



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL
DIRIGIDO A LA EMPRESA BODEGÓN CARNICERÍA Y
CHARCUTERÍA PACHUCARNES 1702, C.A. UBICADO EN
SAN DIEGO, EDO. CARABOBO**

Autor (as): Miliseth Alzuro
C.I.: 21.026.380
Win Rong Hsin
C.I.: 26.337.898

Urb. Yuma II calle N° 3 Municipio San Diego
Telf. (0241)8714240 (máster) fax (0241)8712394



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ COORDINACIÓN
DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL
DIRIGIDO A LA EMPRESA BODEGÓN CARNICERÍA Y
CHARCUTERÍA PACHUCARNES 1702, C.A. UBICADO EN
SAN DIEGO, EDO. CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Administración de Empresas

Autor (as): Miliseth Alzuro
C.I.: 21.026.380
Win Rong Hsin
C.I.: 26.337.898
Tutor (a): Licda. Maruja Molina

SAN DIEGO, MAYO 2019



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ COORDINACIÓN
DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Licda. Maruja Molina portadora de la Cédula de Identidad No 10., en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Miliseth Alzuro y Win Rong Hsin, portadoras de la cédula de identidad N° 21.026.380 y 26.337.898 respectivamente; titulado: **Plan de acción para el clima organizacional dirigido a la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A. Ubicado En San Diego, Edo. Carabobo**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

Licda. Maruja Molina
C. I V-

INDICE GENERAL

	p.p.
INDICE GENERAL.....	iv
INDICE DE CUADROS.....	vi
INDICE DE GRAFICOS.....	vii
RESUMEN INFORMATIVO.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Justificación.....	5
II MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	9
2.3. Definición de términos básicos.....	21
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Fases Metodológicas.....	23
3.1.1 Fase I. Diagnóstico.....	23
3.1.2 Fase II. Descripción del desempeño.....	24
3.1.3 Fase III. Diseño del plan.....	25
IV RESULTADOS	
4.1. Presentación de Resultados.....	26
V LA PROPUESTA	
5.1. Descripción de la propuesta.....	37

5.2. Objetivo general de la propuesta.....	38
5.2.1. Objetivos específicos.....	38
5.3. Justificación de la propuesta.....	38
5.4. Desarrollo de la Propuesta.....	39
5.5. Factibilidad de la propuesta.....	42
5.5.1. Factibilidad técnica.....	42
5.5.2. Factibilidad operativa.....	42
5.5.3. Factibilidad económica.....	42

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	43
Recomendaciones.....	45
Referencias Bibliográficas.....	46
ANEXOS.....	49

INDICE DE CUADROS

p.p

CUADRO

1	Relaciones Interpersonales.....	27
2	Identificación.....	28
3	Motivación.....	29
4	Rotación de Personal.....	30
5	Clima Laboral.....	31
6	Incentivo.....	32
7	Mejoramiento Profesional	33
8	Capacitación Profesional... ..	34
9	Gestión Laboral.....	35
10	Plan de Acción.....	36

INDICE DE GRÀFICOS

GRAFICO		p.p
1	Distribucion de frecuencias Ítem 1.....	27
2	Distribucion de frecuencias Ítem 2.....	28
3	Distribucion de frecuencias Ítem 3.....	29
4	Distribucion de frecuencias Ítem 4.....	30
5	Distribucion de frecuencias Ítem 5.....	31
6	Distribucion de frecuencias Ítem 6.....	32
7	Distribucion de frecuencias Ítem 7.....	33
8	Distribucion de frecuencias Ítem 8.....	34
9	Distribucion de frecuencias Ítem 9.....	35
10	Distribucion de frecuencias Ítem 10.....	36



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ COORDINACIÓN
DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL
DIRIGIDO A LA EMPRESA BODEGÓN CARNICERÍA Y
CHARCUTERÍA PACHUCARNES 1702, C.A. UBICADO EN
SAN DIEGO, EDO. CARABOBO**

Autoras: Miliseth Alzuro y Win Rong Hsin

Tutor: Licda. Maruja Molina

Fecha: Junio 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo general del presente trabajo de investigación está orientado hacia el diseño de un plan de acción para el clima organizacional dirigido a la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A. Ubicado En San Diego, Edo. Carabobo, en donde el ambiente laboral se describe conflictivo, tenso y desmotivador, se observa apatía en los trabajadores como también un alto índice de ausentismo laboral, adolecen de sentido de pertenencia hacia la empresa lo que afecta directamente el desempeño de cada uno de los trabajadores y por ende el alcance de los objetivos de la organización, para solucionar esta situación se propone un plan de acción que van a contribuir con la maximización de los recursos. De acuerdo a la naturaleza de la investigación es posible aseverar que es un proyecto factible, de campo apoyados en una investigación documental de nivel descriptivo, se describió la fase I, basada en el diagnóstico de la situación actual del clima organizacional en la Empresa para conocer las características y condiciones en las que se encuentra el grupo de trabajadores en relación a la motivación producto del clima. La fase II, argumenta la descripción de las actividades de los trabajadores las cuales se desarrollan con muy poco interés, se denota que no hay compromiso organizacional, la fase III, plantea el diseño del plan de acción conformado por incentivos dirigidos a los trabajadores, a mejorar la comunicación y estrategias de capacitación que contribuirán en la maximización de los recursos de la organización hasta el punto de que los costos operacionales disminuyan por el grado de productividad que se espera de sus trabajadores, se calculó la factibilidad de la propuesta, finalmente las referencias bibliográficas.

Descriptor: Clima Organizacional, Motivación, Plan de Acción, Cultura organizacional

INTRODUCCIÓN

Los escenarios económicos del presente siglo se caracterizan por constantes cambios, dinamismo y competitividad, donde las instituciones desempeñan un rol significativo que demanda atención a la gerencia en relación al comportamiento organizacional en el aspecto laboral, garantizar un clima de productividad, calidad e identificación plena del talento humano con la empresa. Todo esto impulsa a los directivos a establecer planes capaces de adaptarse a esta situación, implementando aquellos que permitan confrontar y dominar los desafíos a los que se ven sometidas, lo que ha traído consigo una elevada flexibilidad en la relación con los trabajadores.

Ahora bien, la cultura empresarial es el pilar que sostiene forma y maneras en que se desempeñan las actividades, ésta tiene gran fortaleza ya que su nacimiento se va formando gradualmente a través del transcurso del tiempo, a pesar de ello, existen factores que inciden en los valores encuadrados en la visión y misión de la empresa para lograr su éxito, estos se encuentran inmersos en las influencias externas positivas, sin obviar aquellos que modifican el clima organizacional de manera negativa.

En este contexto, el estudio del clima organizacional permite comprender porque los elementos mencionados, además de la característica de las empresas reviste una gran importancia, toda vez que sus condiciones positivas o negativas, repercutan grandemente en el desarrollo de actividades laborales tendentes a lograr eficiencia y eficacia a través de la gestión directiva.

Es necesario acotar que el concepto motivación conduce al clima organizacional ya que los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto no es más que el estado de acomodo, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también necesidad de pertenencia a un grupo social, autoestima y autorrealización.

En tal sentido, la motivación es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera, o por lo menos origina propensión hacia un comportamiento específico, esa actitud puede provenir del ambiente externo, lo que explica el nombre de clima organizacional transmitido al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados, en otras palabras, cuando tienen motivación, el clima organizacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés y colaboración.

Tomando en cuenta lo anterior, las autoras del presente estudio proponen un plan de acción para el Clima Organizacional dirigido a la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A. ubicado en San Diego, Edo. Carabobo, donde se observa una clara problemática relacionada con el tema que se aborda, para ello se elaboró el presente documento estructurado en cinco (05) capítulos que a continuación se refieren:

Capítulo I: Planteamiento del problema, describe la dificultad a resolver, con el respectivo objetivo general y específicos que dan cuenta de la posible solución, así mismo se narra la justificación donde se encuentran las bondades de la propuesta.

Por su parte, el Capítulo II, Marco Teórico, representa el fundamento referencial de la propuesta, integrado por los antecedentes de la investigación, seleccionados en función del tema, las bases teóricas representadas por las diversas teorías publicadas por autores especialistas en el tema de clima organizacional.

El Capítulo III: Marco Metodológico, constituye la columna vertebral del estudio, se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, fases, desarrolladas en función a los objetivos específicos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, población y muestra.

Capítulo IV, titulado: Presentación de resultados. Capítulo V: La Propuesta, donde se describe, justifica, se desarrolla el modelo viable de solución al problema, es decir el plan de acción evidenciado en la empresa, se estudia su factibilidad de diseño e implementación finalmente referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I EL

PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La administración aparece desde que el hombre empieza a trabajar en sociedad, su surgimiento es un acontecimiento de primera importancia en la historia de la misma, es el elemento específico encargado de hacer que los recursos económicos y humanos sean productivos, con la responsabilidad de organizar el desarrollo financiero, reflejando el espíritu esencial de la era moderna. Ponce (2014:34), afirma: “Administrar es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo, los individuos cumplen eficientemente objetivos”.

Cabe destacar que la administración es una de las principales actividades que marca diferencia considerando el grado que las empresas le sirven a las personas que la conforman, su éxito se basa en alcanzar los objetivos y satisfacer las obligaciones sociales, esto depende en gran medida del desempeño gerencial, lo que significa responsabilidades para personas con habilidades y destrezas particulares. Algunos lo identifican como funciones realizadas por empresarios gerentes o supervisores, otros lo refieren a un grupo particular de personas, para los trabajadores es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre sus vidas de trabajo.

Ahora bien, la base fundamental de un buen gerente es la medida de la eficacia que éste tenga para lograr las metas, la capacidad de disminuir al mínimo los recursos usados, de ese modo alcanzar los objetivos y determinar los apropiados, cabe decir que ningún grado de eficiencia puede compensar la falta de eficacia ella es la clave del éxito.

Sin embargo para alcanzar eficiencia y eficacia se requiere de un entorno laboral satisfactorio y motivador, o lo que es lo mismo clima organizacional, el cual se

traduce a la percepción que tiene cada trabajador de la empresa y su entorno, el mismo contribuye a que los empleados desarrollen procesos creativos e innovadores, con el fin de conformar un ambiente en el cual se tenga una mayor identidad con la empresa, apertura al cambio, autonomía y trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades laborales.

En el mismo contexto, el clima organizacional tiene relación directa con la cultura de la empresa, entendida como el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos, constituida por sus miembros, las percepciones que sus integrantes tienen respecto a su organización determinan las creencias, mitos, conductas y valores que la forman. Robbins (2014:231), define el clima organizacional de la siguiente manera: “Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento.”

En atención a lo descrito anteriormente, se plantea el problema que se estudia en la presente investigación, la cual se desarrolla en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, donde se observa problema con el clima organizacional el cual se torna conflictivo y tenso para el óptimo desarrollo de las actividades cotidianas de dicha organización, esto se debe a la desmotivación de los trabajadores, los cuales muestran apatía constante, ausentismo laboral, desinterés en innovar o proporcionar nuevas dinámicas laborales, de acuerdo al diagnóstico se pudo conocer que en la organización no proporciona incentivos a sus trabajadores.

La situación trae como consecuencia un desempeño deficiente por el grado de insatisfacción generalizado en el personal, ejecutando un trabajo poco productivo, se evidencia una alta rotación del personal, por ello las investigadoras plantean la necesidad de resolver la problemática expuesta y surge entonces la propuesta de un plan de acción que contribuiría al clima organizacional en la empresa caso estudio.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera un plan de acción contribuirá al clima organizacional de la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702 C.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer un plan de acción para el clima organizacional dirigido a la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A. Ubicado En San Diego, Edo. Carabobo

1.3.2. Objetivos Específicos

-Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A.

-Describir el desempeño de los trabajadores de la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A.; con el fin de motivarlos al logro de los objetivos empresariales.

-Diseñar un plan de acción para el clima organizacional de la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A

1.3. 3. Justificación de la Investigación

La calidad de la gestión gerencial es una necesidad en la presente época, los cambios sugieren a las empresas una mejora en la administración de sus patrimonios, ya que cada día se generan situaciones distintas a las que acontecían en el ayer, es preciso cambiar la forma de afrontarlas, para eso, se requiere recursos idóneos para

asumirlos y un elemento importante que se denomina: Clima organizacional, del cual depende la mayor o menor productividad.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos conforman el clima organizacional, este puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

De este modo, la elaboración del presente estudio representa para la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, una herramienta de desarrollo y construcción de un ambiente laboral capaz de permitir el mejoramiento de los procesos productivos, teniendo en cuenta su influencia en el comportamiento de sus trabajadores.

Es por eso que, con la implementación del plan de acción para el clima organizacional de la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, se va a alcanzar un clima laboral deseable, con un ambiente en donde el personal se sienta cómodo, identificados con la organización y valorados en su medida exacta, ya que se van a evaluar los factores y otros que afectan su desarrollo.

Por consiguiente, al existir un ambiente agradable y confortable para los trabajadores, se pretende que busquen nuevas formas de desarrollar su trabajo, tratando además de aplicar formas de hacer que su labor se convierta en algo interesante y que puedan desde allí, aportar diferentes ideas dentro de la organización.

Resulta claro, que el desarrollo de un trabajo especial de grado promueve la investigación, en el caso particular el desarrollo del presente estudio ha incidido notablemente en el deseo de investigar cada detalle del tema de clima organizacional, lo cual contribuye en el crecimiento de las investigadoras, y un aporte importante para la Universidad José Antonio Páez.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El Marco Teórico surge con la definición del planteamiento del problema, siendo importante recurrir a los elementos teóricos existentes alrededor del tema en estudio con el fin de construir un marco conceptual que permita mayor profundidad y alcance en el análisis, comprensión y explicación del problema seleccionado para la investigación. Tamayo (2013) explica “El marco teórico es el diseño de la estrategia metodológica dentro de la cual consideramos que podemos obtener el nuevo conocimiento, como solución al problema que enfrentamos” (p.114).

2.1 Antecedentes

La elaboración del presente estudio está respaldada en la revisión de investigaciones anteriores, textos, revistas, manuales y páginas Web, utilizados por las autoras para familiarizarse con el tema de clima organizacional y así profundizar en el problema planteado. Ramírez, (2015:98), expresa lo siguiente: “para elaborar el marco teórico, el investigador acude a fuentes de conocimientos basados en trabajos que están relacionados con la problemática” A continuación se ofrecen algunos trabajos de investigación que están vinculados con la problemática y sirven de referencia contextual.

Por su parte, Campos (2016), en su Trabajo titulado: “**Motivación Humana**”, publicado en el Instituto Técnico de Córdoba. España, para optar al título en Gestión y Administración de las Organizaciones dice que para comprometer el comportamiento humano es fundamental conocer la motivación, la investigación establece que la motivación se relaciona con el sistema de cognición del individuo, acotando que el sistema cognitivo de cada persona incluye valores personales y está

profundamente influido por su ambiente físico y social, estructura fisiológica, procesos fisiológicos, necesidades, experiencias anteriores, en consecuencia, todos los actos están guiados por su cognición, por lo que siente, piensa y cree.

Morales (2016), propuso: **Plan de motivación dirigido a la fuerza de ventas de la empresa Corpecar, C.A Valencia. Estado Carabobo**, en la Universidad Alejandro de Humboldt. Valencia Estado Carabobo para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas. El cual tuvo como objetivo fundamental el diseño de un plan de motivación dirigido a la fuerza de ventas de la Empresa Corpecar, C.A, en donde el personal encargado de esta área considera que en no se le toma en cuanto en el mejoramiento de sus condiciones laborales, aseguran que adolecen de incentivos laborales, lo cual incide sobre su capacidad productiva e influye en el ambiente de trabajo, en donde la participación y comunicación no son los mejores indicadores del clima organizacional.

Acosta (2015), elaboró su trabajo que tituló: **Propuesta de un plan motivacional que mejore el desempeño del recurso humano de la empresa Corporación Industrial Metalúrgica, C.A. Maracay. Estado Aragua**, el objetivo general se centró en el diseño de un plan motivacional para el mejoramiento del recurso humano en la empresa Corporación Industrial Metalúrgica, C.A. Maracay. Estado Aragua. Presentada en la Universidad Bicentennial de Aragua, para optar al título de licenciado de administración, elaborada en la modalidad de proyecto factible sustentando una investigación de campo de tipo descriptiva.

El autor empleó la observación como técnica de recolección de datos, mediante un cuestionario diseñado con preguntas abiertas, la cual arrojó un resultado de requerimientos para la implementación del plan motivacional que mejoren el desempeño y centrando su propósito en el desarrollo del recurso humano, tomando en consideración sus criterios individuales, haciéndolos participes y generadores de cambio a fin de beneficiar la productividad de la empresa.

Rodríguez (2015), realizó su trabajo de grado titulado: **Propuesta de Herramientas para optimizar el clima organizacional del Instituto Autónomo**

de Puerto Cabello, fue presentada en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, para optar al título de Relaciones Industriales la cual está basada en el análisis del clima organizacional y la determinación del estilo de liderazgo conveniente para lograr la participación del equipo y un alto sentido de pertenencia hacia la institución.

Los resultados evidenciaron que el Instituto, cuenta con un gran potencial humano, a quienes se les debe dotar de las herramientas e instrumentos necesarios, requeridos por ellos mismos para lograr los objetivos, sentirse convocados por esta y desarrollar esa necesidad de logro para ser más productivos y eficientes mediante un clima organizacional óptimo.

Torres (2015), elaboró: **Plan estratégico motivacional que integre y desarrolle al personal a los procesos productivos de la Empresa Febeca C.A, Valencia Estado Carabobo**, presentado en la Universidad Tecnológica del Centro, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas; la investigación se fundamenta en estrategias motivacionales, permitiéndole a la empresa estudiar la conducta de los individuos en cuanto a la satisfacción de las necesidades y su capacidad para adaptarse al medio laboral.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas constituyen la descripción de teorías relacionadas con el tema bajo el cual está enmarcada la investigación con la finalidad de apoyarla en su desarrollo para que pueda ser manejada y convertida en acciones concretas. A continuación, se citan algunos autores:

Clima Organizacional

Gordon (2015), asegura que el clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de estas y pueden

ser externas o internas, las mismas son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente y esto determina el clima organizacional ya que cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve. El autor (2014) asevera

El clima organizacional es un cambio temporal en la actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones, tales como: días finales de cierre mensual y anual, proceso de reducción de personal incremento general de los salarios, cuando se aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima organizacional, puesto que hay ganas de trabajar y cuando disminuye la motivación éste disminuye también ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad (p.231)

En otras palabras, el clima junto con las estructuras y las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico, por ello, un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

De este modo, el clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa ya que las percepciones que antes se mencionaron, determinan creencias y mitos de la organización.

Factores del Clima Organizacional

Son diversos los factores que pueden determinar el clima organizacional, es decir, el ambiente en el cual las personas reflejan las percepciones del contexto en donde laboran e interactúan con los distintos miembros de la empresa. Sin embargo, no

existe un consenso generalmente aceptado sobre los factores que deben ser considerados en la medición y explicación del mencionado clima y según Ucros (2011:93) dichos factores pueden clasificarse en “psicológicos individuales, grupales y organizacionales”. En este sentido, se destaca que entre las percepciones y respuestas que abarca el clima organizacional existe en la empresa una variedad de factores que al clasificarse como psicológicos individuales, se vinculan según el mismo autor de la cita anterior a:

Los tres (03) procesos que el individuo tiene en la organización:
a) La necesidad que aquél siente de establecer interacción social, b) necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización; y c) construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización. El aspecto psicológico abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización, según sus construcciones personales de significados, entre los cuales se encuentran la autonomía individual, grado de satisfacción, entre otros (p. 93).

Por lo tanto, en el conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directa o indirectamente por los colaboradores, se encuentran una serie de factores psicológicos individuales a partir de los cuales se construye una especie de fuerza que influye en la conducta de cada trabajador, su forma de interrelacionarse socialmente con los demás miembros de la organización, sus sentimientos y el sentido de pertenencia.

Ahora bien, entre los factores grupales se encuentran todos aquellos elementos que llevan al individuo a obtener una percepción colectiva y compartida por los integrantes del grupo, destacándose según Ucros (2011:94): “los aspectos sociales de la tarea que pueden convertirse en una fuente de satisfacción permanente generando crecimiento personal, tolerancia, cooperación y a respetar las diferencias.” Los factores grupales son fundamentales para crear un clima de paz, que en consecuencia reduce la agresividad interpersonal, deriva aprendizaje de los conflictos cuando llegan

a ocurrir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados para la sociedad.

Entre estos factores destacan: el espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos, de esta forma, se observa que existen factores grupales del clima organización que influyen a las personas y que pueden mejorar o empeorar las relaciones que se desarrollan dentro de la empresa, condicionan los estilos de liderazgo, circundan a las situaciones problemáticas que se puedan producir en la entidad y determinan las relaciones laborales.

Por ello, tanto los factores individuales como los grupales pueden promover o minimizar la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo, lo cual hace necesaria la ejecución de evaluaciones del clima organizacional para determinar los factores clave, además de aquellos que son responsables de optimizar el rendimiento laboral. Por otra parte, se encuentran los factores organizacionales los cuales obedecen a las características propias de cada entidad y afectan al clima organizacional y, por consiguiente, al comportamiento de los colaboradores.

Entre estos factores destaca Ucros (2011:94): “la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, nivel jerárquico y su influencia en el cargo, riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico y dotación de insumos”. En consecuencia, son diversos los factores que tienen la posibilidad de incidir en el clima organizacional, lo cual plantea la necesidad de realzar un enfoque integral en donde se determinen cuáles son los que ejercen mayor influencia sobre la conducta y desempeño de los colaboradores, en el contexto individual de cada empresa.

Características del Clima Organizacional

Pérez (2014), asevera que las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional, el mismo repercute sobre las motivaciones de los

miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación. Pérez (2014), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa, cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización, acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Responsabilidad (Empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. 3. Recompensa Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo, es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. 7. Estándares Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto iguales como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Motivación

Por su parte, Chiavenato (2015) publica acerca de la motivación, que las organizaciones están compuestas por personas, el comportamiento de ellas depende de factores internos (consecuentes sus características, como capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción de los internos y externos, de actitudes, de valores) y externos (consecuentes de las características organizacionales tales como sistema de recompensa y castigo, de factores, de políticas, de cohesión grupal existente). Entre los factores ambientales que influyen en el comportamiento de las personas se pueden incluir: las presiones del jefe, las influencias de los compañeros de trabajo, los cambios de tecnología, las demandas, presiones de la familia, los programas de entrenamiento, condiciones ambientales.

Además, plantea que el ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, esta es una fuerza dinámica y persistente que origina comportamiento, cada vez que aparece una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al

individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y el desequilibrio. El autor asegura:

Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará y por ende, descargará la tensión provocada por aquella, una vez satisfecha la necesidad, el organismo recobra su estado de equilibrio anterior, su manera de adaptarse al ambiente. Sin duda en el ciclo Motivacional descrito anteriormente, la necesidad se ha satisfecho, a medida que el ciclo se repite con el aprendizaje y la repetición (esfuerzos), los comportamientos se vuelven gradualmente más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades. (p.320)

Una vez satisfecha la necesidad deja de ser motivadora de comportamiento, ya no causa tensión o inconformidad, algunas veces la necesidad puede satisfacerse en el ciclo motivacional, y puede originar frustración o, en algunos casos, compensación (transferencia hacia otro objeto, persona o situación). Cuando se presenta frustración, el individuo es consciente de algunas de esas necesidades; de otras no, la más conocida es la de Maslow, basada en la jerarquía de necesidades humanas.

Ahora bien, de acuerdo a Maslow, citado por Chiavenato (2015) las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide la cual determina el grado de satisfacción del individuo, dependiendo de la importancia e insuficiencias que tengan en el comportamiento humano, en la base de la pirámide están las necesidades más elementales y recurrentes (denominadas necesidades primarias), en tanto en la cima se hallan las más sofisticadas y abstractas (las necesidades secundarias).

Es de acotar que motivar es inducir a la gente de un modo deseado, siempre se ha tratado de establecer la comparación entre la forma en que las maquinas realizan funciones con un alto grado de precisión y eficiencia, mediante la aplicación directa de la energía, y las limitaciones para obtener resultados semejantes del trabajo de las personas.

Cabe destacar que, el aspecto determinante parece residir en el hecho de que las personas no se les pueden obligar a realizar una labor determinada, y mucho menos si esta se cumple en contra de su propia voluntad. Por ello, el problema fundamental, es

el conocimiento de los individuos, así como poseer la necesaria capacidad para comprender su comportamiento. Esto es importante porque las personas difieren completamente entre sí en cuanto a sus rasgos de comportamiento.

Rendimiento Laboral

De manera general, el rendimiento laboral es concebido como el valor total que la empresa espera con respecto a la labor que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Dicho valor, puede ser positivo o negativo, evidenciando un buen o mal rendimiento participa en la consecución de la eficacia organizacional. Según Bravo (2013:93): “el rendimiento laboral está asociado al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente.”

De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho laboral, es lo que está vinculado con el trabajo, es una actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica. Por lo tanto, el rendimiento puede ser visto en términos de resultados en donde la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación del producto de su trabajo.

No obstante, también puede ser observado como un conjunto de conductas desarrolladas por los colaboradores dentro del entorno laboral, en lugar de limitarse solamente al resultado que ha sido alcanzado en el desempeño de la labor, debe destacarse que la falta de rendimiento laboral, perjudica la productividad y las finanzas de la empresa, pues es justamente el mencionado rendimiento el que permite evidenciar las competencias laborales que pueden ser alcanzadas por un colaborador con base en sus conocimientos, formación, capacidades y conductas.

En este sentido, el rendimiento laboral está íntimamente ligado al desempeño, es decir, a lo que en realidad hace el trabajador y no solo a lo que sabe hacer, por lo tanto es necesario tomar en consideración aspectos tales como: las aptitudes, eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales

asignadas en un período determinado, el comportamiento, el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y las específicas del puesto de trabajo y las cualidades personales que requiere cada ocupaciones o cargo.

Por lo tanto, el rendimiento puede ser visto en términos de resultados en donde la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación del producto de su trabajo. No obstante, también puede ser observado como un conjunto de conductas desarrolladas por los colaboradores dentro del entorno laboral, en lugar de limitarse solamente al resultado que ha sido alcanzado en el desempeño de la labor.

Dentro del contexto expuesto, debe destacarse que la falta de rendimiento laboral, perjudica la productividad y las finanzas de la empresa, pues es justamente el mencionado rendimiento el que permite evidenciar las competencias laborales que pueden ser alcanzadas por un colaborador con base en sus conocimientos, formación, capacidades y conductas.

Cabe destacar que, los conocimientos son obtenidos a través de los procesos de aprendizajes a los que una persona se expone durante su vida. Según Fundibeq (2013:230), se definen como: “un conjunto de experiencias, saberes, valores, información percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar o incorporar nuevas ideas, saberes y experiencia”.

Por ello, el conocimiento se considera como un atributo que tienen los seres humanos y que permite adaptar los conceptos a la luz de las experiencias (motivo por el cual es tácito), se orienta a la acción debido a que se genera con base en los nuevos sucesos que se presentan y se va adaptando, se sustenta por reglas y se conserva en un cambio permanente ya que tiene la cualidad de ser distribuido, criticado y aumentado. Cuando se asocia el rendimiento laboral a la formación, es importante considerar que todos los aprendizajes encaminados a la actualización laboral están implícitos en la misma. Según Cejas y Grau (2007):

La formación ha sido siempre una parte integrante en el desarrollo humano, de igual manera existe un reconocimiento y una contribución más que importante en la eficacia empresarial. Hablar de formación implica puntualizar que

existe una gran variedad de conceptos afines que se entremezclan con ésta y que, además, originan una confusión en el contenido de ellos (p. 47).

Por lo tanto, la formación puede considerarse como un sistema que incluye todas las acciones y procedimientos mediante los cuales las empresas pueden analizar, planificar y desarrollar en cada uno de sus miembros los conocimientos y habilidades necesarias para adaptarse a las circunstancias cambiantes del entorno. Siguiendo con el orden de ideas, la competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa. De acuerdo con lo expuesto por Sánchez (2011) se define como:

El conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la idoneidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad (p. 7).

De esta manera, destaca que las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber-Ser) y habilidades (Saber-Hacer) de un individuo. Por ello, se puede afirmar que una persona es competente cuando: sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas y realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los objetivos perseguidos por la empresa.

En efecto, un trabajador capacitado conocerá cuando debe tomar decisiones y actuar en forma rápida y correcta, con el fin de dirigir sus esfuerzos hacia la labor que mayor utilidad reporta a la organización. Por consiguiente, debe evaluar en forma clara y precisa las acciones a seguir para alcanzar los objetivos. Por ello, el conocimiento se considera como un atributo que tienen los seres humanos y que permite adaptar los conceptos a la luz de las experiencias (motivo por el cual es

tácito), se orienta a la acción debido a que se genera con base en los nuevos sucesos que se presentan y se va adaptando, se sustenta por reglas y se conserva en un cambio permanente ya que tiene la cualidad de ser distribuido, criticado y aumentado.

Cultura Organizacional

Según Robbins (2014: 93), “la cultura organizacional es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes”, las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional.

El autor mencionado asegura que la cultura de una organización es como el pegamento social y normativo que permite a sus miembros tener una identidad y además poder comunicarse y cooperar en torno a un proyecto común. Los ámbitos conceptuales que abarca la cultura en las organizaciones son: los sistemas de valores y ética de la gestión, la ideología y el comportamiento, los valores funcionan como faros morales y normativos que orientan la conducta de los miembros del grupo en ciertas situaciones.

Es por ello por lo que el concepto de cultura organizacional deberá ser coherente y consistente con la cultura a nivel nacional para que el funcionamiento de esta sea óptimo, la cultura no es tangible, pero se manifiesta de múltiples modos, por un lado, en forma de mitos, ritos, historias y leyendas que ensalzan la organización, sus héroes creencias y manifestaciones físicas como. Así pues, la cultura organizacional es considerada fuerte o débil en función del poder de influencia que ejerce en la conducta de sus miembros, es decir, en la medida en que facilite la identificación de la persona con los esquemas de percepción y actualización de la organización.

De igual modo, el clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Es determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa ya que las percepciones que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, mitos, conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Plan de Acción

Un plan de acción es el momento clave donde se elabora la estrategia de una empresa, es decir, se definen las metas que se quieren conseguir, se fijan los plazos y se calculan los recursos que se tienen. Porto y Merino. (2009.125). Definen el plan de acción es un tipo de plan prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Dentro de una empresa, un plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto. En cualquier empresa que se quieran lograr alcanzar unos resultados concretos se hace necesario no sólo organizar unos planes de acción generales sino también otros muchos más específicos que se establezcan por departamentos como, por ejemplo, en los de gerencia, comercialización o administración financiera.

2.3 Definición de términos básicos

Actitud: identificación, fácil aceptación, entusiasmo e impulso positivo con relación al trabajo y por lo general, marcha paralela a la disminución de los problemas de supervisión y de disciplina.

Autoridad: poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen, poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

Apatía: estado de ánimo impasible que se refleja en la ausencia de ganas o entusiasmo.

Ausentismo: inasistencia de una persona al sitio donde debe cumplir una obligación o desarrollar una función.

Capacidad: habilidad de un individuo, una organización o un sistema para desempeñarse eficazmente, eficientemente y de manera sostenible.

Conflicto: existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a chocar.

Competencias: características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado dentro de una organización en particular

Desempeño: conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales.

Eficacia: capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Evaluación del Desempeño: proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos

Indicador de Desempeño: variable que permite la verificación de cambios en el desempeño de la empresa de servicios o muestra los resultados en relación con lo planeado.

Poder: capacidad de controlar a otros en una organización, mediante persuasión personal o incentivos basados en la recompensa y el castigo

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En este capítulo se exponen de forma precisa todas las interrogantes en cuanto a la manera de describir y analizar cuidadosamente el problema planteado; por cuanto en el presente estudio se requiere indagar para alcanzar la intencionalidad del mismo, mediante el diseño de métodos y técnicas que posibilitan obtener la información necesaria, por lo que se puede definir como un grupo de operaciones por medio de las cuales se detalla y analiza un fenómeno, el cual consiste en comprender las razones por las cuales existe un clima organizacional conflictivo, tenso y desmotivador en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A. Según Sabino C. (2014)

Para lograr un conocimiento de tal naturaleza, o sea, para hacer ciencia, es preciso seguir determinados procedimientos que nos permitan alcanzar el fin que procuramos: no es posible obtener un conocimiento racional, sistemático y organizado actuando de cualquier modo.

Se acota que, el cumplimiento de dicho procedimiento se sustentó con documentación metodológica apropiada para tal fin propuestos por teóricos; con este apoyo de técnicas se logró alcanzar un producto específico colmado de validez para cumplir con las metas. Por consiguiente, en el presente capítulo se buscó desarrollar una sustentación técnica y operacional de manera muy concreta para determinar la investigación requerida.

En base a los registros metodológicos y de acuerdo a la naturaleza de la presente investigación se enmarca en un proyecto factible, se ideó para solucionar un problema puntual con el propósito de ser utilizado de manera inmediata y probar su viabilidad e implementación, además consiste en actividades vinculadas entre sí cuya ejecución permitirá el logro de los objetivos específicos. De acuerdo a Gómez C. (2013:186):

“Se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad”.

Prosiguiendo con el desarrollo de la metodología, es posible explicar que la investigación es de campo, por que permitió a las autoras recolectar información directamente en el lugar donde se realiza el estudio, con la oportunidad de aplicar el instrumento para lograr recolectar los datos pertinentes para el desarrollo del trabajo que se fundamenta en un plan de acción para el clima organizacional en la empresa que se estudia.

En el mismo orden de ideas, se apoya en una investigación de tipo documental con nivel descriptivo, porque reseña las características de un fenómeno existente como es el nivel de satisfacción laboral y los elementos motivacionales tanto intrínsecos como extrínsecos. Delgado, Colombo, y Orfila R (2013:43), clasifican la investigación descriptiva como: “Los diagnósticos que realizan consultores y planificadores partiendo de una descripción organizada lo más completa posible de una cierta situación”

3.1. Fases Metodológicas

3.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del clima organizacional en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A.

El diagnóstico de la situación actual del clima organizacional en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, es un proceso fundamental para conocer las características y condiciones en las que se encuentra el clima organizacional que actualmente presenta algunas debilidades brindando conocimientos valiosos para el posterior diseño del plan de acción, esto es producto de la desmotivación de los trabajadores, desinterés y apatía.

Para lograr el desarrollo de la fase diagnóstico, las autoras se apoyan en técnicas de recolección de información idóneas, por ello utilizan en principio la observación

participante en donde se busca la descripción detallada y analítica de la dinámica laboral diaria. Hurtado (2015:41), asegura “En la observación participante se recaba información referida al ambiente, participantes, actividades y duración de los eventos obteniendo así información sobre la dinámica de grupo y el fenómeno a estudiar” Así mismo, la entrevista conforma otra de las técnicas, esta se realizó colectivamente para conocer el interés común de los trabajadores en relación a la situación que les concierne laboralmente

El instrumento de recolección de datos seleccionado fue el cuestionario elaborado con preguntas, abiertas, dicotómicas, todas relacionadas con la empresa, su dinámica laboral con la finalidad de que los participantes expliquen y manifiesten la situación que están experimentando en relación al clima organizacional. Pardinás (2015:93), sostiene lo siguiente: Un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos.

Vale comentar que en la aplicación el cuestionario está representado por preguntas cerradas, que determinaron la información precisa para el desarrollo de la investigación, se tomó en cuenta el universo o población el cual está conformado por catorce (14) trabajadores que forman parte de la nómina de la empresa, los cuales al ser la población tan pequeña y finita se tomaran como la muestra.

3.1.2. Fase II. Descripción del desempeño de los trabajadores de la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A.; con el fin de motivarlos al logro de los objetivos empresariales.

En esta fase, se describe el desempeño actual de los trabajadores de la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, es muy evidente que existe una situación en cuanto a la conducta apática de los trabajadores, debido en gran medida a la desmotivación que ha venido conformando un clima organizacional tenso, el ausentismo laboral que así lo demuestra, se aprecia entonces que el

desarrollo de las obligaciones se lleva a cabo solamente para cumplir el deber y no porque exista algún estímulo que motive a desarrollarlas.

Se entiende la actitud de indiferencia; ya que los trabajadores no tienen ningún estímulo, porque la organización adolece de una de las cualidades más importantes como lo es la sensibilidad y adaptabilidad; al igual que la capacidad de percepción y cambio para entender la variación de los estímulos externos aportados por cada uno de los trabajadores, de allí que se observa malestar generalizado y en ocasiones diferencias a nivel personal entre los trabajadores. El personal de la empresa se encuentra totalmente desmotivado, no existe evaluación del desempeño constante, tampoco cuentan con incentivos, no es política organizacional motivar a los empleados con bonificaciones especiales.

3.1.3. Fase III: Diseño de plan de acción para el clima organizacional de la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A

La fase III, consiste en el diseño del plan de acción, el cual contribuirán en la maximización de los recursos de la organización, las mismas se fundamentan en la propuesta de incentivos, talleres para el desarrollo del capital humano y para el mejoramiento profesional y de esa manera brindarles herramientas y técnicas con la finalidad de desarrollen sus conocimientos y así seleccionen los que le otorguen un valor único y distinto en el ámbito para el cual se estén desempeñando, para así conseguir una actitud positiva y elevar el nivel de satisfacción del empleado.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos que en este caso fue utilizado el cuestionario, con el objeto de obtener información requerida para explicar el ambiente laboral en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, donde se observa problema con el clima organizacional el cual se torna conflictivo y tenso para el óptimo desarrollo de las actividades cotidianas, esto se debe a la desmotivación de los trabajadores, los cuales muestran apatía constante, ausentismo laboral, desinterés en innovar o proporcionar nuevas dinámicas laborales.

De acuerdo a lo planteado en la fase I del Marco Metodológico, la aplicación del cuestionario está representado por preguntas cerradas, que determinaron la información precisa para la elaboración de la investigación, tomando el universo o población, conformado por catorce (14) trabajadores que son parte de la nómina de la empresa, los cuales al ser la población tan pequeña y finita se tomaran como la muestra.

Una vez recogidos los valores numéricos obtenidos en la aplicación del cuestionario, se procedió a su análisis estadístico, para su presentación se emplearon cuadros de frecuencia y gráficos en donde sintetizaron las respuestas obtenidas en cada uno de los ítems que conformaron el cuestionario en atención a los objetivos perseguidos por la investigación, tal como se presenta a continuación:

Resultados

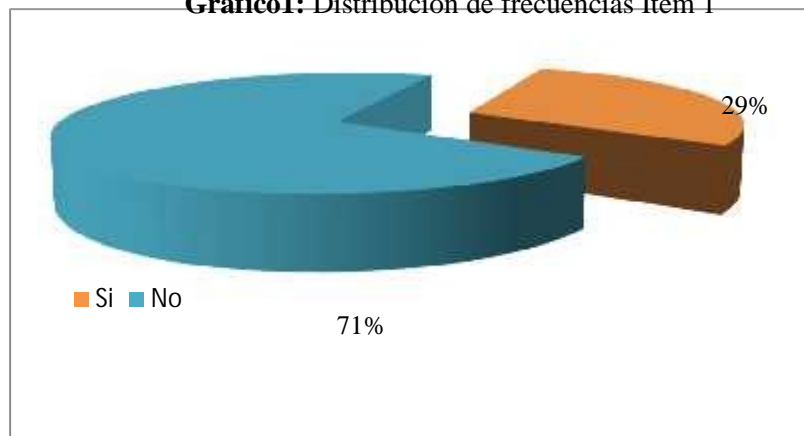
Ítem 1. ¿Ud. considera que en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A. la comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores son armónicas?

Cuadro 1. Relaciones interpersonales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	29%
No	10	71%

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)

Grafico1: Distribución de frecuencias Ítem 1



Interpretación: El setenta y uno (71%) por ciento de los participantes aseguran que en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A; la comunicación relaciones interpersonales de los trabajadores no son armónicas; generalmente se suscitan conflictos lo cual ocasiona que el clima organizacional se torne conflictivo y tenso, el otro veintinueve (29%) por ciento asegura lo contrario ya que ellos se centran en sus labores sin prestar atención a nada que no sea trabajar.

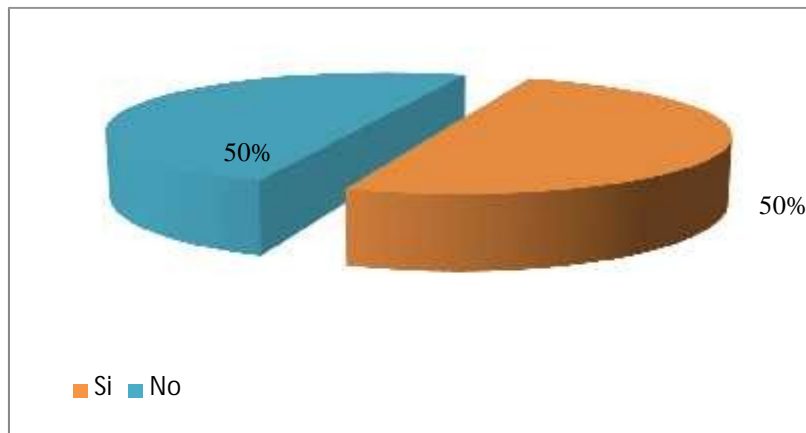
Ítem 2. ¿Te gusta trabajar en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702 C.A.?

Cuadro 2. Identificación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	50%
No	7	50%

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)

Gráfico 2: Distribución de frecuencias Ítem 2



Interpretación: El cincuenta (50%) por ciento aseguran que les gusta trabajar en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, mientras que el otro cincuenta (50%) no se siente tan a gusto de laborar en esa empresa.

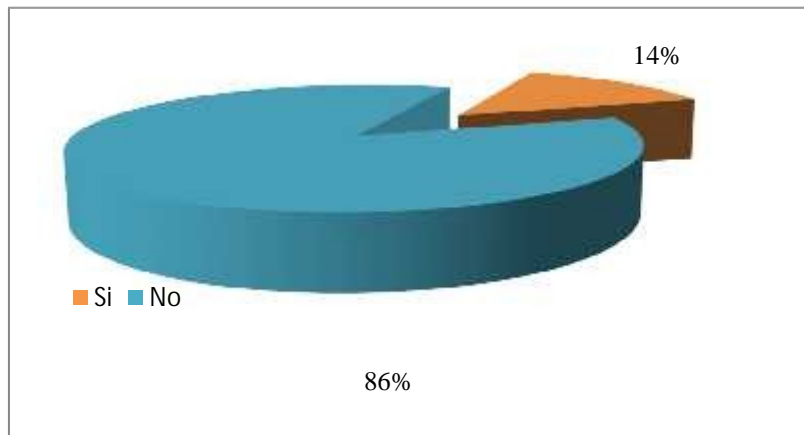
Ítem 3. ¿Se encuentra Ud. motivado para llevar a cabo las tareas que se le asignan en la empresa?

Cuadro 3. Motivación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	14%
No	12	86%

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)

Grafico3: Distribución de frecuencias Ítem 3



Interpretación: Del total de la población participante el ochenta y seis (86%) por ciento opina que no se encuentra motivado para llevar a cabo las tareas que se le asignan en la empresa, ellos aseguran que las condiciones no están dadas ya que solo perciben el sueldo y los beneficios de ley lo que no permite tener mejor calidad de vida, el otro catorce (14%) por ciento se mantuvo al margen y no opinó.

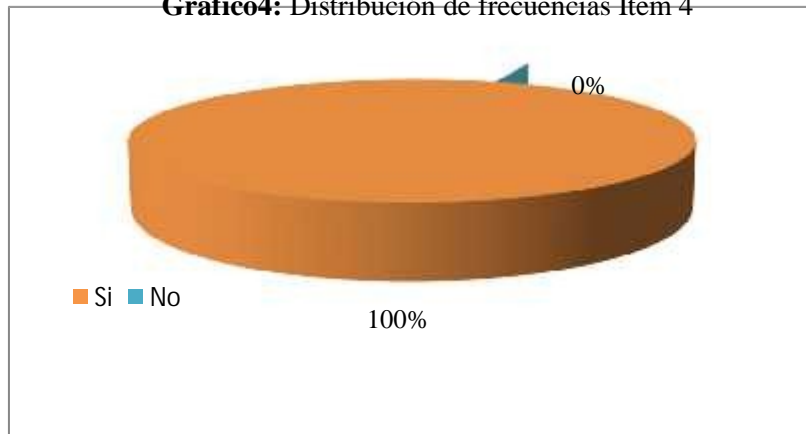
Ítem 4. ¿Le afecta la rotación de personal que persiste en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702 C.A.?

Cuadro 4. Rotación de Personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)

Grafico4: Distribución de frecuencias Ítem 4



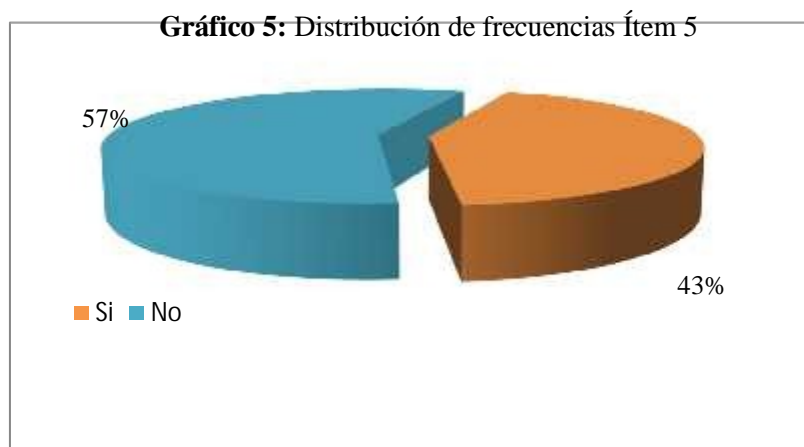
Interpretación: El cien (100%) por ciento de los participantes aseguran que la rotación de personal les afecta en su trabajo en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A.

Ítem 5. ¿El clima laboral entre empleados en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702 C.A. fluye con facilidad?

Cuadro 5. Clima laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	43%
No	8	57%

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)



Interpretación: El cincuenta y siete (57%) por ciento de los trabajadores está de acuerdo en que el clima laboral entre empleados en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, no fluye con facilidad, aseguran que en la mayoría de las oportunidades las personas dejan de comunicarse para evitar diferencias de criterios, el otro cuarenta y tres (43%) por ciento asegura que su comunicación con los demás es normal.

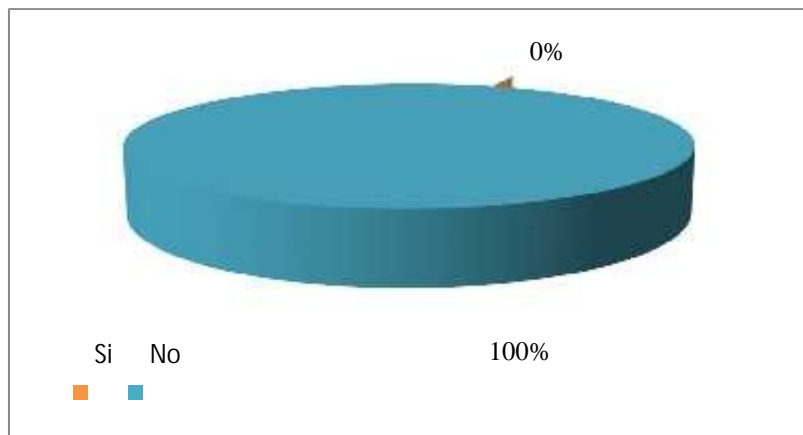
Ítem 6. ¿La empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702 C.A. ofrece algún tipo de incentivo a sus trabajadores?

Cuadro 6. Incentivo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	14	100%

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)

Gráfico 6: Distribución de frecuencias Ítem 6



Interpretación: El cien (100%) por ciento de los trabajadores afirma que en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, no ofrece algún tipo de incentivo a sus trabajadores.

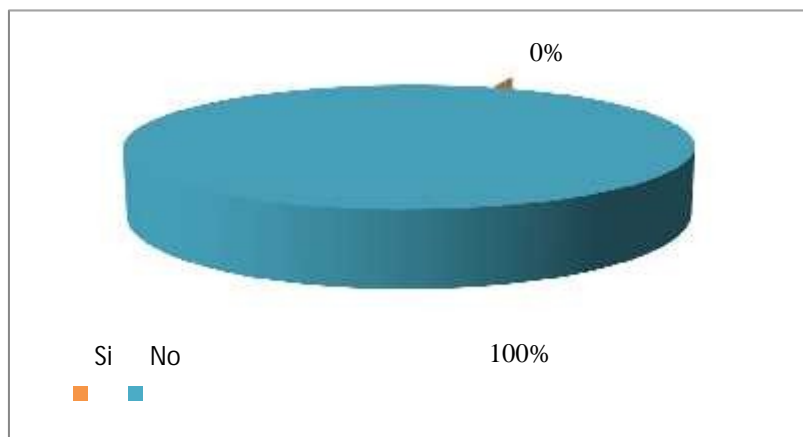
Ítem 7. ¿Recibe Ud. cursos de mejoramiento profesional en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702 C.A.?

Cuadro 7. Mejoramiento Profesional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	14	100%

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)

Gráfico 7: Distribución de frecuencias Ítem 7



Interpretación: El cien (100%) por ciento de los trabajadores que participaron en la encuesta afirman que no reciben cursos de mejoramiento profesional en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, todos coinciden en que en esta organización jamás mencionan ese tema.

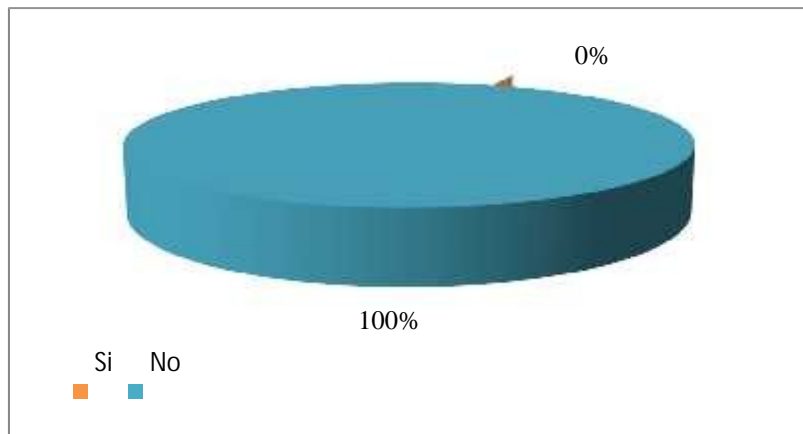
Ítem 8. ¿Te gustaría realizar cursos de mejoramiento profesional en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702 C.A.?

Cuadro 8. Capacitación profesional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)

Gráfico 8: Distribución de frecuencias Ítem 8



Interpretación: El cien (100%) por ciento de los trabajadores afirma que en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, que les gustaría recibir cursos de mejoramiento profesional.

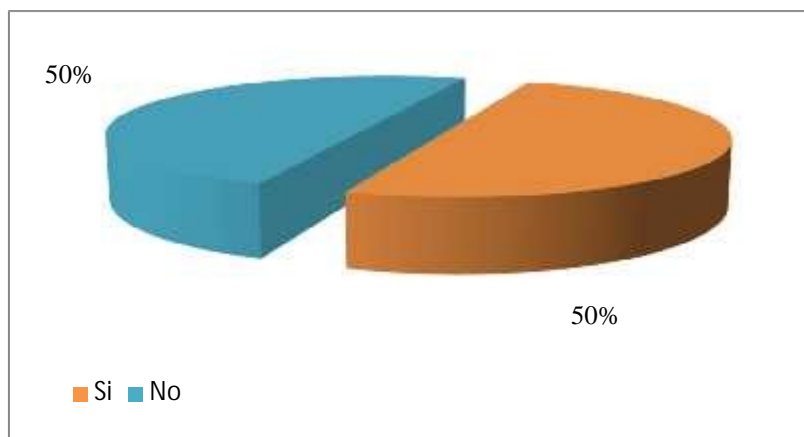
Ítem 9. ¿Ud. cree que su gestión laboral es eficiente y eficaz en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A?

Cuadro 9. Gestión laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	07	50%
No	07	50%

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)

Gráfico 9: Distribución de frecuencias Ítem 9



Interpretación: El cincuenta (50%) por ciento de los trabajadores respondieron que su gestión laboral es eficiente y eficaz en la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, independiente de las condiciones laborales están de acuerdo en que la ética, la responsabilidad y el profesionalismo deben ser característica de toda persona que asume la responsabilidad de un cargo, la otra mitad afirma lo contrario, dicen que no son ni eficaces ni eficiente ya que consideran que no se les da el trato que consideran merecen.

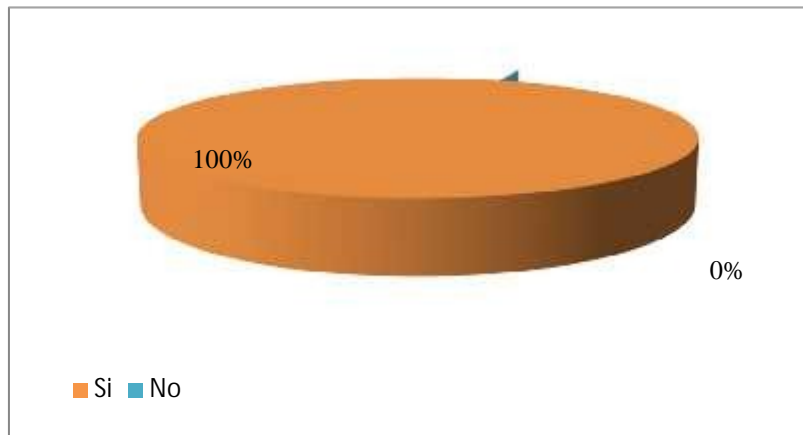
Ítem 10. ¿Considera Ud. que la implementación de un plan de acción favorecería al clima organizacional de la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702 C.A.?

Cuadro 10. Plan de acción

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)

Gráfico 10: Distribución de frecuencias Ítem 10



Interpretación: El cien (100%) por ciento de los participantes en la encuesta están de acuerdo en que la implementación de un plan de acción si mejoraría el clima organizacional de la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A.

CAPITULO V LA

PROPUESTA

5.1. Descripción de la Propuesta

En la actualidad, las empresas venezolanas observan su existencia repleta de retos, cambios, procesos de adaptación a la realidad inflacionaria, escasez, por lo que requieren de individuos con mentalidades abiertas a la adaptación y aprendizaje permanente, sobre todo, dentro de los mismos procesos que se viven día a día en las mismas.

A partir de los retos enfrentados es necesario enfocar los esfuerzos en la creación de relaciones especiales con los trabajadores dentro de las organizaciones, para así fortalecer su satisfacción laboral, considerando que siguen siendo algunas relaciones más compatibles que otras. A través del éxito de esas relaciones, las empresas pueden identificar y capitalizar la satisfacción de los trabajadores, alcanzar y fortalecer la producción, lo cual propenderá directamente a la a la satisfacción aceptable.

De igual modo, los trabajadores experimentarán el arte de aprender a vivir produciendo, ya que la solución a los problemas requiere del compromiso psicológico de la población en general que conforma la nómina, el lugar de trabajo debe observar cambios vitales. Por ello, el clima organizacional y la motivación son dos indicadores importantes en el funcionamiento del recurso humano, existe una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de productividad de los empleados dentro de la empresa, además están vinculados con el desempeño y la satisfacción en el trabajo;

Es así como, a partir de los razonamientos anteriores, las autoras del trabajo consideran que el presente proyecto enfatiza la relación del clima organizacional y la motivación, considerando necesario el diseño de un plan de acción para el clima organizacional en la Empresa caso estudio.

5.2. Objetivo General de la Propuesta

Diseñar un plan de acción para el clima organizacional de la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A

5.2.1. Objetivos Específicos de la Propuesta

Aplicar incentivos para motivar a los trabajadores en el desarrollo del proceso productivo.

Mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A.

Trazar estrategia de capacitación laboral en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A para maximizar el rendimiento de los trabajadores.

5.3. Justificación de la Propuesta

La motivación laboral es parte del compromiso entre la organización y el trabajador para generar resultados en beneficios comunes, se fundamenta en factores intrínsecos, es decir, motivaciones propias del empleado y extrínsecos que se refiere a los de la empresa hacia el equipo de trabajo. Se entienden por factores intrínsecos a las acciones que se llevan a cabo por el propio individuo, marcadas por su voluntad de lograr metas propuestas y poder satisfacer la necesidad que se le presenta, siempre de la mano con las habilidades y capacidades que presentan.

Así mismo se considera al factor extrínseco, a los impulsos que tiene el individuo por motivaciones externas, es por eso por lo que la organización debe facilitar y motivar a que los trabajadores tengan disposición en obtener y cumplir sus obligaciones, alcanzar sus metas y objetivos tanto personales como organizacionales.

En consideración a los factores que participan en la conducta del individuo y tomando en cuenta la problemática estudiada, el plan de acción propuesto representa importancia desde diversos aspectos, entre ellos se encuentra el hecho de que al incrementar los beneficios de los trabajadores automáticamente va a generar ganancias tanto para los empleados, jefe y naturalmente para la empresa, al contar con un personal más productivo debido a la alta motivación, de allí los beneficios inciden positivamente sobre la motivación y productividad del personal.

Cabe considerar que los beneficios ofrecidos fundamentados representan una forma de resarcimiento al trabajador ya que va a contribuir con su crecimiento personal y profesional de allí que el mejoramiento profesional también van a incentivar al personal, al mejorar profesionalmente al recurso humano favorece a todos los integrantes de la organización, tomando en cuenta el talento que posea cada uno de ellos y su capacidad de innovar le permitirá aprender e incorporarse a la tecnología para modernizarse y adaptarse a las transformaciones.

5.4. Desarrollo de la Propuesta

Aplicar incentivos para motivar a los trabajadores en el desarrollo del proceso productivo

Otorgar beneficios a los trabajadores establece una relación entre su mejor desempeño con la organización, por eso se proponen incentivos que se van a utilizar como complemento de las técnicas tradicionales de sueldos y salarios. Dentro de la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A no se contemplan incentivos o estrategias aplicables al Recurso Humano de la Empresa, en cuanto a la responsabilidad de las estrategias, en este caso se le atribuye al Jefe de Administración, la misma se va a llevar a cabo en un tiempo probable de tres (03) meses, el resultado obtenido se va a observar en un periodo seis (06) meses aproximadamente.

Por lo tanto, que la empresa convenga en ofrecerle a cada uno de sus trabajadores combos de alimentos mensuales que constaran de: 500gr de jamón arepero, 500gr de queso semiduro, 500gr de mortadela y dependiendo de la disponibilidad al momento un pollo, además se le ofrece a los trabajadores descuentos al momento de desear comprar mercancías por un 10% para así favorecer y motivar a los trabajadores permitiéndoles así sentir apoyo por parte de su patrono, generando una relación de confianza y estabilidad en las relaciones interpersonales de la empresa, lo cual repercute directamente en el clima organizacional de la misma.

Mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A.

Con respecto a favorecer la comunicación y las relaciones interpersonales, se contempla un sistema de motivación con la finalidad de vincularla al desempeño, productividad y calidad, para mejorar el nivel de participación e identificación del trabajador, incrementar el trabajo de equipo y la certidumbre de estar participando en una Institución común a cuantos laboran para ella.

Por lo tanto, se sugieren cursos enfocados al desarrollo personal dictados por profesionales una vez al año, fundamentado en motivación, trabajo en equipo y técnicas para el manejo adecuado de conflictos y de cómo resolverlos, al término de este curso los participantes serán capaces de identificar y aplicar las habilidades fundamentales necesarias para la cooperación en grupo y sentirse identificado con los valores de la empresa.

Ahora bien, se plantean herramientas de trabajo grupales, tales como: lluvia de ideas, reuniones de trabajo de manera mensual, la cual tenga como propósito de compartir ideas, opiniones y experiencias ocurridas en la empresa durante ese tiempo, permitiéndole a los trabajadores y al área administrativa conocer y evaluar tanto el rendimiento laboral como la situación de la empresa.

Trazar estrategia de capacitación laboral en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A para maximizar el rendimiento de los trabajadores.

En toda organización es importante cultivar la calidad de servicio que se presta mediante la capacitación profesional de cada uno de los individuos que laboran en ella, por ello se plantean cursos de mejoramiento profesional dictados por empresas didácticas dirigidos a todos los niveles de la organización, tomando en consideración el estatus del participante, se proponen cursos por área de desempeño, es decir un curso por el área administrativa y otro curso para el área operativa, lo cual se seleccionará un trabajador para la realización de los mismos, este a su vez va a aplicar lo aprendido con sus compañeros de trabajo mediante un compartir entre todos los trabajadores de la empresa. Tales cursos de mejoramiento profesional se aplicarán en la empresa una vez al año, ya que es necesario reducir costos no siendo posible enviar a toda la nómina a recibir cursos de mejoramiento al mismo tiempo y de manera recurrente.

Por lo tanto, para el área administrativa se sugieren cursos de actualización en tópicos administrativos y gerenciales como también para el área operativa se proponen cursos de atención al cliente, ventas y algún tópico sugerido por los trabajadores en las reuniones de trabajo previamente planteadas. Al término de tales cursos los participantes serán capaces de identificar aquello que mueve a la acción para desarrollar una actividad laboral adecuada y lograr un trabajo en equipo de alto rendimiento, destacar la importancia y la influencia de la persona en la prestación de servicio y trabajo en equipo.

5.5. Factibilidad de la Propuesta

La factibilidad del presente estudio ha sido estructurada en forma tal que permite conocer la viabilidad del mismo, fue necesario cubrir aquellos aspectos teóricos que tienen que ver con el hecho de si existe la posibilidad de desarrollar la investigación, para tal fin se tomaron en cuenta elementos tales como factibilidad técnica, operativa y económica.

5.5.1. Factibilidad Técnica: Para que la investigación se lleve a cabo y se cumplan a cabalidad las pautas que allí se establecen es indispensable evaluar los recursos necesarios y disponibles con que cuenta la empresa, los cuales no van a tener algún cambio ya que con la puesta en marcha del proyecto no es necesario desincorporar alguno de ellos, lo mismo ocurre con el material de oficina el cual se va a mantener en las mismas cantidades, lo que permite la factibilidad técnica.

5.5.2. Factibilidad Operativa: Para que el plan de acción tenga un buen funcionamiento se requiere de la disposición de los empleados, ello forma parte del análisis de factibilidad operativa, tomando en cuenta de que se les va a dictar talleres de motivación lo que va a colaborar con el deseo de alcanzar los objetivos planeados por la empresa, por lo tanto, el proyecto es factible desde este punto de vista.

5.5.3. Factibilidad Económica: La factibilidad económica demuestra la capacidad de pago de La Empresa, una vez revisado este aspecto se pudo comprobar que la organización cuenta con los recursos económicos necesarios y suficientes para alcanzar la materialización de la propuesta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Después de la aplicación del cuestionario al equipo de trabajo de la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702. C.A, se corroboró mediante resultados que existe un problema en cuanto al clima organizacional, se observa conflictivo y tenso para el óptimo desarrollo de las actividades cotidianas de dicha organización, al aplicar las preguntas se conoció que las carencias de incentivos tienen efectos negativos en el comportamiento de los trabajadores.

Además del ausentismo laboral que día a día así lo demuestra, se aprecia entonces que la organización adolece de una de las cualidades más importantes como lo es la sensibilidad y adaptabilidad; al igual que la capacidad de percepción y cambio para entender la variación de los estímulos externos aportados por cada uno de los trabajadores.

Por otra parte, la gerencia de dicha organización no tiene las estrategias y la versatilidad para motivar a su talento humano, y de esa forma maximizar su adaptación mejorando el rendimiento para materializar los objetivos empresariales de la manera más efectiva y eficiente, esto es muy claro desde el momento en que a los trabajadores en su mayoría no se les ofrece un cambio o mejora de estatus con el fin de estimularlos.

Ahora bien, se comenta que existen factores que afectan la calidad del clima organizacional en la Empresa, el estudio permitió a las investigadoras profundizar en este aspecto, comprobando que la motivación es uno de los factores determinantes en su conducta, resulta que de acuerdo a la naturaleza del individuo, este se agrupa para lograr objetivos comunes, que son imposibles alcanzar individualmente, sin embargo existen intereses individuales a nivel laboral que solo pueden ser satisfechos por la propia organización.

Como se mencionó el clima organizacional en la empresa se presenta conflictivo, en gran parte por la desmotivación de sus trabajadores, esto se origina de su insatisfacción individual, acotando que la satisfacción de las necesidades determina su deseo de producir, este estado proviene de que los trabajadores no son valorados en su desempeño de una manera justa y equitativa, no disfrutan de ningún tipo de incentivo lo cual incide sobre su desarrollo laboral.

Cabe considerar que el esfuerzo individual depende de las habilidades, capacidades y percepción del papel que desempeñan los trabajadores dentro de la organización, sin embargo, en vista de que no se aplica un método para estar al tanto de sus destrezas, o si cubren las expectativas laborales, necesitan ser capacitados, promovidos, sustituidos o simplemente aconsejados o asesorados, por lo tanto, los trabajadores se muestran poco productivos.

En efecto el personal de la empresa caso estudio se encuentra totalmente desmotivado, no cuentan con incentivos adecuados por tal motivo es necesario proponer cursos de desarrollo y crecimiento personal, los cuales promueven la identificación con la empresa, la confianza y la creación de valores en cada uno de los individuos que son parte de dicha organización.

RECOMENDACIONES

El Gerente debe procurar el equilibrio en la organización, mediante incentivos y contribuciones a los trabajadores.

Aplicar planes o escalas para evaluar el desempeño, teniendo siempre presente la objetividad, al mismo tiempo los prejuicios del evaluador deben quedar a un lado, ya que los resultados podría reducirse a expresiones numéricas gracias a las distorsiones personales, dicha evaluación debe ser llevada a cabo por un supervisor inmediato que conoce la labor de cada uno de sus subordinados.

Integrar al personal en un equipo leal y cooperador, sosteniéndose frente a toda competencia y resistiendo las agresiones de los cambios económicos, sociales y tecnológicos que se puedan presentar.

Identificar las necesidades de motivación en los trabajadores a través del análisis de su comportamiento determinando la presencia de un estado de tensión.

Proponer eventualmente incentivos para los trabajadores, de tipo monetario tales como bonos por asistencia perfecta, que fomenten seguridad laboral y a su vez confianza, al igual que un trato que los motive a desarrollar sus tareas con el mayor interés.

Ofrecer oportunidad a los trabajadores de participar en la toma de decisiones, de esa manera compartir inquietudes y así participar de reconocimiento de su labor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Joseling (2015). **Propuesta de un plan motivacional que mejore el desempeño del recurso humano de la empresa Corporación Industrial Metalúrgica, C.A. Maracay. Estado Aragua.** Universidad Bicentenario de Aragua.
- Arias Fidias G. (2012). **El proyecto de Investigación**, Editorial Episteme. Caracas-República Bolivariana de Venezuela
- Bernal Cesar. (2010) **Metodología de la Investigación.** Para Humanidades y Ciencias Sociales. Editorial Pearson. Colombia.
- Bravo, Marian. (2013). **Relación entre el Clima Organizacional y el Compromiso de los Trabajadores.** Editorial Prentice Hall. Mexico
- Campos Doria (2016). **Motivación Humana.** Instituto Técnico de Córdoba. España.
- Cejas Magda y Grau Carles (2007). **Formación de los Recursos Humanos en las Organizaciones Empresariales.** Editorial Fondo Editorial Tropykos. Caracas.
- Chiavenato Idalberto (2015). **Administración de Recursos Humanos.** México. Editorial Mc Graw Hill.
- Delgado Yamile, Colombo Leyda, y Orfila Rosmel (2013) **Conduciendo la investigación.** Editorial Comala. Caracas. Venezuela.
- Gordon Allport (2015). **Clima Organizacional.** Editorial Prentice Hall. Editores. México
- Hurtado, Iván. (2013). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.** Episteme Consultores Asociados. C.A.
- Gómez C. (2013). **Proyectos Factibles.** Editorial Predios. Valencia. Estado Carabobo.
- Gil María Ángeles. y Giner Fernando. (2013). **Como crear y hacer funcionar una empresa.** Esid Editorial. Madrid, España.
- Morales Lissette (2016). **Plan de motivación dirigido a la fuerza de ventas de la empresa Corpepar, C.A Valencia. Estado Carabobo.** Universidad Alejandro de Humboldt. Valencia. Estado Carabobo.

Pardinas Felipe (2015). **Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales**. Editorial Siglo Veintiuno. México.

Ponce Margareth (2014). **Cambiando los Roles Para Crear una Organización de Alto Rendimiento**. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Pérez Ricardo (2014). **Como Mejorar el Clima Laboral**. Editorial Fénix S.L. España

Ramírez, Tulio. (2015). **Cómo hacer un proyecto de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

Robbins Stephan (2014). **Comportamiento organizacional**. Mexico Editorial Mc Graw Hill.

Rodríguez Antonio (2015). **Propuesta de Herramientas Para Optimizar el Clima organizacional del Instituto Autónomo de Puerto Cabello**. Universidad de Carabobo.

Sabino Carlos. (2014) El **Proceso de Investigación**. Editorial El Cid. Venezuela.

Tamayo Mario (2013). **El Proceso de la Investigación Científica**. Editorial Limusa Noriega. Mexico

Torres María. (2015). **Plan Estratégico Motivacional que Integre y Desarrolle al Personal a los Procesos Productivos de la Empresa Febeca C.A, de Valencia Estado Carabobo**. Universidad Tecnológica del Centro.

Ucros Jorge (2011). **Factores del Clima Organizacional**. Editorial El Cid. Buenos Aires. Argentina.

Villegas Miguel (2013). **Comportamiento Humano**. Editorial Trillas. Venezuela

Referencias Electrónicas

Definición.de (s.f) Disponible: <https://definicion.de/> [Consulta: Febrero, 2019, 26]

Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2009. Actualizado: 2009.

Definicion.de: Definición de plan de acción (<https://definicion.de/plan-de-accion/>)

Fundibeq (2013).Gestión del Conocimiento. [Documento en Línea]. Disponible: http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/-downloads/gallery/methodology/tools/gestion_del_conocimiento.pdf [Consulta: 2019, Enero 28].

Sánchez Santos, (2011). La Gestión de Competencias y su Impacto en la Mejora Continua del Desempeño Laboral. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/mass.html> [Consulta: 2019, Enero 30].

ANEXOS



**CUESTIONARIO UNIVERSIDAD JOSÉ
ANTONIO PÁEZ FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud. como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de **PLAN DE ACCIÓN PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DIRIGIDO A LA EMPRESA BODEGÓN CARNICERÍA Y CHARCUTERÍA PACHUCARNES 1702, C.A. UBICADO EN SAN DIEGO, EDO. CARABOBO.**

Gracias por su atención.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta.

Cuestionario

Ítem	Pregunta	Si	No
1	¿Ud. considera que en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A. la comunicación y las relaciones interpersonales son armónicas?		
2	¿Te gusta trabajar en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A.?		
3	¿Se encuentra Ud. motivado para llevar a cabo las tareas que se le asignan en la empresa?		
4	¿Le afecta la rotación de personal que persiste en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A.?		
5	¿El clima laboral entre empleados en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A. fluye con facilidad?		
6	¿La Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A. ofrece algún tipo de incentivo a sus trabajadores?		
7	¿Recibe Ud. cursos de mejoramiento profesional en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A.?		
8	¿Te gustaría realizar cursos de mejoramiento profesional en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A.?		
9	¿Ud. cree que su gestión laboral es eficiente y eficaz en la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A.?		
10	¿Considera Ud. que la implementación de un plan de acción favorecería al clima organizacional de la Empresa Bodegón Carnicería y Charcutería Pachucarnes 1702, C.A.?		

Fuente: Alzuro y Hsin (2019)