisores. Para un total de 68 sujetos.

6. Unidad de análisis

La unidad de análisis según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es entendida como “los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio” (p. 172). En la presente investigación se tiene la intención de trabajar con una empresa nacional destiladora de licores la cual dentro de su nómina cuenta con 866 trabajadores, es decir, la unidad de análisis son los trabajadores de la organización.

7. Técnica e instrumento de recolección de datos

a. Técnica

El presente estudio tendrá como técnica la encuesta, planteada desde el punto de vista de Cárdenas (2008) quien la define como:

Una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población (p.75).

La selección de esta técnica obedece a su factibilidad operacional y por ser sencilla y conocida por la mayoría de las personas.

b. Instrumento

El instrumento que se aplicará será el cuestionario, estructurado en un cuerpo de preguntas cerradas provenientes de los indicadores que surgieron de los objetivos. Según Cárdenas, (2008) afirma que:

El cuestionario, es considerado un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse con relación al problema estudiado (p. 80).

Por consiguiente, para la presente investigación se utilizarán dos cuestionarios, uno para cada variable que se pretende medir.

Con respecto al cuestionario de Calidad de Vida Laboral pertenece a los autores Madriz y Rodríguez (2010), el mismo está compuesto por cuatro (4) etapas de preguntas que suman un total de cincuenta y nueve (59) ítems. La primera etapa cuenta con las alternativas de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

En la segunda etapa de preguntas se tienen las siguientes alternativas de respuesta: muy insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho. Así mismo, en la tercera etapa se observan alternativas de respuesta tales como: nunca, casi nunca, algunas veces, frecuentemente y siempre. Por último, las opciones en la cuarta etapa son iguales a las de la tercera etapa, es decir: nunca, casi nunca, algunas veces, frecuentemente y siempre. Este instrumento fue creado por Madriz y Rodríguez (2010), mediante la adaptación del instrumento realizado por García (2007). En síntesis, se utilizó una escala de Likert descrita en términos de satisfacción y frecuencia.

Con respecto al cuestionario para medir el clima organizacional, se utilizará el instrumento desarrollado por Hernández (2010) el cual se denominó “Estudio del clima organizacional en la empresa JMC comunicaciones integradas, C.A”. Dicho cuestionario está constituido por diversas dimensiones, dentro de las cuales podemos mencionar:

- Dimensión de integración: hace referencia al grado que presenten los trabajadores de la organización con respecto a las relaciones con sus compañeros de trabajo y la organización a la cual pertenecen. (Hernández, 2010)
- Dimensión sentida de pertenencia: grado el cual refleja cuán identificado se siente el trabajador con respecto a la organización. (Hernández, 2010)
- Comunicación: grado en el cual la empresa desarrolla planes para generar una comunicación o vías de información óptimas. (Hernández, 2010)
- Estructura: grado en el cual se refleja el objetivo de la organización y como desea ser vista en el mercado laboral a corto, mediano y largo plazo. (Hernández, 2010)
- Liderazgo: hace referencia a los diversos tipos de liderazgo que se pueden presentar en los departamentos de la organización. (Hernández, 2010)
- Motivación: percepción que poseen los trabajadores de la organización con respecto a las herramientas que brinda la misma para mantener tanto la armonía del entorno personal como del social y laboral. (Hernández, 2010)
- Compensación: grado de satisfacción en los trabajadores debido a las remuneraciones recibidas de acuerdo a su nivel de desempeño en la organización. (Hernández, 2010)
- Evaluación, capacitación y desarrollo: grado que presenta la organización con respecto a la aplicación e implementación de programas para capacitar y desarrollar a los trabajadores y así estos puedan mejorar su desempeño y escalar posiciones en dicha organización. (Hernández, 2010)
- Entorno social: grado que presenta el trabajador con respecto a su entorno social y familiar y la influencia que esto puede generar en el desempeño de sus actividades en la organización. (Hernández, 2010)

Dicho cuestionario contiene tres (3) partes, las cuáles son:

- a. La identificación: señala todo lo referente a la aclaración sobre que el mismo será utilizado para fines académicos. También señala el lugar, la fecha y el nombre del cuestionario. (Hernández, 2010)

- b. Datos laborales del encuestado: hace referencia a los datos personales del encuestado con respecto a la empresa, como, por ejemplo, los años que tiene formando parte de la misma, nivel jerárquico, departamento al cual pertenece, sexo y edad. (Hernández, 2010)
- c. Datos propios de la investigación: datos que se utilizaron para crear los objetivos de la investigación, como por ejemplo las variables a estudiar y las dimensiones de las mismas. (Hernández, 2010)

Es importante aclarar que para esta investigación el cuestionario será entregado previa conversación con la Gerencia de Capital Humano y la Muestra de trabajadores seleccionada a fin de dar a conocer los alcances del estudio que se realiza.

Finalmente, se agregó al instrumento final una sección en donde se recolectaron los datos sociodemográficos de la muestra. También, se obtuvo información acerca de los datos relacionados con la organización tales como años de antigüedad y nivel jerárquico; esto con el fin de facilitar el análisis de los resultados obtenidos.

8. Validez y confiabilidad del instrumento

a. Validez

La validez de un instrumento es de suma importancia en todas las investigaciones, por esto, Madriz y Rodríguez (2010) afirman que “toda herramienta de medición o instrumento de recolección debe contar con un requisito tan importante como lo es la validez” (p 46). Según Corral (2009), la validez se refiere a la respuesta de “la pregunta ¿con qué fidelidad corresponde el universo o población al atributo que se va a medir? La validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir (autenticidad)” (p 230). Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican también que la validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p 201).

Sabiendo esto, se afirma que, para el instrumento de clima organizacional, la validación del instrumento fue realizada por Hernández (2010), utilizando “la validación interna y confianza de los ítems del instrumento a través de las correlaciones existente entre ellos y con la sumatoria de los ítems que expresan la confianza” (Hernández, 2010. p 77). La aplicación de este instrumento fue realizada por Hernández (2010) a todos los empleados de la empresa JMC Y& R.

Por otro lado, con respecto al instrumento de Calidad de Vida Laboral, García (2007, citado por Madriz y Rodríguez 2010) en su momento

Entregó a tres profesores con experticia en la materia dicha herramienta, con el objetivo de que plasmarán sus opiniones y correcciones, éstos expertos validaron el instrumento y confirmaron que su construcción es adecuada para el estudio de la Calidad de vida laboral (p 47).

b. Confiabilidad

Ahora bien, la confiabilidad es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p 200). Adicional, Corral (2009) afirma que “la confiabilidad responde a la pregunta ¿con cuánta exactitud los ítems, reactivos o tareas representan al universo de donde fueron seleccionados?” (p 238).

Sabiendo esto, se puede decir que con respecto al instrumento que mide el Clima Organizacional, la confiabilidad estuvo basada en “la validación interna y confianza de los ítems del instrumento a través de las correlaciones existente entre ellos y con la sumatoria de los ítems que expresan la confianza” (Hernández, 2010. p 77), lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

Por otra parte, en cuanto a la CVL, Madriz y Rodríguez (2010) afirman que “García (2007) en la aplicación del instrumento obtuvo un Alpha de Crombach alto, ubicado en 0,934 que fue calculado a través de la aplicación de una prueba piloto y procesamiento de

la información en el programa estadístico SPSS” (p 48). A pesar de esto, con el fin de conocer si la confiabilidad del instrumento se adecuaba al contexto en el que iba a ser aplicado, los autores realizaron un nuevo análisis en donde procesaron la información en “el programa estadístico SPSS en su versión 15.0” (Madriz y Rodríguez 2010. p 48); dicho análisis computó como Alpha de Crombach el valor de 0,944; lo cual quiere decir que el instrumento es “totalmente apto y confiable para su aplicación en el presente estudio” (Madriz y Rodríguez, 2010. p 49).

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Procesamiento de los datos

Una vez finalizado el lapso establecido para la recolección de la data, durante el mes de agosto 2019, se procedió a hacer la codificación de la misma, con la finalidad de poder responder a la interrogante de la investigación. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS en su versión 22.0 mediante el vaciado de la información obtenida en la aplicación del instrumento, y también se utilizó la herramienta de procesamiento y análisis Microsoft Excel v10.

Se hizo uso de la estadística descriptiva para el análisis de las variables de estudio y sus respectivas dimensiones, a través de las medias aritméticas y desviaciones estándar. Así como la asimetría y la curtosis de cada una.

Así mismo, para comprobar si el clima organizacional y la calidad de vida laboral tienen relación se utilizó la estadística inferencial ya que se aplicó el coeficiente de Pearson para lograr determinar qué tan intensa era la relación entre las variables.

2. Análisis de los datos

A continuación, se presentan el análisis de toda la información recolectada. Los presentes análisis se encuentran acompañados de las tablas y/o gráficas respectivas para facilitar el entendimiento. El orden en el cual se presentan los resultados es el siguiente:

- Distribución y análisis de las variables sociodemográficas de la población estudiada: nivel jerárquico, sexo, edad, estado civil, hijos, antigüedad en la organización y dirección a la que pertenece cada sujeto.
- Distribución para la variable independiente, clima organizacional y cada una de las dimensiones que la compone: integración, sentido de pertenencia, comunicación, estructura, liderazgo, motivación, compensación, entorno social y, por último, capacitación y desarrollo.
- Distribución de la variable dependiente, calidad de vida laboral y cada una de las dimensiones que la componen: nivel de remuneración, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, oportunidades para usar y desarrollar capacidades humanas, oportunidad de progreso continuo, integración social en el trabajo de la organización, balance entre trabajo y vida privada y, finalmente, significado social de la actividad y la vida laboral del empleado.
- Distribución para las variables clima organizacional y calidad de vida laboral en función a las variables sociodemográficas mencionadas anteriormente.
- Correlación entre las variables clima organizacional y calidad de vida laboral.

I. Distribución de las variables sociodemográficas

a. Distribución por género y edad

Tabla 5. Distribución por género y edad

			Edad						Total
			18-23	24-29	30-35	36-41	42-47	48-53	
Sexo Femenino	Recuento		1	12	9	7	3	2	34
	% del total		1,6%	19,4%	14,5%	11,3%	4,8%	3,2%	54,8%
Masculino	Recuento		2	2	9	9	4	2	28
	% del total		3,2%	3,2%	14,5%	14,5%	6,5%	3,2%	45,2%
Total	Recuento		3	14	18	16	7	4	62
	% del total		4,8%	22,6%	29,0%	25,8%	11,3%	6,5%	100,0%

Tal como se puede observar en el cuadro de distribución por género y edad, el sexo femenino predomina debido a que representa el 54,8% de la muestra; mientras que el

masculino representa el 45,2%. Con base en los datos mencionados, se puede analizar también que se tiene una población de mujeres menores de 35 años que representan el 35.4%; mientras que los hombres del mismo rango de edad solo representan el 20.9%; lo que confirma que en la empresa tiende a tener una población femenina. Adicional, se puede apreciar que la mayoría de las mujeres se encuentran entre los 24 y 29 años; así mismo, los hombres se encuentran entre los 30 y los 41 años. En cuanto a la minoría, para las mujeres está en el rango de edad entre los 18 y 23 años, seguido por el rango de 48 a 53 años. En el caso de los hombres, la minoría se ubica entre dos rangos, de los 18 años y los 29 años; luego hay un salto hasta llegar al otro rango de minoría que es entre los 48 y 53 años al igual que en el caso de las mujeres. Esto permite observar que la compañía apuesta por un personal senior, que tenga experiencia laboral.

b. Distribución por Cargo

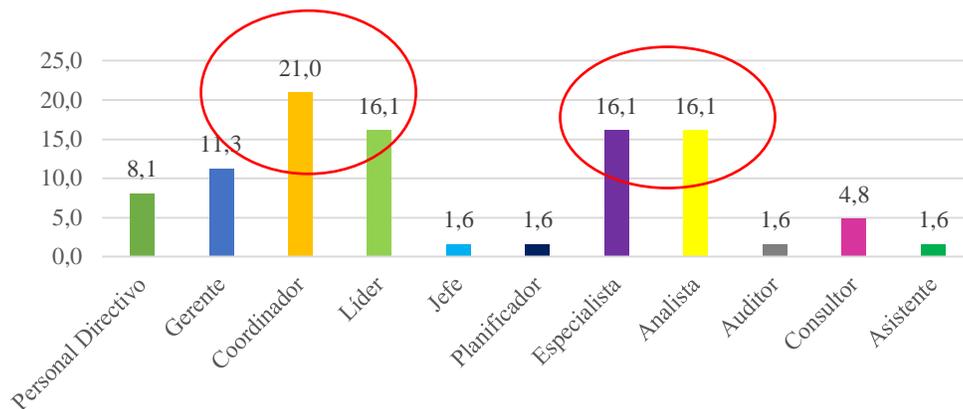


Gráfico 2. Distribución de la muestra por cargo

Como se puede observar en el gráfico de distribución por cargo al aplicar el instrumento el cargo que tuvo mayor participación fue el de *coordinador* con un porcentaje de 21%. Seguidamente se encuentran los *líderes*, *especialistas* y *analistas* con un 16,1% de participación respectivamente. Ahora bien, existió mortalidad muestral por parte de los

siguientes cargos *archivista, asesor de negocio, ingeniero y supervisor, que por alguna razón no sustentada decidieron no participar.*

c. Distribución por estado civil e hijos

Tabla 6. Distribución de la muestra por hijos y estado civil

Hijos*Estado Civil tabulación cruzada

			Estado Civil				Total
			Soltero	Casado	Divorciado	Concubinatos	
Hijos	Si	Recuento	12	21	0	2	35
		% del total	19,4%	33,9%	0,0%	3,2%	56,5%
	No	Recuento	20	6	1	0	27
		% del total	32,3%	9,7%	1,6%	0,0%	43,5%
Total	Recuento	32	27	1	2	62	
	% del total	51,6%	43,5%	1,6%	3,2%	100,0%	

En la de distribución de estado civil e hijos se puede observar como la mayoría de las personas que tienen hijos se encuentran casados ya que presentan un porcentaje del 33,9%. Por otro lado, también se puede apreciar como a los solteros predominan en la muestra con un 51,6% de representación.

d. Distribución por antigüedad

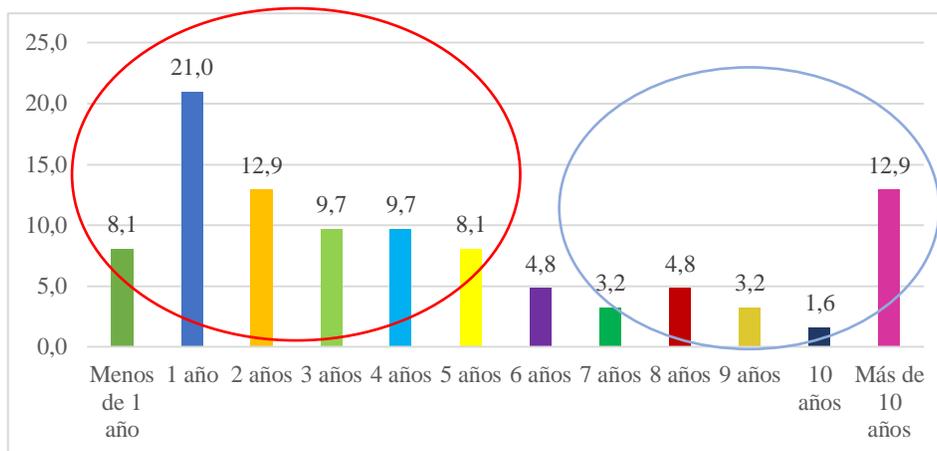


Gráfico 3. Distribución de la muestra por la antigüedad que tienen en la empresa

Tal como se puede apreciar en el la gráfica 3, en la muestra existe mayoría con tan solo un (1) año de antigüedad en la empresa, representando el 21%, seguido por un 12,9% de las personas con más de diez (10) años y con dos (2) años en la organización. En otras palabras, se puede decir que el 69.5% de los encuestados tiene una antigüedad menor a cinco (5) años, por lo tanto el 30.5% tiene una antigüedad mayor o igual a seis (6) años. Esto permite visualizar que el talento interno es relativamente nuevo.

e. Distribución por dirección

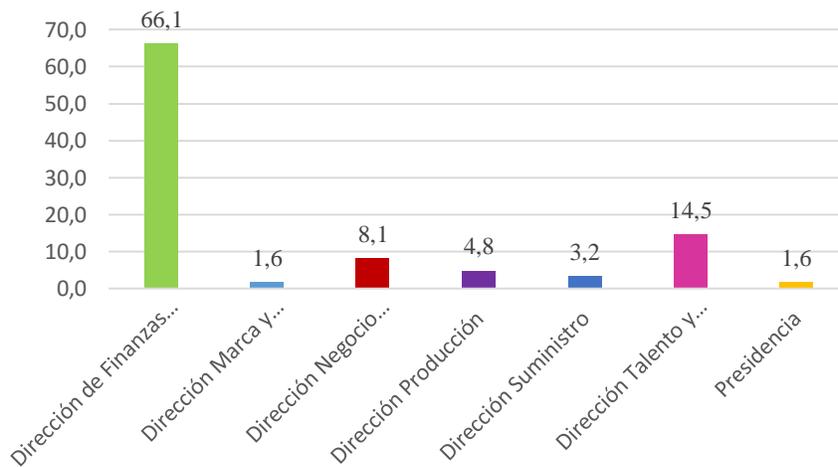


Gráfico 4. Distribución de la muestra por dirección a la que pertenece

Finalmente, en cuanto a la distribución por dirección a la que pertenecen las personas, en el gráfico 4 se ve claramente que la dirección de finanzas corporativas tuvo la mayor participación ya que representa el 66,1%, seguido por la dirección de talento y organización la cual representa el 14,5%.

II. Análisis de resultados de la variable independiente Clima Organizacional

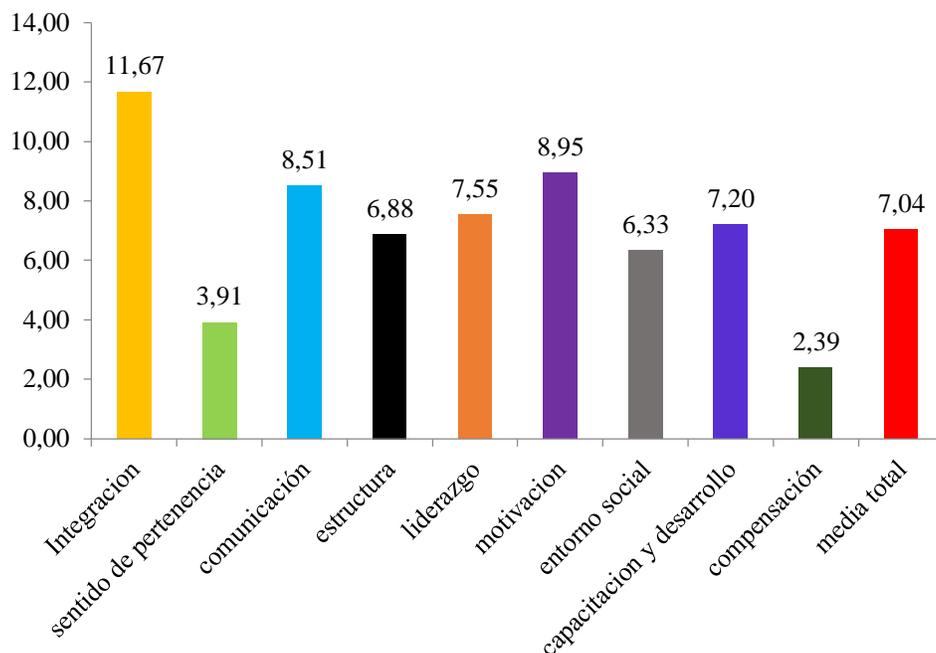


Gráfico 5. Distribución de las medias de clima organizacional por dimensiones

En cuanto al análisis del clima organizacional, se observa en la gráfica 5, que el total de la muestra obtuvo una media de 7.04 y una desviación estándar de 0.89, mostrando así que existe poca variación en las respuestas de los encuestados.

Al analizar la asimetría de dicha variable se puede decir que la presente muestra obtuvo una distribución asimétrica hacia la derecha arrojando un valor de 0.13, por lo tanto, la minoría de los datos en esta dimensión se encuentran agrupados en la parte derecha de la media aritmética. Por último, la muestra obtuvo una curtosis de -0.72, concluyendo así que posee una distribución platicúrtica, entendiéndose que existe una baja concentración de los datos, es decir, la curva tiene una forma aplastada y achatada, por lo tanto, la concentración de los datos se encuentra más hacia los extremos que en la zona central.

Tabla 7. Medias de las dimensiones de Clima Organizacional

Dimensión	Media
Integración	11.66
Sentido de pertenencia	3.99
Comunicación	8.55
Estructura	6.87
Liderazgo	7.55
Motivación	8.95
Entorno social	6.34
Capacitación y desarrollo	7.21
Compensación	2.37

Por otro lado, al analizar las dimensiones de dicha variable cada una por separado, se observa en la tabla de estadísticos, que la dimensión integración posee una media de 11.66, ubicando a los empleados por encima de la media total, con una desviación estándar de 2.26, por lo tanto, existió variación de respuesta en dicha dimensión. También se obtuvo una distribución asimétrica hacia la derecha de 0.15 por lo tanto, los datos se encuentran agrupados en la parte derecha de la media y, con respecto a la curtosis el valor fue de 0.35, mostrando así una distribución leptocúrtica, existiendo una gran concentración de los datos en el centro que le da una forma puntiaguda a la distribución de los datos. Basándose en los datos obtenidos, se puede decir que, los trabajadores de la empresa que forma parte del estudio, presentan un buen nivel de integración ya que, tanto los niveles de cohesión como de grado de armonía de las personas que forman parte de la organización, pueden ser considerados como adecuados.

Con respecto a la segunda dimensión de la variable clima organizacional denominada sentido de pertenencia, observamos en la tabla de estadísticos de clima organizacional que se obtuvo una media de 3,91 con una desviación estándar de 1.28, indicando que dicha dimensión se encuentra por debajo de la media total y que presenta muy poca variación de respuesta. La presente dimensión arrojó una asimetría de 1.35, es decir, presenta una asimetría hacia la derecha, entendiendo que la menor parte de los datos se encuentran agrupados hacia la derecha de la media. En cuanto a la curtosis, el valor obtenido fue de 0.96, siendo esto interpretado como una distribución platicúrtica,

mostrando una baja concentración de los datos en el centro, siendo una curva aplastada y achatada, en la cual los datos se encuentran concentrados en los extremos de la curva. Por lo tanto, los empleados presentan un bajo sentido de pertenencia, es decir, manifiestan un nivel bajo de orgullo de pertenecer a ella.

La tercera dimensión de la variable clima organizacional denominada comunicación, observada en la tabla 7, arrojó una media de 8.51 y una desviación estándar de 1.99, indicando que los datos en esta dimensión se encuentran por encima de la media y presentan poca variación de respuesta. Ahora bien, presenta una asimetría hacia la derecha ya que esta fue de 0.27, es decir, los datos se encuentran agrupados hacia la parte derecha de la media. Por otro lado, al observar la curtosis, se puede visualizar que el valor obtenido fue de -0.29, por lo tanto, es una distribución platicúrtica, es decir, los datos presentan una baja concentración en el centro y una gran concentración en los extremos. Tomando esto en cuenta, se puede decir que los empleados manifiestan un nivel de comunicación alto.

Por otra parte, en el cuadro 7, se observa la cuarta dimensión la cual fue denominada estructura, presentó una media de 6.88 y una desviación estándar 0.99; esta dimensión se encuentra muy por debajo de la media total y presenta poca variación de respuesta. Con respecto a la asimetría arrojó un valor de 0.87, es decir, presenta una asimetría hacia la derecha, encontrándose los datos agrupados hacia la parte derecha de la media. Por último, en cuanto a la curtosis se obtuvo un valor de -0.35, indicando una distribución platicúrtica, siendo esto interpretado como una baja concentración de los datos, ya que estos se encuentran ubicados en los extremos de la curva. En base a los resultados mencionados anteriormente, podemos señalar que esta dimensión los empleados no poseen conocimientos totalmente claros sobre los objetivos, misión y valores de la organización.

La dimensión liderazgo observada en la tabla 7, obtuvo una media de 7.54 y una desviación estándar de 1.59, esta dimensión se encuentra por encima de la media, podría ser tomado como un nivel moderado o considerable, aunque presenta variación de respuestas. Al observar la asimetría podemos señalar que presentó una asimetría hacia la derecha, con

un valor de 0.13, es decir, los resultados se encuentran ubicados en la parte derecha de la media.

La curtosis de la dimensión antes mencionada, fue de -0.45, señalando que la distribución es platicúrtica, por lo tanto, los datos presentan poca concentración en el medio de la curva y una gran concentración en los extremos de la misma. Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se puede concluir que en esta dimensión los empleados de la empresa destiladora, manifiestan recibir un liderazgo moderado por parte de sus supervisores o directores, pudiendo esto, reforzar de una manera negativa el comportamiento de los miembros de la organización.

La quinta dimensión observada en la tabla de estadísticos fue la dimensión motivación, la cual obtuvo una media de 8.95 y una desviación estándar de 2.39, esta dimensión se encuentra por encima de la media, pudiendo ser considerada como aceptable, sin embargo, existió una alta variación en las respuestas. Por otro lado, se observa un valor de 0.41 para la asimetría, señalando la existencia de una asimetría hacia la derecha positiva, manifestando que los datos se encuentran agrupados hacia la parte derecha de la media. Con respecto a la curtosis, obtuvo un valor de -0.56, este valor es interpretado como una distribución platicúrtica ya que, los datos se encuentran en los extremos de la distribución y presentan una baja concentración en el centro de la misma. Al analizar los valores obtenidos, se puede decir que, los empleados manifiestan que la organización presenta estrategias motivacionales aceptables.

La sexta dimensión observada en la tabla de estadísticos, la cual es el entorno social, arrojó una media de 6.33 y una desviación estándar de 1.55. Esta dimensión se ubica por debajo de la media total de la variable clima organizacional, y presenta algo de variación de respuesta. La asimetría de esta dimensión arrojó un valor de 0.13, por lo tanto, presenta una asimetría hacia la derecha positiva, los datos están concentrados en la parte derecha de la media. Al observar la curtosis, se puede señalar que presenta una distribución platicúrtica, una distribución achatada con una baja concentración de los datos en el centro, ya que el valor obtenido fue de -0.64. Esta dimensión hace referencia a la influencia positiva o negativa que la familia y la recreación pueden ejercer sobre el empleado y el desempeño

adecuado de sus funciones, por lo tanto, los empleados manifiestan tener un entorno social bajo.

La séptima dimensión analizada fue capacitación y desarrollo, obtuvo una media de 7.20 y una desviación estándar de 1.67. Se encuentra por debajo de la media, sin embargo, se encuentra dentro de un rango aceptable y presenta una variación de respuesta alta. La asimetría obtenida fue de -0.27 por lo tanto, es una asimetría negativa y los datos se encuentran concentrados en la parte izquierda de la media. En cuanto a la curtosis el valor fue de - 0.89, indicando que la dimensión presenta una distribución platicúrtica en donde los datos tuvieron una baja concentración en la zona central y una gran concentración en los extremos de la distribución. Se puede concluir, entonces, que los empleados señalan que el nivel de ejecución de programas de capacitación para aumentar su desempeño óptimo y la planificación de carrera dentro de la empresa es aceptable.

Por último, la octava dimensión denominada compensación, observada en cuadro 8, obtuvo una media de 2.33 y una desviación estándar de 0.52. Esta dimensión es la que se encuentra más abajo de la media al compararla con las demás dimensiones mencionadas anteriormente. También es importante señalar que presenta poca variación de respuesta. Ahora bien, en cuanto a la asimetría el valor obtenido fue de 0.82, esto indica que la dimensión posee una asimetría hacia la derecha, los datos se encuentran agrupados hacia el lado derecho de la media. La curtosis observada en esta dimensión fue de -0.57, esta distribución fue platicúrtica, por lo tanto, los datos presentan alta concentración en los extremos y baja concentración en la zona central. La dimensión compensación señala que los empleados presentan una baja satisfacción con el sistema de remuneración que reciben actualmente.

III. Análisis de resultados de la variable dependiente Calidad de Vida Laboral

Para facilitar el análisis de la variable, Madriz y Rodríguez (2010) crearon 3 niveles de interpretación para la variable calidad de vida laboral. Estos son:

- Nivel bajo: es el nivel que indica la percepción negativa por parte de los trabajadores acerca de las iniciativas que tiene la organización para satisfacer sus necesidades; así mismo, el individuo siente que las acciones tomadas por la empresa para mejorar la calidad de vida laboral son pocas o inexistentes (Madriz y Rodríguez, 2010).
- Nivel medio: este es el nivel que hace referencia a una percepción neutra por parte del individuo con respecto a las iniciativas de la empresa para mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores, es decir, que el trabajador considera que estas acciones implementadas satisfacen medianamente sus necesidades (Madriz y Rodríguez, 2010).
- Nivel alto: finalmente, este es el nivel que indica una percepción positiva con respecto a las iniciativas para mejorar la calidad de vida laboral, en otras palabras, se siente a gusto en la empresa a la que pertenece y disfruta de un alto nivel de bienestar (Madriz y Rodríguez, 2010).

Tabla 8. Niveles de calidad de vida laboral – Escala de interpretación (Tomado de Madriz y Rodríguez, 2010. P 57)

Niveles	Intervalos
Bajo	1 - 2,33
Medio	2,34 - 3,67
Alto	3,68 - 5

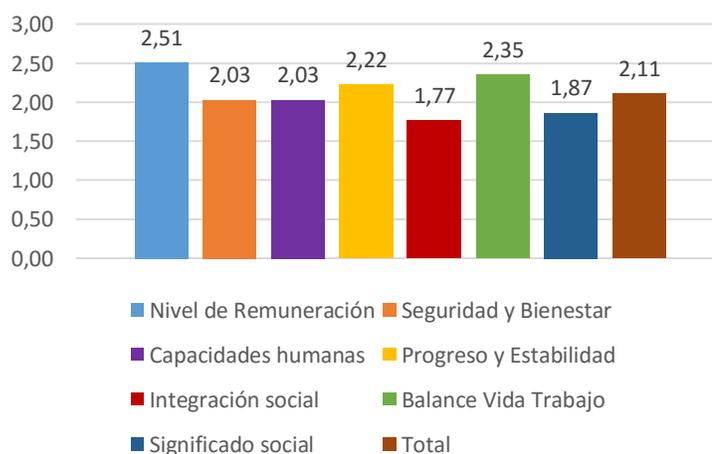


Gráfico 6. Distribución de las medias por dimensión de la variable calidad de vida laboral

Tal como se puede observar en el gráfico 6, el total de la muestra obtuvo un nivel total de calidad de vida laboral de 2.11, es decir, está ubicado en el nivel bajo, esto quiere decir que los trabajadores de la empresa licorera sienten que las acciones e iniciativas destinadas a mejorar su calidad de vida laboral son pocas o inexistentes y no satisfacen sus necesidades. Ahora bien, si se considera su desviación estándar ($Std=0.43$) se puede decir que no hay mucha variación entre los trabajadores y sus respuestas son bastante uniformes.

Por otro lado, al analizar la asimetría se puede decir que esta muestra tiene una distribución asimétrica hacia la izquierda, ya que resultó -0.25 , lo que quiere decir que los valores bajos arrastran la media hacia la izquierda. Por último, con respecto a la curtosis, la misma indica que la distribución de los datos es platicúrtica ya que resultó -0.52 , es decir, la curva tiene una forma aplastada y achatada, indicando que la concentración de los datos se encuentra más hacia los extremos que en la zona central.

Ahora bien, analizando cada una de las dimensiones por separado, comenzando con el nivel de remuneración, se puede observar en la gráfica 6, la media de esta dimensión es de 2,51 lo que ubica a los trabajadores en el nivel medio de calidad de vida laboral y, a la vez, la convierte en la dimensión más alta de la variable calidad de vida laboral; esto permite decir que los trabajadores tienen una percepción neutra acerca de las medidas de remuneración que realiza la empresa con el fin de mejorar sus condiciones, en otras palabras, sus necesidades no son satisfechas con las políticas de compensación. Si se analiza la desviación estándar, esta resultó de 0.71, lo que quiere decir que no hay muchos trabajadores por encima o por debajo de la mediana (2.50).

Analizando ahora la asimetría y la curtosis de la dimensión, la primera mencionada resultó 0.21 lo que quiere decir que es una distribución asimétrica positiva por lo que los valores altos arrastran la media hacia la derecha. Por otro lado, la curtosis es de -0.17 lo que

hace referencia a que es una distribución platicúrtica en donde los datos están concentrados en los extremos.

Pasando ahora a la segunda dimensión, condiciones de seguridad y bienestar, la media de esta es de 2.03 lo que hace que los trabajadores se ubiquen en el nivel bajo de calidad de vida laboral, esto quiere decir que los individuos tienen una percepción negativa de las iniciativas tomadas por la organización para mejorar y satisfacer sus necesidades. Lo que quiere decir que la totalidad de los individuos perciben negativamente las medidas implementadas por la organización para evitar los riesgos laborales. Además, tomando en cuenta su desviación estándar ($Std=0.60$) permite concluir que si bien existen trabajadores por encima o por debajo de la mediana (2.13 puntos) la población es relativamente homogénea.

Así mismo, al tomar en cuenta la asimetría, esta dimensión arroja un -0.03 que se interpreta como una distribución asimétrica negativa, en donde los valores bajos de la variable arrastran la media hacia la izquierda. Por otro lado, la curtosis es de -0.64 lo que se traduce en una distribución platicúrtica.

Con respecto a la tercera dimensión, se puede observar en la gráfica 6 que la media obtenida es de 2.03, tal como en la dimensión anterior, en la escala de interpretación esta representa un nivel bajo percibido por los trabajadores en cuanto a las oportunidades para usar y desarrollar capacidades humanas. Esto permite concluir que a pesar de que la empresa puede tener iniciativas para fomentar oportunidades de desarrollo, estas no satisfacen las necesidades de sus trabajadores, sino que, por el contrario, son percibidas negativamente. Adicionalmente, la desviación estándar es de 0.46 lo que quiere decir que no existen casi personas por encima o por debajo de la mediana y también se puede decir que es una población relativamente homogénea.

Analizando ahora la asimetría de esta dimensión, se puede decir que es una distribución asimétrica hacia la izquierda ya que es de -0.33 , lo que significa que los valores bajos de la variable arrastran a la media. Por otro lado, en cuanto a la curtosis para

esta dimensión es de -0.54 lo que quiere decir que los datos arrojan una distribución platicúrtica en donde la curva tiene una forma achatada debido a que es en los extremos en donde se encuentran la mayoría de los datos.

La cuarta dimensión es oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo, esta obtuvo como media 2.22 , lo que quiere decir que se ubica en el nivel bajo de la escala de interpretación. Este resultado permite decir que los sujetos tienen una percepción negativa de las iniciativas tomadas por la organización para mejorar y satisfacer las necesidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo. Analizando entonces la desviación estándar, la cual resultó 0.53 , lo que quiere decir que existen personas que están por debajo o por encima de la mediana, sin embargo, la distribución podría considerarse relativamente homogénea.

Con respecto a la asimetría de la distribución, esta resultó de 0.01 , la cual podría considerarse que tiende a cero, lo que significa que es una distribución simétrica o ligeramente asimétrica hacia la izquierda. Analizando ahora la curtosis, esta es de -0.45 lo que quiere decir que en esta dimensión se tiene una distribución platicúrtica.

Como se puede observar en el gráfico 6, la quinta dimensión se llama integración social en el trabajo de la organización, en esta el promedio obtenido es de 1.77 lo que la convierte en la dimensión con la puntuación más baja de la variable calidad de vida laboral. En la escala de interpretación se ubica en el nivel bajo, lo que quiere decir que los sujetos perciben negativamente las actividades y medidas implementadas con el objetivo de fomentar y reforzar el trabajo en equipo y el compañerismo. Evaluando la desviación estándar la cual resultó 0.45 , convirtiéndose así en la más baja con respecto a las demás dimensiones, se puede concluir que es la dimensión en donde la distribución es más homogénea y no hay casi personas por encima o por debajo de la mediana.

Ahora bien, si se observa la asimetría obtenida la misma es de -0.15 , lo que quiere decir que es asimétrica hacia la izquierda, mientras que la curtosis es de -1.05 , siendo así la curtosis más baja entre todas las dimensiones; demostrando que la distribución es

platicúrtica y la mayoría de los datos se encuentran concentrados en los extremos por lo que la forma de la curva es achatada.

La penúltima dimensión se puede apreciar también, en el gráfico 6, como la media de balance entre trabajo y vida privada es de 2.35 lo que la ubica en el nivel medio de la escala de interpretación. Esto quiere decir que los sujetos tienen una percepción neutra con respecto a las medidas y/o políticas que la empresa implementa para satisfacer las necesidades de equilibrar la vida personal con la vida laboral. Si se toma en consideración también la desviación estándar ($Std=0.5$) se puede decir que existen personas por encima y/o por debajo de la mediana (2.25).

Así mismo, la asimetría de esta dimensión es de 0.72, lo que quiere decir que existe una distribución asimétrica a la derecha o positiva, en donde los valores altos de la variable arrastran la media hacia la derecha, Por otro lado, en cuanto a la curtosis de la dimensión, la misma resultó 0.66 lo que se traduce en que es una distribución platicúrtica.

Finalmente, en la gráfica 6 se observa también la dimensión llamada significado social de la actividad y de la vida laboral del empleado, la cual tiene como media una puntuación de 1.87; esto la ubica en el nivel bajo de la escala de interpretación, lo que quiere decir que los trabajadores que participaron en el estudio perciben de manera negativa las iniciativas y acciones ejecutadas por la organización en cuanto al cuidado del medio ambiente, la responsabilidad social empresarial y la comercialización responsable. Al tomar en cuenta la desviación estándar ($Std=0.53$), se puede decir que existen personas por encima o por debajo de la mediana (1.81) sin embargo, la distribución sigue siendo relativamente homogénea.

IV. Resultados de las variables Clima Organizacional y Calidad de vida laboral en función a los datos sociodemográficos

Con la finalidad de realizar un estudio con mayor profundidad del comportamiento de los individuos que participaron en el estudio, se procedió a analizar cada variable en

función a alguna de las características sociodemográficas y esto permitió obtener diferentes resultados con mayor detalle que agregan valor a la investigación y permiten tener un mejor entendimiento.

a. Distribución de clima organizacional por sexo

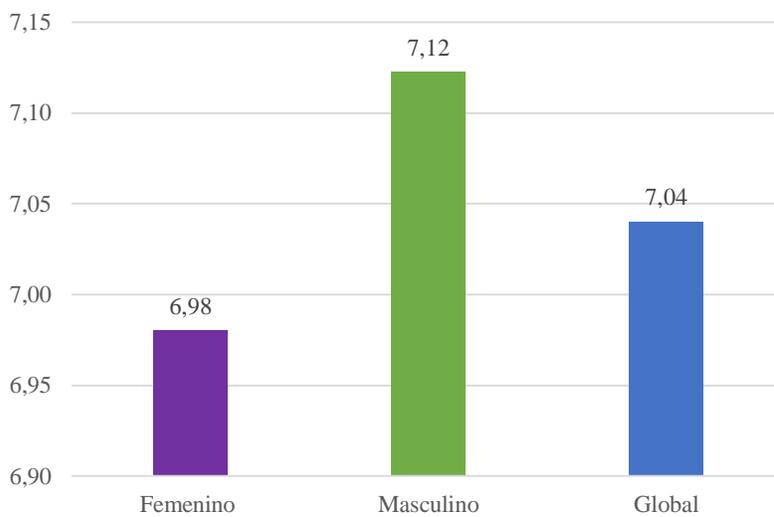


Gráfico 7. Medias de clima organizacional por género

Al analizar el gráfico de la distribución de clima organizacional por sexo, la media obtenida por las mujeres fue de 6.98 este resultado las ubica por debajo de la media global de clima organizacional (7.04). Con respecto a los hombres la media obtenida fue de 7.12, por lo tanto, los hombres se encuentran por encima de la media global. Tomando en cuenta la desviación estándar del sexo femenino (Std= 0.96) esta presenta una baja variación de respuesta, sin embargo, es mayor que la desviación estándar global de clima organizacional (Std= 0.89). De igual manera, el sexo masculino obtuvo una desviación estándar (Std= 0.81), presentando poca variación de respuesta y encontrándose por debajo de la desviación estándar global. Tanto el sexo femenino como el masculino arrojaron resultados con una variación de respuesta, se podría decir que ambos resultados son heterogéneos. Es decir que la percepción del Clima Organizacional es más positiva en los hombres que en las mujeres.

Clima Organizacional						
	18-23	24-29	30-35	36-41	42-47	48-53
	años	años	años	años	años	años
Femenino	8,56	6,87	6,95	6,94	7,34	6,61
Masculino	7,11	7,01	6,83	7,41	7,45	6,61

Tabla 9. Distribución de medias de clima organizacional por sexo y edad

En la tabla de clima organizacional observada anteriormente se evidencian las medias obtenidas en la variable clima organizacional de acuerdo al sexo y la edad. Ahora bien, el nivel más elevado de clima organizacional lo tienen las mujeres que se encuentran en edades comprendidas entre 18 y 23 años, arrojando una media obtenida de 8.56. Por lo tanto, las mujeres que presentan las edades señaladas anteriormente, manifiestan percibir un clima organizacional aceptable en la organización. Por el contrario, las mujeres con el puntaje más bajo se encuentran en edades comprendidas entre los 48 y 53 años, señalando tener una percepción de un clima organizacional no tan favorable.

Al observar a los hombres, se evidencia que los que obtuvieron un nivel más elevado de clima organizacional se encuentran agrupados en edades comprendidas entre 42-47 años, obteniendo una media de 7.45, mientras que los hombres con puntaje más bajo, al igual que las mujeres, se encuentran en edades comprendidas entre 48 y 53 años, manifestando que la organización presenta un clima organizacional desfavorable.

b. Distribución del nivel de clima organizacional por la edad

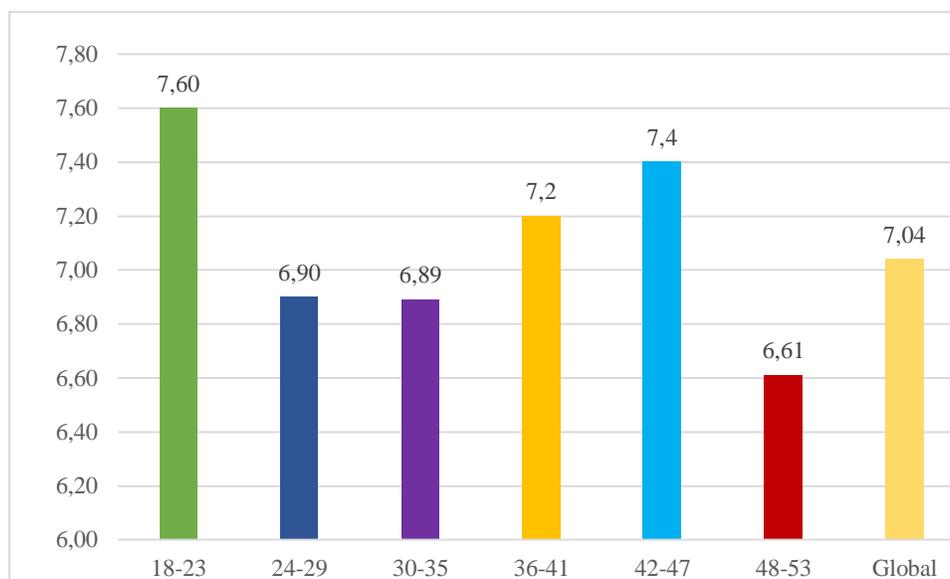


Gráfico 8. Distribución de las medias de clima organizacional por edad

Como se observa en el gráfico 8, el nivel de clima organizacional obtenido por los sujetos que formaron parte del estudio, evidencia que la media más alta (7.60) la obtuvieron los sujetos que se encuentran en edades entre 18 y 23 años, ubicándolos por encima de la media global (7.04) se podría decir que estos sujetos son los que perciben un nivel más elevado de clima organizacional en la empresa, es decir, tienen percepciones del ambiente organizacional más elevadas. Tomando en cuenta la desviación estándar la cual fue de (Std= 0.84). Se puede decir que es una población homogénea, ya que no presenta una variación de respuestas elevada, es decir, existen pocos valores que se encuentren agrupados por encima o por debajo de la mediana.

Por otra parte, el nivel de clima organizacional más bajo, se encuentra en las personas con edades comprendidas entre 48 y 53 años, obteniendo una media de 6.61, ubicándolos por debajo de la media global. En cuanto a la desviación estándar (Std= 0.83) indica poca variación de respuesta de los sujetos. Estos resultados manifiestan que los sujetos que tienen entre 48 y 53 años, perciben un clima organizacional desfavorable.

c. Distribución de clima organizacional por cargo

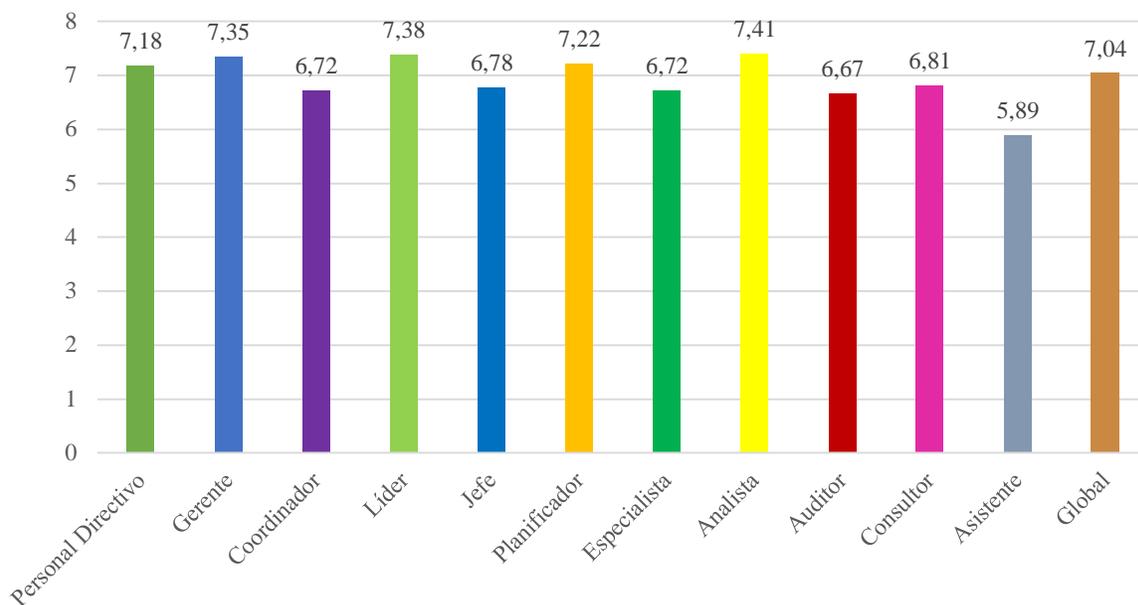


Gráfico 9. Distribución de clima organizacional por cargo

En el presente gráfico se observa que el cargo de analista, es el que percibe un nivel de clima organizacional más alto con una media obtenida de 7.41, por lo tanto, se encuentran por encima de la media global obtenida (7.04), esto evidencia que los cargos que se encuentran en la base de organización, perciben un ambiente laboral favorable, con respecto a los valores y la cultura de la organización y al analizar la desviación estándar de ($Std= 0.86$) se concluye que existe un poco variación de respuesta, es decir, el patrón de respuesta de estos sujetos es homogéneo.

Por otro lado, el cargo con el nivel más bajo de clima organizacional es el de asistente, obteniendo una media de 5.89, encontrándose por debajo de la media global (7.04), esto quiere decir que el ambiente laboral percibido no es favorable ni satisfactorio para este grupo de sujetos.

d. Distribución del nivel de clima organizacional por estado civil

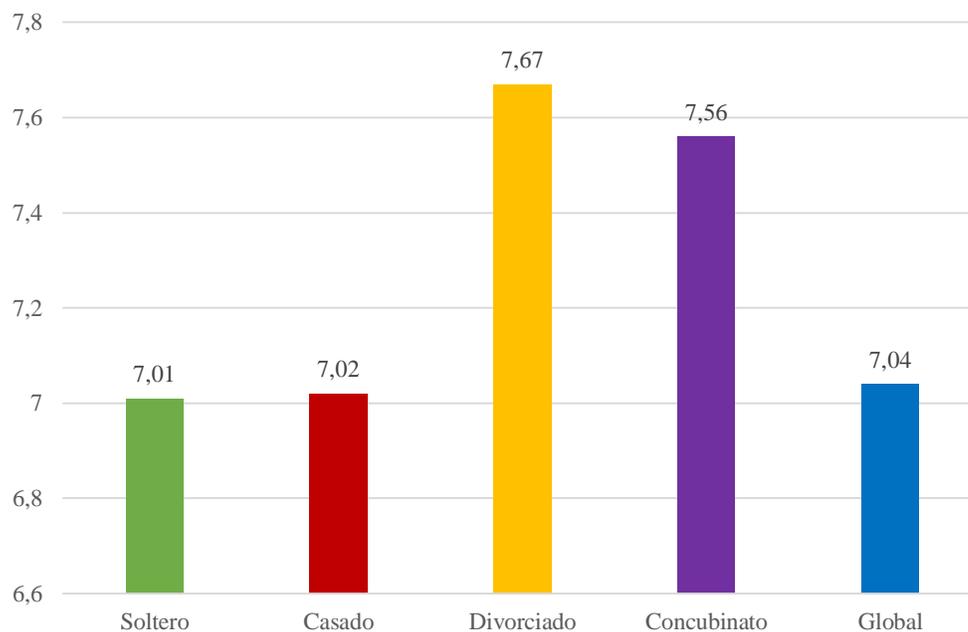


Gráfico 10. Distribución de las medias de clima organizacional por el estado civil

En el gráfico anterior de distribución del nivel de clima organizacional por estado civil, se observa que el promedio más alto con respecto al clima organizacional es el estado civil denominado como divorciado, con una media obtenida de 7.67, ubicándolos por encima de la media global (7.04). Por otro lado, la población que obtuvo el nivel de clima organizacional menor es la población denominada soltero, con una media de 7.01, encontrándose por debajo de la media global antes mencionada. En base a estos resultados, se puede inferir que los sujetos que están divorciados perciben un ambiente laboral satisfactorio, al contrario de los solteros que manifiestan percibir un ambiente laboral no tan favorable.

e. Distribución del nivel de Calidad de vida laboral por sexo

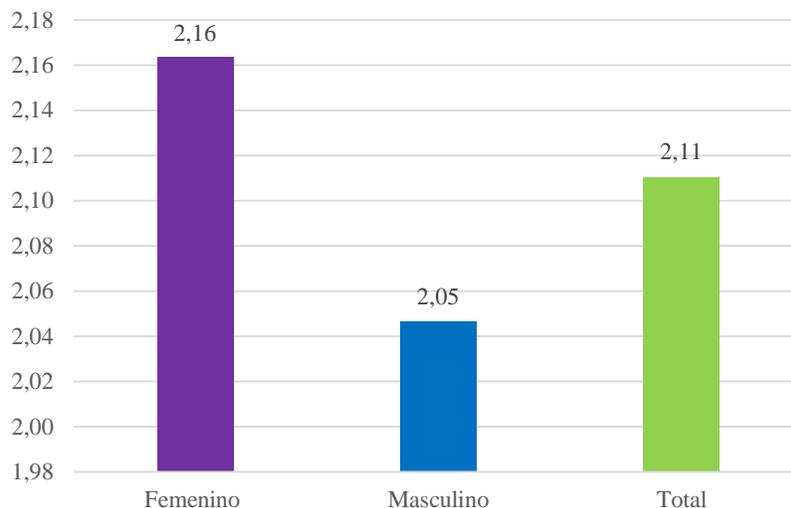


Gráfico 11. Distribución de las medias de calidad de vida laboral por el género

Tal como deja evidenciar el gráfico 11, la media obtenida por las mujeres es de 2.16, lo que las ubica en el nivel bajo de la escala de interpretación. Sin embargo, este valor está por encima de la media global (2.11). Por otro lado, en el caso de los hombres, su media de calidad de vida es de 2.05 lo que los ubica en el nivel bajo de calidad de vida igualmente, pero con la diferencia de que ellos están por debajo de la media global.

Ahora bien, evaluando la desviación estándar del sexo femenino ($Std=0.46$) se puede decir que no existió gran variación en las respuestas, sin embargo, esta es superior a la desviación estándar global ($Std=0.43$), por lo que se puede decir que existen mujeres con niveles de calidad de vida por encima y por debajo de la mediana (2.20 puntos); así mismo en el caso del sexo masculino se tiene como resultado de la desviación estándar 0.39, esto indica que las respuestas fueron bastante uniformes, además se ubica por debajo de la desviación estándar total. En general, tanto en el sexo femenino como en el masculino, las desviaciones indican cierta dispersión en las respuestas, sin embargo, es una muestra que tiende a lo heterogéneo.

Tabla 10. Distribución de las medias de calidad de vida laboral por género y edad

	Calidad de Vida Laboral					
	18-23 años	24-29 años	30-35 años	36-41 años	42-47 años	48-53 años
Femenino	2,82	2,16	1,99	2,24	2,31	2,16
Masculino	2,4	1,63	1,98	2,21	2,02	1,7

Por otro lado, en la tabla 10 se pueden observar las medias obtenidas de la variable calidad de vida laboral por edad y sexo. Analizando, se tiene que el nivel más alto de calidad de vida laboral lo tienen las mujeres que tienen entre 18 y 23 años, con una media de 2.82 lo que las sitúa en la escala de interpretación en el nivel medio, es decir, tienen una percepción neutra con respecto a las medidas e iniciativas que tiene la empresa para mejorar la calidad de vida laboral; mientras el resultado más bajo para las mujeres es el de las edades entre 30 y 35 años (1.99 puntos), lo que las ubica en el nivel bajo de la escala de interpretación. Así mismo, en el caso de los hombres, se tiene que el nivel más alto lo alcanzaron los hombres entre 18 y 23 años con una media de 2.4 mientras que el más bajo (1.63) lo alcanzaron los hombres entre 24 y 29 años. Esto, al igual que en el caso de las mujeres, se interpreta como que, en el primer caso, los caballeros se encuentran en nivel medio de la escala de interpretación, mientras que en el segundo caso se encuentran en el nivel bajo, lo que quiere decir que estos últimos tienen una percepción negativa de las iniciativas por parte de la empresa para mejorar la calidad de vida laboral y satisfacer sus necesidades.

f. Distribución del nivel de calidad de vida laboral por edad

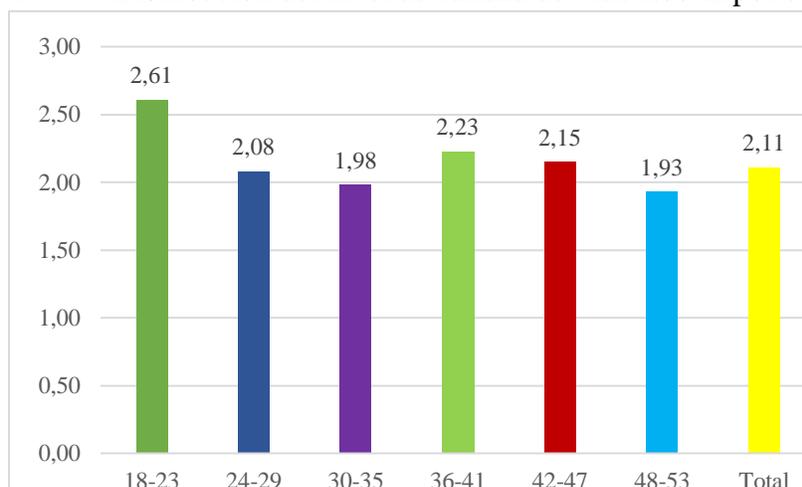


Gráfico 12. Distribución de las medias de calidad de vida laboral por las edades.

Como se detalla en el gráfico 12, al analizar el nivel de vida laboral por la edad de los sujetos se obtiene que la media más alta (2.61) la obtuvieron los sujetos cuyas edades comprenden entre los 18 y los 23 años; esto los ubica por encima de la media global (2.11) y adicional, con respecto a la escala de interpretación, se encuentran en el nivel medio, es decir, tienen una percepción neutra con respecto a las iniciativas que se llevan a cabo en la organización para mejorar la calidad de vida laboral y satisfacer sus necesidades, en otras palabras, se puede decir también que los individuos aceptan que existe cierto esfuerzo por parte de la organización pero reconocen también que existen áreas de oportunidad que se pueden atacar. Tomando en cuenta su desviación estándar ($Std=0.30$) se puede decir que es una población bastante homogénea, en la cual son pocos los valores que se encuentran por encima y por debajo de la mediana.

Por otro lado, al analizar el rango de edad con el nivel de calidad de vida más bajo, se puede observar en el gráfico 12 que se encuentra en los sujetos entre los 48 y 53 años ya que su media es de 1.93, lo que los ubica en el nivel bajo de la escala de interpretación y se traduce en que perciben negativamente las iniciativas y/o políticas que implementa la organización para satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida laboral. Si se toma en consideración la desviación estándar, entonces, se puede añadir que dado que la misma resultó 0.36, entonces esta distribución de datos tiende a ser homogénea.

g. Distribución de calidad de vida laboral por cargo

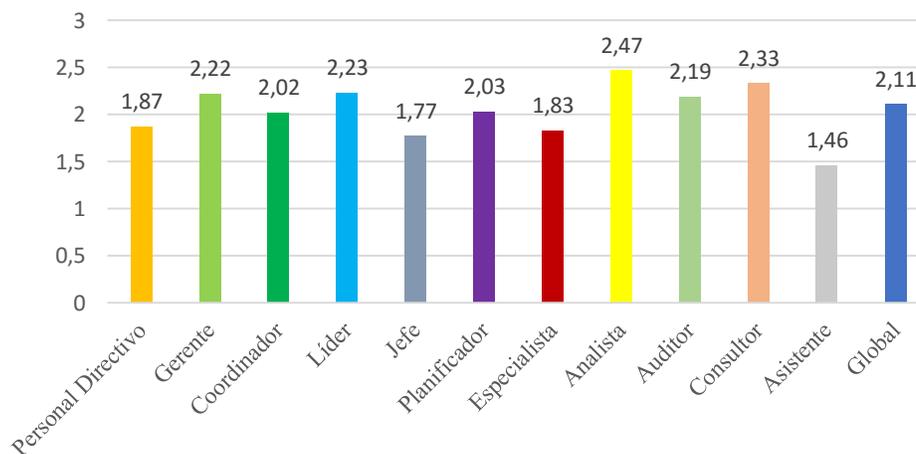


Gráfico 13. Distribución de las medias de calidad de vida por el cargo

En la gráfica 13, se puede observar cómo el cargo de analista es el que posee el mayor nivel de calidad de vida laboral con una media de 2.47, ubicándose así en el nivel neutro de la escala de interpretación; lo que quiere decir que, a pesar de que si notan el esfuerzo por parte de la organización para mejorar la calidad de vida laboral y satisfacer sus necesidades, aún existen áreas de oportunidad para mejorar. Además, si se toma en cuenta que su media está por encima de la global (2.11 puntos), entonces se puede afirmar que estos individuos disfrutaban de un alto nivel para esta variable.

Por otro lado, el cargo con menor nivel es el de asistente, el cual obtuvo una media de 1.46, ubicándolo así en el nivel bajo de la escala de interpretación. Esto quiere decir que su percepción con respecto a la calidad de vida del trabajo es completamente negativa y no satisface sus necesidades.

h. Distribución del nivel de calidad de vida laboral por estado civil

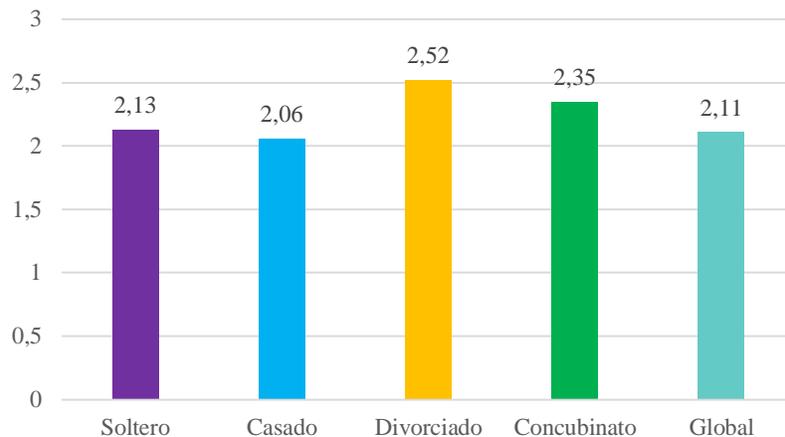


Gráfico 14. Distribución de las medias de calidad de vida por el estado civil

En el gráfico 14 se encuentra la distribución del nivel de calidad de vida laboral por el estado civil de los sujetos encuestados. En esta es fácil observar que el promedio más alto lo obtuvo la población divorciada con una media de calidad de vida laboral de 2.52,

esto se ubica en el nivel medio de la escala de interpretación y quiere decir entonces que perciben cierto esfuerzo por parte de la empresa para aumentar el nivel de calidad de vida, pero de igual manera no satisface por completo sus necesidades. Por otro lado, el nivel más bajo lo obtuvo la población casada, con una media de 2.06, este valor se encuentra por debajo de la media global lo que se traduce en que las personas casadas perciben negativamente las iniciativas de la empresa para satisfacer sus necesidades. Así mismo, las personas solteras y las que viven en concubinato tienen un nivel medio el cual les da una postura neutral ante las iniciativas que tiene la empresa, es decir, sus necesidades son parcialmente satisfechas.

V. Análisis de correlación de las variables Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral

Uno de los objetivos del presente estudio era estudiar la correlación entre las variables clima organizacional y calidad de vida laboral. Para lograr dicho objetivo, fue necesario llevar a cabo un estudio de tipo correlacional que, según Mondragón (2014, p. 99) es el que “expresa el grado de asociación entre dos variables”. Así mismo, existen diferentes tipos de correlaciones según el sentido de la relación, entre ellas están la lineal, la directa, la inversa, la funcional y la nula (Mondragón, 2014).

Si bien existen diferentes coeficientes de correlación para poder realizar el tipo de estudio mencionado, la utilización o no de los coeficientes va a depender del tipo de variables que estén dentro del estudio. Para el caso de la presente investigación, se utilizó el coeficiente de Pearson, este es “una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p 304). Este coeficiente puede variar desde -1 hasta +1, en donde el signo va a hacer referencia a la dirección de la correlación, mientras que el valor numérico, hace referencia a la magnitud (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); sabiendo esto se puede decir entonces que:

Valor	Relación	Valor	Relación
-1,00	Correlación negativa perfecta	+0,10	Correlación positiva muy débil
-0,90	Correlación negativa muy fuerte	+0,25	Correlación positiva débil
-0,75	Correlación negativa considerable	+0,50	Correlación positiva media
-0,50	Correlación negativa media	+0,75	Correlación positiva considerable
-0,25	Correlación negativa débil	+0,90	Correlación positiva muy fuerte
-0,10	Correlación negativa muy débil	+1,00	Correlación positiva perfecta
0,00	No existe correlación alguna		

Tabla 11. Resultado del análisis correlacional de Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral

		Media de Calidad de Vida Laboral	Medias instrumento CO
Media de Calidad de Vida Laboral	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Así como se puede ver en la tabla 11, el coeficiente de correlación de Pearson resultó 0.753, lo que en la escala de interpretación la ubica en la categoría de una correlación positiva considerable. Este resultado puede ser interpretado como que, a mejor percepción del clima organizacional, mayor será la percepción de la calidad de vida laboral, ya que esto ocurrió hasta en un 75.3% de los casos.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente estudio tuvo como objetivo general relacionar las variables clima organizacional y calidad de vida laboral en los trabajadores de una empresa destiladora durante el año 2019 en Venezuela; esto con la finalidad de responder a la interrogante de la investigación, la cual expresa; ¿Existe relación entre la calidad de vida laboral y el clima organizacional en los trabajadores de una empresa destiladora? Así mismo, busca también identificar el nivel clima organizacional y el de calidad de vida laboral en cada una de sus dimensiones.

La mayor limitante de la investigación se encontró a la hora de recolectar los datos, ya que para alcanzar la muestra de la población se necesitaban 68 personas que respondieran la encuesta y se logró llegar a 62, lo que quiere decir que existió mortalidad de la muestra en un 8.82%. No obstante, al tener la participación del 91.18% los resultados obtenidos son significativos. Así mismo, otra gran limitante fue el rechazo por parte de RRHH con la opción de permitir a las autoras ir hasta las oficinas a recolectar data presencialmente. Para poder superar dicha limitación se contó con el apoyo de uno de los directores de la compañía para buscar respuestas en los empleados. Con respecto a los instrumentos utilizados en la investigación cada uno de ellos fue elaborado por diferentes autores los cuales formaron parte de los antecedentes del presente estudio; en el caso del clima organizacional el cuestionario fue realizado por Hernández (2010) mientras que en el caso de calidad de vida laboral, fue elaborado por Madriz y Rodríguez (2010).

Con respecto al objetivo específico que indica identificar el nivel de clima organizacional existente en los trabajadores de una empresa destiladora durante el año 2019

en Venezuela, los resultados obtenidos muestran que los trabajadores de la empresa que formó parte de este estudio, en la actualidad, no tienen un alto nivel de clima organizacional, sino que, por el contrario, poseen un bajo nivel del mismo. Esta afirmación se encuentra fundamentada en los análisis respectivos de cada una de las dimensiones que constituyen la variable.

Ahora bien, el profesor Darío Rodríguez (2004), hace hincapié en que el clima organizacional está ligado a diversos factores, como, por ejemplo, la sensación de un ambiente grato o incomodo en la organización, reconocimiento social por el trabajo realizado, entre otros. Al observar los resultados obtenidos en las dimensiones de sentido de pertenencia, entorno social y motivación; se evidencia que tal como lo dice Rodríguez (2004) es de suma importancia tener iniciativas y crear espacios para el reconocimiento de los empleados, así como espacios para la integración de los mismos y además velar porque el entorno laboral sea el adecuado; ya que las medias de dichas dimensiones son consideradas como unas de las más bajas.

Por otro lado Rodríguez (2004) menciona a Likert (1968) quien da a conocer cuatro (4) tipos de sistemas organizacionales en donde cada uno se caracteriza por un tipo de clima en específico. Con esto en mente y considerando los resultados obtenidos, se puede decir que el sistema que existe en la empresa que participó en el estudio es el sistema II, conocido también como paternalista. Este sistema se caracteriza por tener relaciones de confianza condescendientes, pero enmarcadas en una flexibilidad relativa; en este tipo de sistema el clima es cerrado y existe poca flexibilidad y por esto es percibido como desfavorable. Esto se evidencia en las dimensiones de comunicación y liderazgo, que si bien no son las dimensiones con las medias más bajas, están muy cerca de la media global.

El mismo autor mencionado anteriormente afirma que un trabajador que participa en la toma de decisiones tendrá una mejor percepción del clima organizacional, esto se ve reflejado en la dimensión de liderazgo ya que su media fue superior a la global, por lo que las autoras del presente estudio están de acuerdo con lo afirmado por Rodríguez (2004) y con su propuesta de la pirámide de necesidades y esquemas organizacionales. Por otro lado,

con respecto al liderazgo, Ganga y Navarrete (2013) señalan diferentes enfoques de liderazgo, entre los cuales, debido a los resultados obtenidos en la dimensión de liderazgo, se considera que el enfoque correspondiente a la empresa participante es el enfoque humanista, en donde el liderazgo está orientado hacia las personas ya que proviene de ellas mismas. Sabiendo lo antes expuesto, se toma en consideración el estilo de liderazgo participativo propuesto por Carrión (2007), para que así se aumente el compromiso de los trabajadores.

Por otro lado, con respecto a la comunicación, Robbins y Judge (2009) hace referencia a diferentes tipos de dirección en la comunicación, los resultados obtenidos señalan que la comunicación en la organización es aceptable, por lo tanto, el tipo de dirección en esta investigación es la comunicación hacia abajo, esta se desarrolla en los niveles superiores de las organizaciones hacia los niveles inferiores. Los trabajadores de esta empresa destiladora, manifestaron percibir una comunicación aceptable, ya que, pueden comunicar sus ideas e inquietudes con rapidez y facilidad ante sus supervisores.

Ahora bien, el clima organizacional está constituido por diversos factores y dimensiones, es importante señalar que los empleados llevan consigo distintas características que al momento de formar parte de una organización las reflejan en la misma. Tal como señalan los autores mencionados anteriormente, identificar y analizar de manera exhaustiva el clima organizacional en las empresas es de vital importancia, ya que, permite saber cuáles son las medidas que ésta puede implementar para aumentar su nivel de clima organizacional y de esta forma aumentar la productividad de las personas.

Por otro lado, otro de los objetivos específicos de la presente investigación hace referencia a identificar el nivel de calidad de vida de los trabajadores de la empresa destiladora en Venezuela durante el presente año. Con esto en mente, al analizar la variable dependiente calidad de vida laboral, se puede decir que, así como en el caso de clima organizacional, la calidad de vida laboral de los trabajadores evaluados no es la más idónea. Esto se basa en que en la escala de interpretación se ubican en el nivel medio.

Este resultado debe ser considerado por la empresa, debido que esta variable tiene un alto impacto en la productividad de la organización, así mismo lo afirma Molina, Pérez, Lizárraga y Larrañaga (2018) en su artículo titulado “análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos”. No obstante, la calidad de vida laboral también influye en la rotación del personal, a lo que Cruz (2018) comenta que “las organizaciones que ofrecen una mejor calidad de vida laboral tienen más influencia en la contratación y la retención de su valiosa fuerza laboral” (p. 11).

Ahora bien, teniendo como base las dimensiones que forman parte de dicha variable, se debe mencionar que la calidad de vida laboral es importante tanto para los trabajadores como para la organización, ya que, esta ayudará a mantener un clima organizacional adecuado, de esta manera tanto la producción como las relaciones laborales estarán en sintonía, logrando que los objetivos y metas se puedan cumplir a cabalidad.

Analizando entonces, una de las dimensiones de calidad de vida laboral que arrojó un mayor resultado fue el nivel de remuneración, de acuerdo a García (2007) esta dimensión hace referencia a un nivel suficiente de ingresos para poder mantener un estándar social estable el cual permita vivir; por lo tanto, los trabajadores manifiestan percibir una remuneración que permite mantener un estilo de vida aceptable. Sin embargo, la organización debe tener cuidado ya que a pesar de ser la dimensión con la media más alta, al ubicarla en la escala de interpretación, esta se encuentra en el nivel medio, por lo que si no se toma en consideración alguna mejora en un futuro cercano, los trabajadores podrían empezar a percibirla de manera negativa.

Por otro lado, Segurado y Agulló (2002) plantean que la calidad de vida laboral se debe enfocar en la organización incluyendo la participación de los trabajadores, la toma de decisiones y la implicación de estos en la dinámica del sistema de la organización, tomando en cuenta las condiciones laborales y los aspectos estructurales. Al observar los resultados obtenidos en la dimensión condiciones de seguridad laboral, los trabajadores manifestaron no sentirse totalmente seguros en la organización teniendo una percepción negativa con

respecto a las iniciativas que presenta la organización para manejar y satisfacer las necesidades de los que forman parte de la misma.

Ahora bien, los resultados obtenidos en la dimensión oportunidades para usar y desarrollar capacidades humanas, señalan un nivel bajo percibido por los trabajadores, es decir, las iniciativas que está implementando la empresa en cuanto al crecimiento profesional de los trabajadores, no está logrando satisfacer sus necesidades, esto permite seguir la línea de Bustamante (2003) quien hace énfasis en que las organizaciones deben tomar en cuenta no solo las características individuales de los trabajadores, si no la actuación de estas características junto con las organizacionales, es decir, que en medida en que los colaboradores se desarrollen, la empresa va a crecer con ellos. Esto es de suma importancia, ya que tal como lo indica Parra y Rodríguez (2015)

las empresas deben concentrarse en aquellas competencias claves donde pueden distinguirse de las demás; tales competencias son un modelo que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios al facilitar simultáneamente el desarrollo profesional de las personas. (p. 132)

En esta misma línea de pensamiento entra entonces la psicología positiva, en donde se estudia el bienestar psicológico, el cual se refiere al bienestar subjetivo una vez fue experimentado, tomando esto en consideración, la empresa estudiada debe tomar medidas ya que no está cónsona con lo sugerido por González (2004), es decir, la calidad de vida se encuentra en un nivel medio en el cual los trabajadores tienen más emociones desagradables por lo que su compromiso se ve disminuido y adicional, no están satisfechos del todo.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La presente investigación planteó como objetivo general relacionar las variables clima organizacional y calidad de vida laboral en los trabajadores de una empresa destiladora durante el año 2019 en Venezuela.

Así mismo, el último de los objetivos específicos de la presente investigación indica realizar una correlación entre las variables clima organizacional y calidad de vida laboral, esto con la finalidad de poder responder a la hipótesis y a la interrogante del estudio. Como puede observarse en el análisis de resultados, dicha correlación resultó positiva y considerable, lo que quiere decir que se acepta la hipótesis nula en donde se dice que existe relación entre las variables clima organizacional y calidad de vida laboral. Este resultado permite afirmar que no son solo factores como sentido de pertenencia, relaciones y comunicación los que impactan directamente en el clima organizacional sino que también entra en juego la calidad de vida laboral.

Adicionalmente, al analizar y procesar los datos recolectados, se puede concluir lo siguiente:

- El nivel más alto obtenido en las dimensiones de clima organizacional se observó en la dimensión integración, la cual obtuvo una media de 11.66 ubicando a los empleados en un nivel por encima de la media total obtenida (7.04) Señalando que los trabajadores que pertenecen a la empresa estudiada, señalan presentar un nivel de integración alto, es decir, los niveles de cohesión y de grado de armonía son considerados como adecuados y satisfactorios.
- El nivel más bajo, obtenido en las dimensiones de clima organizacional se evidenció en la dimensión compensación, esta obtuvo una media de 2.33, ubicándola muy por

debajo de la media total (7.04), por lo tanto, los empleados presentan una baja satisfacción con respecto al sistema de remuneración que perciben actualmente por parte de la organización.

- El nivel de clima organizacional más bajo fue el de las mujeres, estas obtuvieron una media de 6.98, ubicándolas por debajo de la media global (7.04), mientras que los hombres arrojaron una media de 7.12, ubicándolos por encima de la media global, ambos tuvieron una variación de respuesta considerable, siendo sus resultados un tanto heterogéneos.
- El nivel de clima organizacional más elevado se obtuvo en las mujeres que tienen edades comprendidas entre 18 y 23 años con una media obtenida de 8.56, estas perciben un ambiente laboral favorable, mientras que las mujeres entre 48 y 53 años presentan una percepción de clima organizacional más desfavorable.
- El nivel más elevado de clima organizacional se encontró en los hombres con edades comprendidas entre 42-47 años, obteniendo una media de 7.45, mientras que los hombres con puntaje más bajo también al igual que las mujeres se encontraron en edades comprendidas entre 48 y 53 años, manifestando así que la organización presenta un clima organizacional desfavorable.
- En cuanto al nivel más alto de clima organizacional con respecto al nivel jerárquico los analistas percibieron un clima organizacional con una media de 7.41, por lo tanto, se encuentran por encima de la media global obtenida (7.04), es decir, los cargos bases de la empresa, manifestaron percibir un ambiente laboral acorde y favorable.
- En cuanto al nivel más bajo de clima organizacional con respecto al nivel jerárquico se obtuvo en el cargo de asistentes, este arrojó una media de 5.89, encontrándose muy por debajo de la media global (7.04) esto quiere decir que el ambiente laboral percibido en la organización no es favorable ni satisfactorio para este grupo de trabajadores.
- El nivel de clima organizacional con un promedio más alto con respecto a la variable estado civil, se encontró en los divorciados, obteniendo una media de 7.67, ubicándolos por encima de la media global (7.04) mientras que los que obtuvieron un nivel menor de clima fueron los solteros con una media de 7.01, encontrándose por debajo de la media global mencionada anteriormente. Por lo tanto, los sujetos que

están divorciados perciben un ambiente laboral satisfactorio, al contrario de los solteros que manifestaron percibir un ambiente laboral no tan favorable.

- Con respecto a la variable dependiente calidad de vida laboral, el nivel de remuneración obtuvo una media de 2.51, ubicando a los empleados en un nivel medio de calidad de vida laboral, convirtiendo a esta dimensión en la más alta. Por lo tanto, los trabajadores de esta empresa destiladora, presentan una percepción neutra con respecto a las medidas de remuneración actuales, es decir, las necesidades no son satisfechas con las herramientas y políticas que se implementan, esto va acorde con lo resultante en el instrumento de clima en donde esta es la más baja.
- El nivel más bajo de calidad de vida laboral, se obtuvo en la dimensión integración social, esta obtuvo una media de 1.77, por lo tanto, los trabajadores perciben negativamente las actividades implementadas en la organización con el objetivo de fomentar y reforzar el trabajo en equipo y el compañerismo.
- El nivel de calidad de vida laboral obtenido por las mujeres fue de 2.16 ubicándolas de acuerdo a la escala de interpretación en un nivel bajo, aunque este puntaje se encuentra por encima de la media global obtenida (2.11). Mientras que los hombres obtuvieron una media de 2.05 y esto los ubica también en un nivel bajo de calidad de vida laboral, con la diferencia de que estos si se encuentran por debajo de la media global.
- El nivel más alto de calidad de vida laboral obtenido por las mujeres fue en edades percibidas entre 18 y 23 años, obteniendo una media de 2.82 mientras que el más bajo para las mujeres fue de las edades entre los 30 y 35 años con una media de 1.99, agrupándolas en un nivel bajo de calidad de vida laboral.
- El nivel más alto de calidad de vida laboral obtenido por los hombres fue de 2.4 y estos se encuentran entre los 18 y 23 años de edad, no obstante el más bajo fue de 1.63 para los caballeros entre 24 y 29 años. Por lo tanto, los hombres se encuentran en el nivel medio de la escala interpretación y en el segundo caso, manifiestan una percepción negativa de la calidad de vida laboral.
- Con respecto al nivel jerárquico el cargo de analista percibió un mayor nivel de calidad de vida laboral con una media de 2.47, manifestando un nivel neutro en la escala de interpretación de dicha variable. Es decir, los trabajadores pueden notar el esfuerzo y

sacrificio que hace la organización para mejorar y mantener su calidad de vida laboral, sin embargo, existen diversas áreas que pueden ser mejoradas.

- Finalmente el cargo con el nivel más bajo de calidad de vida laboral fue el de asistente, obteniendo una media de 1.46, por lo tanto, se encontró en el nivel más bajo de la escala. Estos sujetos, tienen una percepción negativa e insatisfactoria con respecto a la calidad de vida laboral.

En general, se puede decir que los resultados obtenidos en la presente investigación, permitieron evaluar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral. Analizando los resultados, se ve claramente como dicha relación es directa y por ende la calidad de vida laboral que perciban los empleados de las empresa se va a ver influenciado por el clima organizacional en el que estén inmersos.

Recomendaciones

Para futuras investigaciones:

- Considerar repetir el estudio en otra empresa que pertenezca al mismo mercado con la finalidad de saber si se repite el comportamiento de las variables estudiadas.
- Desarrollar estudios en donde se busque correlacionar la calidad de vida laboral con una variable diferente a clima organizacional para entender cuáles son los factores en los que la calidad de vida laboral tiene efecto.
- Buscar una organización que permita realizar una investigación de este tipo en la planta para evaluar el comportamiento de las variables en un ambiente de manufactura.
- Realizar el mismo estudio en empresas de diferentes mercados para analizar si se tiene el mismo resultado.

Para la empresa sujeta a este estudio:

- Tomar en consideración los resultados obtenidos en la presente investigación para utilizarlo como base para la realización de un estudio en el que participen todos los

empleados de la empresa, del corporativo y de la planta, para así tener el resultado total y tomar medidas para mejorar el clima organizacional y la calidad de vida laboral de los trabajadores.

- Dividir a la población de trabajadores en diferentes grupos de trabajo en donde se lleven a cabo lluvias de ideas que podrían ser implementadas para mejorar el clima organizacional y calidad de vida laboral y cerrar la brecha que existe en la actualidad.
- Tomar medidas e implementar políticas que se centren en el mejoramiento del clima organizacional y calidad de vida laboral, por ejemplo, mejorar la compensación no salarial.
- Tomando como base los resultados de esta investigación o de la investigación realizada con toda la población, es necesario hacer una medición luego de implementar las políticas y/o iniciativas para así asegurar que se están tomando las decisiones correctas y en caso de que no sea así, corregir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. (14) 3. Recuperado de: <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/47543.pdf>
- Arias, F. (2011). *Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Ashkanasy, N, Wilderom, C, Peterson, M. (2011). *The handbook of organizational culture and climate*. (2da ed.). Thousand Oaks Cal: SAGE Publications, Inc
- Berberoglu, Aysen.(2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *Bmc Health Services Research*,18,(399).
- Bermúdez, J., Pedraza, A. y Rincón, C. (2015). El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 17(3), 1-12. Recuperado de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/413/1303>
- Blanco, R. (2001). Pensamiento administrativo de Williams Deming 1900-1903. Caracas, Venezuela: Ediciones UCV. Recuperado de: https://books.google.co.ve/books?id=Evm3AAAAIAAJ&q=Pensamiento+administrativo+de+William+Edwards+Deming,+1900-1903&dq=Pensamiento+administrativo+de+William+Edwards+Deming,+1900-1903&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjB1fW1q7_kAhXG1FkKHfunCesQ6AEIJzAA
- Bustamante, C. (2003). Cómo gerenciar el comportamiento humano para disminuir la siniestralidad en las empresas. *MAPFRE Seguridad*, 89. Recuperado de https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1023576

- Calderón, J., Laca, F., Pando, M. y Pedroza, F. (2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. *Revista Psicogente*. 18 (34). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497551993003.pdf>
- Camacaro, P. (2006). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. (Caso: aviación militar venezolana)*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Caracas, Venezuela). Recuperado de www.eumed.net/tesis/2010/prc/
- Cañellas- Granda, J., Castellanos- Gonzalez, M., Piña-Loyola,C., Yera-Sanchez,A., Mir-Ocampo ,I., y Sanchez-Garcia, Z. (2007). Aspectos del clima organizacional en el Policlínico Universitario. *Revista electrónica de las ciencias médicas en Cienfuegos*. 5(3). Recuperado de: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/295/4034>
- Cañellas, J., Castellanos, M., Piña, C., Yera, A., Mir, I., y Sánchez, Z. (2007). *Aspectos del clima organizacional en el policlínico universitario*. *Revista electrónica de las Ciencias médicas en Cienfuegos*. 5(3). Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/1800/180020205013/>
- Cárdenas, E. (2008) *Metodología de la investigación holística*. Caracas, Venezuela: Fundación SIPAL.
- Cárdenas, N., y Condori, K. (2017). *Clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras en el área de hospitalización del hospital III Goyeneche. Arequipa 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5139/ENcahunm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrión, J. (2007). *Estrategia. de la visión a la acción*. (2da ed.). Madrid, España: Esic editorial. Recuperado de: https://books.google.co.ve/books?id=8_PwIoGOa6QC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

- Cisneros, R. (2015). *Calidad de vida y clima organizacional de médicos anestesiólogos que laboran en hospitales essalud y minsa*. (Tesis de postgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú). Recuperado de: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1617/TESIS_%20ROSA RIO%20ELBA%20RICSE%20CISNEROS.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1617/TESIS_%20ROSA%20RIO%20ELBA%20RICSE%20CISNEROS.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Concepto y definición. (2019). *Definición de niveles jerárquicos*. Recuperado de: <https://conceptoydefinicion.com/niveles-jerarquicos/>
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*.(Ensayo). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Recuperado de [file:///D:/PERFIL/Downloads/Validez%20y%20coofianza.%20Revista_FCE_Vol%20033.indd%20\(1\)-1%20\(1\).pdf](file:///D:/PERFIL/Downloads/Validez%20y%20coofianza.%20Revista_FCE_Vol%20033.indd%20(1)-1%20(1).pdf)
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista Scielo* (45). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762018000200058&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Chandy, J., y Suárez, B. (2014). *Estrategias comunicacionales internas para mejorar el clima organizacional en el gobierno autónomo descentralizado de salinas 2014*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador) Recuperado de: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3871/1/UPSE-TCS-2014-0019.pdf>
- Chiavenato,I. (1999). *Administración de recursos humanos*.(5ta ed.). Mexico,D.F: Editorial Mc Graw Hill recuperado de:[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato. I. (2009). *Administración de recursos humanos*. (9na ed.).Mexico,D.F: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://libros-gratis.com/search/ebooks/administracion+de+recursos+humanos>

- Chruden, W y Sherman, S. (2014). *Teoría de Recursos Humanos comportamiento organizacional*. México: Coliseo
- Galarza, A. (2015). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. *Revista de psicología*. Recuperado de: http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/341/229
- Gallup, Inc. (2017). *Gallup's state of the global workplace*, NY: Gallup Press
- Ganga, F y Navarrete, E. (2013). Enfoques asociados al liderazgo eficiente para la organización. *Revista Redalyc*. 19 (1) recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33626721007>
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Colombia: Cuadernos de Administración.
- Goleman, D. (2000). *Leadership That Gets Results*. *HBR on point*. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/daab/7fca171a2cb65400471603e15c16dce0b2b3.pdf>
- Gómez - Mejía, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. (5ta ed.). Madrid, España: Pearson-Prentice Hall.
- González, C. (2004). La psicología positiva: un cambio en nuestro enfoque patológico clásico. *Liberabit. Revista de psicología* 1, recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/686/68601009.pdf>
- Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI, 14* (2), 271-276. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Hernández, M. (2010). *Estudio de clima organizacional en la empresa JMC comunicaciones integradas, C.A.* (Tesis de magister, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela) Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1954.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Mexico, DF: The McGraw-Hill Companies, Inc. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.(6ta ed.). Mexico,DF: The McGraw-Hill Companies, Inc. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hervás, G. (2009). Psicología positiva: una introducción. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 66 (23,3), 23-42. Recuperado de: http://m.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1258587094.pdf
- Jiménez, V. (2011). *Psicología positiva*. Madrid, España: Ediciones Pirámide. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/266733984_Psicologia_Positiva
- Lee, S. y Ramírez, M. (2013). *Clima Organizacional y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública*. (Tesis de magister,Universidad de Tarapacá, Chile). Recuperado de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2013/clima-organizacional-calidad-vida-laboral-en-trabajadores-salud-publica>
- Madriz, S., y Rodríguez, W. (2010). *La caracterización de la calidad de vida laboral y conciliación trabajo familia en destiladoras. Estado Sucre 2010*. (Tesis de pregrado Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9995.pdf>
- Méndez C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá, Colombia: Colección de lecciones de administración.
- Molina, J., Pérez, A., Lizarraga, G. y Larrañaga, A. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *Revista Dialnet*, 7 (2), 44-67. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6466987>
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista investigación de desarrollo e innovación*, 6 (2), 131-143. Recuperado de: <https://docplayer.es/87244083-La-capacitacion-y-su-efecto-en-la-calidad-dentro-de-las-organizaciones-training-and-its-effect-in-quality-management-in-organizations.html>
- Pérez, J y Gardey, A. (2009). *Definición de antigüedad*. Recuperado de: <https://definicion.de/antiguedad/>
- Perez, J y Gardey, A. (2009). Definición de edad. Recuperado de: <https://definicion.de/edad/>
- Pérez, J y Gardey, A. (2009). *Definición de edad*. Recuperado de: <https://definicion.de/edad/>

- Pérez, R. (2018). *Ventajas y desventajas de las escalas*. Recuperado de: <https://slideplayer.es/slide/14464263/>
- Porporatto, M (2009). Sexo. Qué significado. Recuperado de: <https://quesignificado.com/sexo/>
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Colombia). Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Real academia española. (2019). *Diccionario español jurídico*. Recuperado de: <https://dej.rae.es/lema/estado-civil>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13 ed.). México, DF: Pearson educación. Recuperado de: <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>
- Rodríguez, D. (2004). *Diagnóstico organizacional*. (7ma ed.). Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en valores*. 1 (25). Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rodríguez, J. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en el área de RRHH en una entidad de trabajo de producción social, ubicada en Valencia Carabobo* (Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela). Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4926/1/jrodriguez.pdf>
- Segurado, A., y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Revista Psicothema*. 14 (4), 829. Recuperado de: <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/26765/1/Psicothema.2002.14.4.828-36.pdf>

- Sierra, R. (2007). *Técnicas de investigación social teoría y ejercicios*. Madrid, España: Thomson editores Spain.
- Suárez, G. (2007). *Metodología de la investigación*. Caracas, Venezuela: Serie Módulo Didáctico.
- Trenza, A. (2019). *Departamento de una empresa y sus funciones*. Recuperado de: <https://anatrenza.com/departamentos-empresa-funciones/#1-definicion-de-departamento-de-una-empresa>
- Ucha, F. (2010). Definición de hijo. *Definición ABC*. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/general/hijo.php>
- Walton, R. (1973). Quality of work life: What is it?. *Sloan Management Review, Fall*, 11-21
- Yammarino, F y Dansereau, F. (2009). A new kind of OB (organizational behavior). *Research in Multi-Level Issues*, 8, 13-60.
- Yammarino, F. y Dansereau, F. (2011). Multi-level issues in evolutionary theory, organizational science, and leadership. *Leadership Quarterly*, 22, 1042-1057.
- Yammarino, F., Dionne, S., Chun, J. y Dansereau, F. (2005). Leadership and levels of analysis: A state-of-the-science review. *Leadership Quarterly*, 16, 879-919.