MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD

SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS

"DR. ARNOLDO GABALDON"

POSTGRADO DE GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE LA DIRECCION DE SALUD DEL ESTADO PORTUGUESA. VENEZUELA. 2018.

Proyecto presentado como requisito parcial para optar al Título de Especialista Gestión en Salud Pública.

Autor: Lcdo. Emmanuel Jossue Rojas

Tutor: Lcda. Esp. Yaquelin García

PORTUGUESA Mayo de 2018.

Ciudadanos:
Miembros de la Comisión coordinadora del
Postgrado de Gestión en Salud Pública.
S.A. Instituto de Altos Estudios “Dr. Arnoldo Gabaldon”.
Presente.

La presente comunicación tiene como finalidad informarles que he aceptado ser tutor del proyecto del Ciudadano: Lcdo. Emmanuel Jossue Rojas C.I. 16644800, Titulado: **ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE LA DIRECCION DE SALUD DEL ESTADO PORTUGUESA. VENEZUELA. 2018,** para optar al título de **Especialista de Gestión en Salud Pública.**

Atentamente:

Lcda. Esp. Yaquelin García
C.I: V-13.194.460

Teléfono: 0414-4962761

PORTUGUESA 20 de Mayo de 2018.

Ciudadanos:
Miembros de la Comisión coordinadora del
Postgrado de Gestión en Salud Pública.
S.A. Instituto de Altos Estudios “Dr. Arnoldo Gabaldon”.
Presente.

La presente es para comunicarle, que en mi carácter de tutor he leído y analizado el Proyecto Titulado: **ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE LA DIRECCION DE SALUD DEL ESTADO PORTUGUESA. VENEZUELA. 2018,** Realizado por el ciudadano: Lcdo. Emmanuel Rojas para optar al título de **Especialista de Gestión en Salud Pública,** por cuanto considero que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluado por parte del jurado evaluador que se designe.

Atentamente:

Lcda. Esp. Yaquelin García
C.I: V-13.194.460

Teléfono: 0414-4962761

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD

SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS

"DR. ARNOLDO GABALDON"

Quienes suscribimos como jurado designado por la comisión coordinadora del postgrado: **GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA,** para estudiar el Trabajo especial de grado titulado:

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE LA DIRECCION DE SALUD DEL ESTADO PORTUGUESA. VENEZUELA. 2018.

Una vez defendido como requisito para optar al grado de especialista en: GESTION EN SALUD PUBLICA, por el Aspirante: Lcdo. Emmanuel Rojas, Cedula de Identidad Nº V-16.644.800, y con la tutoría de la Lcda. Esp. Yaquelin García, titular de la cedula de identidad NºV-13.194.460, una vez examinado el trabajo especial de grado, decidimos que el mismo esta:

APROBADO SIN OBSERVACIONES: _____

APROBADO CON OBSERVACIONES: ____ Menores ____ Mayores ___

REPROBADO: _____

En Guanare a los ___ días del mes _____ del año ____

Jurado	
Presidente	FECHA
C.I. N	FIRMA
Miembro	FECHA
C.I. N	FIRMA
Miembro	FECHA
C.I. N	FIRMA

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD

SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS

"DR. ARNOLDO GABALDON"

Quienes suscribimos miembros del jurado designado por la Comisión Coordinadora del Programa de Especialización: **_____,** para examinar el Trabajo especial de grado, presentado por el Lcdo. Emmanuel Rojas, Cedula de Identidad Nº V-1644800, bajo el titulo: **ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE LA DIRECCION DE SALUD DEL ESTADO PORTUGUESA. VENEZUELA. 2018,** con la tutoría de la Lcda. Esp. Yaquelin García, titular de la cedula de identidad NºV-13.194.460, con fin de cumplir el requisito legal para optar al grado académico de especialista de Gestión en salud pública. Dejan constancia de lo siguiente:

1.- Leído como fue dicho trabajo por cada uno de los miembros del jurado, se fijo el día ___ de _____ de _____ a las _____, para que el autor lo defendiera en forma pública, lo que este hizo en la ciudad de _____, mediante una presentación oral de su contenido, luego de lo cual respondió satisfactoriamente a las preguntas que le fueron formuladas por el jurado, todo ello conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Gestión Académica.

2.- Finalizada la defensa oral y revisado el trabajo escrito el jurado decidió: _____, dado que se ajusta a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Gestión Académica.

_____ _____

Jurado: Jurado:

C.I. Nº _____ C.I. Nº _____

_____

C.I. Nº

Presidente

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD

SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS

"DR. ARNOLDO GABALDON"

Quienes suscribimos miembros del jurado designado por la Comisión Coordinadora del Programa de Especialización: _____, para examinar el Trabajo especial de grado, presentado por el Lcdo. Emmanuel Rojas, Cedula de Identidad Nº V-16644800, bajo el titulo: **ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE LA DIRECCION DE SALUD DEL ESTADO PORTUGUESA. VENEZUELA. 2018,** con la tutoría de la Lcda. Esp. Yaquelin García, titular de la cedula de identidad NºV-13.194.460, con fin de cumplir el requisito legal para optar al grado académico de especialista de Gestión en salud pública. Dejan constancia que al presente Trabajo Especial de Grado se le otorga:

MENCION HONORIFICA

_____ _____

Jurado: Jurado:

C.I. Nº _____ C.I. Nº _____

_____

C.I. Nº

Presidente

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi Dios por sobre todas las cosas, que me ilumino el camino y en tiempos difíciles siempre me impulso a seguir adelante y jamás desmayar porque en el creí siempre y es la fortaleza a mi vida Gracias mi Dios.

De Igual manera a mis queridos y apreciados familiares y amigos, a la familia Linares Guzmán quienes son mi otra familia, a todas aquellas personas que de una u otra manera me han apoyado para salir adelante. A mi hija Roxana Nohely Rojas Linares, que es la bendición que Dios me ha mandado y la cual siempre llevo presente en cada meta trazada.

A mi madre, quien ha sido la mujer que me formo y me dio la vida dedicando cada día de su vida para crecer y formarme como un hombre de bien y seguir cosechando éxitos.

A mi amada pareja Mariana Gallo, mi doctora amada y mi apoyo incondicional eres el pilar de mi vida y la que día tras día me da ánimos de seguir adelante, como siempre dices “Uno es el complemento del otro”. Te amo mi amada siempre lo hare.

Al Cuerpo de Bomberos Universitarios UNELLEZ Guanare, institución que me ha brindado conocimientos y me ha ayudado en mi formación como profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios primeramente por darme la vida, la salud, las esperanzas y la fortaleza, porque todo lo puedo en él y así seguir triunfando en cada una de las metas trazadas, a mi Madre por haberme educado y formado como un hombre de Bien, a mi Pareja La Dra. Omaira Mariana Gallo Quintero, por confiar en mí, apoyarme de manera incondicional, estar allí y brindarme su apoyo siendo mí pilar en estos duros caminos de la vida, no me has abandonado y esperando cada día nuestro amor crezca y seamos más unidos formando esa familia que queremos con la bendición de Dios.

Al Cuerpo de Bomberos Universitarios de la UNELLEZ Guanare, Institución de carácter Voluntario donde me han fomentado la humildad, disciplina y Abnegación con el eslogan Característico de “Estudiar y Servir” seguir sirviendo con amor y pasión a todo aquel que lo necesite. Al Comandante Tcnel. Carlos Nieves quien es mi inspiración para gestionar, Gracias por ser mi ejemplo para ser cada día mejor.

A la Lcda. Esp. Yakelin García, mi tutora de Tesis, Excelente mujer, influyente, de mucha calidad humana y corazón enorme la cual me ha apoyado a lo largo de mi formación como Profesional. Mil Gracias por su apoyo incondicional.

A mi Compañero y amigo, Bombero Abogado Alex Tamayo, quien fue una persona importante y en muchos aspectos me ha apoyado, gracias por servir de impulso en esta nueva etapa de mi camino como profesional.

A la Msc. Yuli Muñoz, quien me oriento en todo lo referente a mi tesis gracias por darme ánimos de seguir adelante cuando pensé que no se podía. Sus orientaciones me llevaron a realizar un mejor trabajo le deseo el mejor de los éxitos.

LISTA DE CONTENIDOS **Pág.**

CARTA DE ACEPTACION DEL TUTOR……ii
CARTA DE APROBACION DEL TUTOR……...iii
AGRADECIMIENTOS……vii
DEDICATORIA……..viii
LISTA DE CONTENIDO……ix
RESUMEN……x
ABSTRACT..……...xi
INTRODUCCION……..12
OBJETIVOS……34
Objetivo General……..34
Objetivos Específicos……..……..34
METODOLOGÍA……..35
Tipo y diseño de investigación……..……..35
Población, Muestra y tipo de muestreo……36
Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos……38
Plan de análisis de datos……41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……..47
PROPUESTA……48
REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS…..……50
ANEXOS……...……52

SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS

"DR. ARNOLDO GABALDON"

POSTGRADO GESTION EN SALUD PÚBLICA

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE LA DIRECCION DE SALUD DEL ESTADO PORTUGUESA. VENEZUELA. 2018.

AUTOR: Lcdo. Emmanuel Rojas

TUTOR: Lcda. Esp. Yaquelin García

AÑO: 2018

RESUMEN

A lo largo de la historia se ha tenido dentro de la vida organizacional elementos valiosos, como lo es el recurso humano quienes directa e indirectamente dan vida al clima laboral prevaleciente. La presente investigación es un trabajo de campo realizado para dar a conocer las necesidades existentes en el Clima Organizacional del servicio de Saneamiento Ambiental, de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa. Dicha investigación se realiza por el índice de ausencias laborales, despreocupación por el trabajo y falta de compromiso existente, Desarrollándose en tres fases: Diagnostico, Factibilidad, y elaboración de la propuesta, Fase I Diagnostico, el estudio se apoyó en el paradigma positivista enfocado en la modalidad de proyecto factible, enmarcado en una investigación de campo de carácter descriptivo. Con base a lo planteado, la recolección de datos fue directamente de la realidad donde ocurrieron los hechos se trabajó con 23 personas, siendo 19 mujeres y 4 hombres, el instrumento aplicado como técnica fue la encuesta y el cuestionario los cuales fueron sometidos a juicio por parte de expertos. El análisis e interpretación de los resultados por medio de la entrevista descriptiva, Fase II La identificación de las causas que conllevan a un clima organizacional nada satisfactorio para el personal que labora en dicho servicio. Fase III Elaboración de estrategias motivacionales, donde se promueva el clima laboral favorable, que trascienda hacia otras áreas de la institución, en beneficio de la población atendida.

Campo o Área de Investigación: **Recurso Humano**.

Línea de investigación: **Formación de Talento Humano.**

Palabras claves: Estrategias, Competencia, Recurso Humano, Desempeño, Beneficio, Compromiso, Clima organizacional, Responsabilidad.

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD

SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS

"DR. ARNOLDO GABALDON"

POSTGRADO GESTION EN SALUD PÚBLICA

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE LA DIRECCION DE SALUD DEL ESTADO PORTUGUESA. VENEZUELA. 2018.

AUTOR: Lcdo. Emmanuel Rojas

TUTOR: Lcda. Esp. Yaquelin García

AÑO: 2018

ABSTRACT

Along the history has had inside the life organizacional valuable elements, as it is it the human resource those who direct and indirectly give life to the labour climate prevaleciente. The present investigation is a work of field realised to give to know the existent needs in the Climate Organizacional of the service of Saneamiento Environmental, of the Regional Direction of Health of the Portuguese State. Said investigation realises by the index of labour absences, despreocupación by the work and fault of existent commitment, Developing in three phases: I Diagnose, Factibilidad, and preparation of the proposal, Phase I Diagnose, the study supported in the positivist paradigm focused in the modality of feasible project, framed in an investigation of field of descriptive character. With base to the posed, the recolección of data was directly of the reality where occurred the facts worked with 23 people, being 19 women and 4 men; the instrument applied like technician was the survey and the questionnaire which were subjected to trial by part of experts. The analysis and interpretation of the results by means of the descriptive interview, Phase II The identification of the causes that comport to a climate organizacional at all satisfactory for the personnel that labora in said service. Phase III Preparation of motivational strategies, where promote the favourablelabour climate, that trascend to other areas of the institution, in profit of the population attended.

Field or Area of Investigation**: Human Resource**

Line of investigation: **Formation of Human Talent**

Keywords: Strategies, Competition, Human Resource, Performance, Benefit, Commitment, Climate organizacional, Responsability.

INTRODUCCION

El Clima Organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito internacional y nacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Desde principios del siglo XIX, se ha puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, entre otros logrando así un estilo de trabajo acorde a lo que realiza, ya sea de manera motivada o desmotivada.

Hoy día, los procesos de cambios y las nuevas tecnologías determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, haciendo que las organizaciones se vean en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral, a partir de los cuales, se sienten las bases para afrontar los retos que se presentan, sobre todo, en el contexto venezolano, en donde existen alteraciones de índole económico, político, social y cultural, que impactan los procesos organizacionales y gerenciales. Por ello, es necesario que las instituciones, realicen estudios minuciosos de las diferentes variables relacionadas a su principal activo, es decir, el talento humano, con el fin de desarrollar la capacidad de respuesta exigida por los retos impulsados por el trabajo y las necesidades que se presentan haciendo de los trabajadores el elementos clave para la calidad de servicio. Trabajos de investigación como el de Carmona y Jaramillo (2013) presentan un trabajo en el país Colombia, incluyendo a Suramérica, de Título: Estudio del clima organizacional en la ese hospital San Jorge de Pereira**,** cuyo objetivo General es Formular una propuesta de desarrollo organizacional para la ESE Hospital Universitario San Jorge, a partir de los resultados obtenidos, con un estudio de su clima actual. Las líneas de investigación que utilizaron fueron Descripción de la atención en la salud**,** **e**l presente Proyecto se llevo a cabo con 191 colaboradores actualmente vinculados a la ESE Hospital Universitario San Jorge, mediante la figura en misión

(cooperativas asociadas de trabajo) tomando una muestra de 40 personas.. Investigación: Desarrollo experimental tipo descriptivo, aplicando como instrumento el cuestionario**,** donde se evidencia un buen grado de motivación por parte de los funcionarios, en relación a la satisfacción, comportamiento y actitudes en el trabajo con 74 por ciento en los ítems de Satisfacción por el trabajo y la remuneración que perciben de 36 por ciento, que los llevan a cumplir con los objetivos personales y organizacionales; sin embargo se nota la falta de incentivos salariales**,** demuestran que es necesario ir mejorando el ambiente en el cual se desarrollan laboralmente los individuos.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal y las condiciones que ofrece la institución a sus trabajadores conforman el clima organizacional. El talento humano es un recurso valioso y primordial en una organización y su conducta, actitudes y comportamiento incide en el desempeño laboral. Es por ello que un empleado frustrado, con resentimiento hacia sus superiores o a la misma empresa puede contaminar el clima y a sus compañeros. Realizar una evaluación de clima organizacional es importante, ya que permite conocer la percepción de los trabajadores en cuanto a aspectos organizacionales como: satisfacción, ambiente de trabajo, cultura, estado de ánimo y condiciones, el análisis de los resultados permiten reforzar el proceso de mejora continua y tomar acciones que permitan contar con un clima saludable.

Por su parte Brausin y Sánchez (2013**)** realizaron un trabajo de grado con el título: Propuesta de mejora al clima organizacional de Danaranjo S.A con base en su valoración a través del intrumento imcoc**,** Línea de Investigación: Proceso Gerencial, Sub - Línea de Investigación: Recurso Humano- Clima Organizacional, el objetivo General establecido: Diseñar una propuesta de mejora para el clima organizacional de DANARANJO S.A con base en la medición y valoración del mismo. Los resultados en cuanto al estilo de dirección permiten ver que a nivel general se maneja un estilo de dirección autocrático paternalista, los resultados obtenidos Este estilo es pertinente y ha sido adecuado para la empresa hasta el

momento, sin embargo se podría incursionar en asumir nuevos estilos de dirección encaminados a fortalecer la comunicación con el empleado, promover la participación y a su vez fomentar la motivación general del grupo.

El clima organizacional es de vital importancia para el buen rendimiento y prestación de los servicios en cualquier institución u organización ya sea pública o privada, donde el talento humano, el clima laboral, el pago, el tiempo o jornada diaria hacen que la persona conviva allí gran parte de su rutina diaria, es por ello que el clima organizacional como lo menciona (Marchant, 2005) El clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, dice relación con el trabajo “cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución”. El Clima Organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones de salud requieren establecer mecanismos de medición habitual de su Clima Organizacional, que va ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. (Navarro y Ponce 2002) “Medirlo y diagnosticarlo adecuadamente permite descubrir cuáles son los aspectos del sistema que presentan inconvenientes, sean estos; fuentes de conflictos, desmotivación, estrés laboral, entre otros”.

La teoría acerca del clima organizacional se remonta a las ideas de Tolman (1926) de los mapas cognitivos definidos como "el esquema individual que construyen las personas, para darle sentido a su ambiente" (Silva, 1992). Enfocando aspectos organizacionales Lewin (1939) relaciona comportamiento humano y ambiente a través del concepto de "atmósfera psicológica" en referencia a una realidad empírica susceptible de ser demostrada empíricamente como un "patrón relativamente duradero y estable de acciones e interacciones de la gente en la organización y que constituye un conjunto de fuerzas sociales sobre el individuo en ese ambiente”. El clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el

que se desenvuelven los miembros de una organización, dice relación con el trabajo “cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución” (Marchant, 2005).

El clima organizacional es una característica de las organizaciones (Schneider y Snyder, 1975) que se desprende de las descripciones que los sujetos realizan acerca de las políticas, prácticas y condiciones que existen en el ambiente de trabajo (en Lotito, 1992). En consecuencia, el clima se refiere a "la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y la diferencian de otras organizaciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de los miembros"(Anastassiou y Haz, 1980 en Justiniano, 1984).

En Europa los estudios han presentando su total y absoluto esmero por consolidar a su personal basados en un clima organizacional prospero, donde benefician a los trabajadores de manera colectiva e individual, potenciando así su nivel de rendimiento y productividad, utilizando estrategias como bonos salariales y compensaciones por su desempeño. En el continente Americano podemos observar ciertas similitudes con Europa donde las compañías brindan a los trabajadores ofertas de mejora profesional, impulsando la competitividad de manera sana e impulsando al éxito individual y colectivo. El rendimiento y productividad de los empleados de una empresa es la ganancia de la misma, el ambiente armonioso incentiva a los empleados a mantener buenas relaciones interpersonales, donde un ambiente laboral sano es el arma más eficaz de una compaña en pleno crecimiento y desarrollo.

Dado todas estas series de situaciones y la búsqueda por mejorar en el Continente Americano en Su América se presentan investigaciones de alta notoriedad, Montiel e Inostroza (2013) realizan un proyecto sobre el Clima Organizacional en Chile con el Titulo de: ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL APLICADO AL HOSPITAL VICTORIA CHILE**,** Cuyo Objetivo General establece

Analizar el Clima Organizacional en el Hospital Victoria para determinar cuál es el ambiente de trabajo existente. En el mismo se realizo una investigación de tipo descriptiva seleccionando una muestra representativa de 147 funcionarios escogidos por la base de muestreo aleatorio estratificado, de los distintos servicios a los cuales pertenecen los trabajadores, utilizando una encuesta de 71 indicadores de los cuales establecen los 14 niveles del Clima Organizacional, obteniendo como resultado final la percepción de los empleados de esta organización con respecto al Clima Organizacional de esta institución es Regular con un 35%, determinando así que el Clima Organizacional no impulsa la mejora de la Gestión Pública Hospitalaria.

No obstante en Venezuela se puede apreciar en algunas instituciones o empresas el reconocimiento al esfuerzo, la motivación al logro de sus trabajadores, donde logran crear un ambiente laboral exigente a las necesidades pero a su vez armonioso, consolidado a través de talleres y de remuneraciones. Venezuela es un país productivo y las necesidades se acrecientan día tras día, es necesario mantener al personal comprometido con las instituciones es por ello que las mismas incentivan a los empleados a seguir dando lo mejor de sí en cada asignación o tarea designada. El clima Organizacional en estas instituciones es la base en la construcción de una economía, prestación de servicios y desarrollo empresarial indispensable para lograr los objetivos establecidos por la misma. Se han realizado trabajos de investigación en Venezuela como Antunez (2015) que presenta una tesis cuyo nombre es El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de Los empleados del área de caja de las Agencias de servicios Bancarios Banesco ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua**,** Objetivo general: Explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. Metodológicamente, utilizó la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental. La población fue censal y estuvo integrada por las personas que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, quedando conformada por treinta (30) participantes. Concluye los empleados objeto de

investigación están parcialmente motivados obteniendo así un resultado de 35 por ciento en el ítems de motivación, ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas en este intem se obtuvo un 62 por ciento, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

Otros trabajos de investigación de relevancia para el estudio del Clima Organizacional en Venezuela también fueron considerados para el desarrollo de esta investigación tal es el caso de Rodríguez (2014) en su tesis Estudio diagnostico de clima laboral en una dependencia pública**,** establece como objetivo General: Conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal, la metodología utilizada fue Ex pos facto transversal descriptivo, obteniendo como resultado motivación seriamente afectada, expresada en 15 por ciento reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente expresada en 20 por ciento entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendentemente; en cuanto al liderazgo en la institución, se ve cada vez más afectado en un 16 por ciento y con menor credibilidad por parte de los empleados lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza por ambas partes, por la falta de claridad al explicar los objetivos y la omisión de información que podría ser relevante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de retroalimentación hacia las acciones del personal.

Por su parte Reyes (2014) presenta un trabajo de grado con la denominación Satisfacción laboral y clima organizacional en los institutos universitarios de tecnología públicos, Objetivo General: Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los institutos Universitarios de tecnología públicos, donde el tipo de investigación fue correlacional y descriptivo, con un diseño de campo no experimental transversal descriptivo, trabajando con una muestra de 22 empleados del departamento de Recursos Humanos, basados

en la observación directa, con un instrumento de tipo cuestionario estructurado basado en 90 items, en conclusión se evidencio el compromiso organizacional con un 68 por ciento, de igual manera los empleados expresaron un 71 por ciento en el ítems de casi siempre donde la insatisfacción produce deterioro en el desempeño, por lo que el reconocimiento hay que reforzarlo, donde se recomienda la motivación, paseos recreativos, talleres académicos y bonos salariales.

Se puede observar que las investigaciones realizadas en Venezuela han llevado a mejorar el clima organizacional en las diferentes instituciones públicas y privadas, mejorando así su productividad y el comportamiento del personal en cuanto otros autores como Olaizola (2013) realizo un trabajo de grado con titulo Clima organizacional y desempeño gerencial del personal directivo en la E.B. “Dr. Francisco Espejo**,** Línea de investigación: Procesos Gerenciales, Objetivo General: Evaluar el desempeño gerencial del personal directivo en función del clima organizacional en la E.B. “Dr. Francisco Espejo”, la línea de investigación fue en Procesos Gerenciales, enmarcados en el tipo de estudio evaluativo y un diseño no experimental de campo, La población objeto de estudio estuvo constituida por 52 docentes de aula, para la muestra se tomó 30 por ciento, el cual se forma por 19 docentes. La información se recolectó a través de un cuestionario dirigido a los docentes el cual estuvo constituido por 44 preguntas cerradas, donde el desconocimiento por parte de los docentes y directivos sobre el beneficio de las tendencias administrativas como lo es el clima organizacional y la gestión de la calidad aplicadas al campo educativo, acarrean una evaluación deficiente del sistema interno de la institución apreciando de esta forma un 73 por ciento de insatisfacción por la parte de supervisión.

Siguiendo el mismo orden de ideas y exponiendo mas investigaciones de relevancia se observa que no solo son empresas, compañías y dependencias de producción sino que el clima organizacional engloba todo lo relacionado al ambiente de trabajo del personal es por ello que las instituciones de educación también han sido objeto de estudio como lo hizo Acosta (2013) realiza un trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y supervisión del desempeño docente en instituciones

de Educación Básica, su objetivo general fue Determinar la relación entre el clima organizacional y la supervisión del desempeño docente en las instituciones de educación Básica del Circuito Nº 1 del Municipio Maracaibo, con un estudio descriptivo correlacional, diseño experimental transaccional correlacional, con una muestra de 497 Docentes, pero de manera intencional se escogieron 107 Docentes, donde se aplico un instrumento de 2 cuestionarios analizados con estadísticas descriptivas y correlacionadas. Se pudo conocer que el Clima Organizacional es débil en cuanto a la supervisión del desempeño docente destacando asi un 67%, se pudo conocer que de manera positiva las relaciones interpersonales que existen, el liderazgo y la comunicación alcanzando un 71%. Se propone establecer estrategias para reforzar el ámbito de supervisión y mejorar el clima organizacional.

Cabe destacar que en la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa, ubicada en el Municipio Guanare, existe un Departamento de Saneamiento Ambiental el cual se encarga de la limpieza, aseo y mantenimiento de los espacios internos y externos de la misma, la cual cuenta con un talento humano conformado por 23 personas, por consiguiente se presenta la siguiente investigación para lograr conocer cuáles son los problemas existentes en este servicio, conocer las causas, sus consecuencias y posibles soluciones presentando en la misma estrategias que optimicen y mejoren el clima organizacional de esta institución y así poder obtener resultados favorables ante las situaciones que se presentan en nuestro país, comprometiendo aun mas a los trabajadores reconociendo su trabajo y esfuerzo. Por ello, este proyecto tiene como objetivo general: Diseñar propuesta de mejora para el clima organizacional del departamento de saneamiento ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa que comprende a los 23 empleados de este servicio planteándose como objetivos específicos: Diagnosticar debilidades del clima organizacional del departamento de saneamiento ambiental, Determinar la percepción de la satisfacción laboral del personal del departamento de saneamiento ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa y Elaborar estrategias que fortalezcan el clima organizacional del departamento de saneamiento ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa.

El talento humano es importante en nuestras instituciones, la consolidación de un equipo de trabajo comprometido con su institución y responsable con la labor que ejecuta dentro de la misma son lo necesario para seguir superando las barreras que se puedan presentar de manera cotidiana, por tanto el Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección Regional de salud debe ser el ejemplo a seguir en todas las instituciones de salud del estado, donde los acuerdos que se puedan presentar y cumplir sirvan como base para otras instituciones que atraviesan las mismas problemáticas presentes en esta institución, implementar propuestas para convertir los problemas en fortalezas y lograr sus posibles soluciones es el objetivo de este trabajo. Aunado a esto la poca dotación y disponibilidad de equipos de limpieza e insumos para cumplir sus actividades agudizan aun más el problema.

Por consiguiente se plantea la necesidad de generar o proponer estrategias que permitan minimizar y fortalecer el clima organizacional de dicho departamento, logrando que el trabajador se sienta identificado, sea consecuente, brindando eficiencia, eficacia y productividad al momento de realizar sus actividades dentro de la organización y que esta permita cumplir con los objetivos deseados. Considerando la necesidad de mejorar el clima organizacional del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa se pretende proporcionar conocimientos y metodología que permitirá el eficiente desempeño laboral del personal tomando en consideración los factores externos buscando alternativas para mejorar su eficiencia, de tal manera que representa una de las herramientas principales en el desarrollo del capital humano; debido a que busca identificar esas características Individuales y fijar conceptos claros y precisos Integrado al objetivo de la Institución, a través de conocimientos, conducta, Actitudes, Habilidades, motivaciones, y destrezas involucradas directamente en las funciones y tareas que realiza el talento humano en su área de trabajo.

En efecto las implicaciones de las técnicas que se establezcan en la Formación y Capacitación del talento humano sea de transformación para alcanzar los objetivos y metas propuestas se realizan las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los elementos que intervienen en el clima organizacional de los trabajadores dentro del servicio de Saneamiento Ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa?
- ¿Cuáles son las causas que generan insatisfacción laboral en los trabajadores del Servicio de Saneamiento Ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa?
- ¿Qué estrategias podrán utilizarse para el fortalecimiento del clima organizacional del personal adscrito al servicio de Saneamiento Ambiental como objeto de estudio?

La presente investigación tiene como finalidad de proponer estrategias para el fortalecimiento del Clima Organizacional, del talento humano en una organización perteneciente al sector público, basado en el modelo de gestión por competencias, de manera que pueda contribuir en el proceso de formación y capacitación del personal que labora en el servicio de Saneamiento de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa, por cuanto en la actualidad no existe ninguna estrategia planteada para que el personal se sienta apoyado y se pueda mejorar el nivel de competitividad, compromiso y responsabilidad existente en el servicio y en la institución.

El estudio se dirige a los trabajadores con el propósito de impulsar la integración y el rendimiento del talento humano en las Instituciones públicas a fin de ofrecer un servicio de calidad en las mismas. Desde el punto de vista laboral, permite crear un clima organizacional armónico y competitivo; con el propósito de poner en práctica la objetividad, transparencia, reconocimiento, estimulo y compensaciones salariales acorde con el trabajo desarrollado de acuerdo a las asignaciones de la estructura Organizativa y funcional Fortaleciendo el sistema público nacional de salud donde acá sea la punta de lanza para ser ejemplos a seguir por las demás instituciones de atención pertenecientes a esta Dirección.

Este proyecto de investigación tiene como ámbito de acción la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa Ubicada en el Municipio Guanare, la cual cuenta con el Departamento de Saneamiento Ambiental comprendido por un

personal que en los actuales momentos se está viendo afectado por la situación país y de igual manera afecta su desempeño laboral y el cumplimiento de las actividades diarias que realizan dentro de esta institución. Es por ello que se pretende elaborar estrategias que sirvan para fortalecer las debilidades que se presentan en el personal y que están vulnerando el clima organizacional.

En el ámbito Teórico se debe organizar planes estratégicos a corto, mediano y largo plazo; donde exista el esfuerzo Gerencial y Presupuestario. Desde el punto de vista laboral, la investigación permite crear una Institución solida y productiva por lo que gran parte del éxito o fracaso de las organización va a depender del compromiso que posea el personal con la institución, para realizar las actividades que requieran y su trabajo enmarcado en la eficiencia, calidad y responsabilidad; de allí radica la suspicacia que deben tener al momento de mejorar el clima organizacional y establecer las motivaciones necesarias.

El presente estudio se enmarca en estrategias para mejorar el clima organizacional al personal del departamento de saneamiento ambiental de la dirección de salud del estado Portuguesa. Venezuela. 2018. El presente trabajo de investigación se ubica en el programa de estudios de postgrado de Especialización: Gestión en Salud Pública del Instituto de altos estudios Dr. Arnoldo Gabaldon, en el área de investigación Recurso Humano, en la línea de investigación formación del talento humano en busca de lograr la aplicación en el Servicio de Saneamiento Ambiental de la Dirección Regional de Salud del estado Portuguesa con un personal altamente comprometido, responsable y eficiente en la institución.

El estudio del Clima Organizacional requiere el análisis de su naturaleza, en las últimas décadas se ha tratado de medir su incidencia dentro de las organizaciones, por lo que entre las diferentes alternativas para su estudio se presentan dos modelos más destacados, el de Propiedades de Litwin y Stinger y el de Variables Rensis Lickert. Litwin y Stinger citado por Vanegas, C. (2010) postulan la existencia de propiedades que explicarían el clima existente en una determinada empresa, estas son:

1. 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.

2. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

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

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

El concepto de clima (Rodríguez, 1992), apunta a "las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo". Complementariamente, Litwin y Stringer (1968) entendieron clima como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influencian su motivación y comportamiento". Por su parte, Schneider (1975) manifestó que el clima es un atributo del individuo y por lo tanto, es una percepción que se realiza del ambiente. Desde su visión, "las percepciones del clima son descripciones para caracterizar las prácticas y procedimientos de un sistema" (Justiniano, 1984). Por otro lado, James y Sells (1981), en Silva, (1992), indicaron que "el clima son representaciones cognitivas del individuo de eventos situacionales relativamente cercanos, expresado en términos que reflejan el significado psicológico y el significado de la situación para el individuo".

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y

comprensión del comportamiento humano. La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros.

En este marco, el psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor, afirma con indiscutibles argumentos que de la teoría del comportamiento humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas. El comportamiento organizacional es uno de los principales enfoques para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma. Por ello, es importante tratar de entender, dentro de una institución, el comportamiento del personal con el fin de hacerlo más eficiente y mejorar el servicio que presta basados en la eficiencia, la eficacia y el buen desempeño del mismo.

Enfocándonos en lo que se refiere a cultura podemos decir que es el extenso contexto en el que funcionan las organizaciones. La cultura comprende un complejo sistema social que abarca leyes, valores y costumbres dentro del cual tiene lugar el comportamiento de la organización. El psicólogo social Kurt Lewin (1951) expone que el comportamiento de los empleados, es una función de la interacción de las características personales (P) con el ambiente (A) que rodea a la persona (C=f (P, A). La cultura organizacional es una poderosa fuerza que determina el comportamiento individual así como el grupal dentro de las empresas, esta es comprendida por el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los elementos que están dentro de la organización o de alguna forma participan en ella. La cultura otorga identidad organizacional a sus miembros, es una importante fuente de estabilidad y seguimiento de la organización, ayuda a los nuevos elementos del equipo a entender lo que sucede dentro de la empresa, siendo esto lo que enmarca y da el contexto necesario a los acontecimientos que de

otra forma estarían vagos o confusos. Dentro de las particularidades que conlleva la cultura organizacional, tal vez la más relevante es que alienta y brinda motivación a sus elementos en relación a su trabajo. Para que esta se dé a conocer y se implemente, transmite una visión y por lo general honra como héroes a los elementos productivos e innovadores lo que a su vez lo convierte en algún tipo de modelo a seguir.

Algunas de las características que se presentan dentro de la cultura laboral son:

1. Innovación y asunción de riesgos.
2. Atención a detalle.
3. Orientación a resultados.
4. Orientación a las personas.
5. Orientación al equipo.
6. Energía y estabilidad.

Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la **teoría "X",** en la cual se asume que las personas evitaran trabajar ya que les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidad que poseen. Se les concibe como indiferentes a las necesidades de la organización y renuentes al cambio, ni las retribuciones por su trabajo los anima a interesarse por realizar sus actividades dentro de la organización, es entonces que los directivos tienen que recurrir a ciertas formas de coerción, control y amenazas, para lograr que los subordinados lleven a cabo sus labores.

Por otro parte, **la teoría "Y"** se apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada. Se considera que la teoría "Y" ofrece mayor aportación al estudio, ya que el hecho de estudiar el clima organizacional con el fin de poder proponer alternativas de

solución, a través de la identificación de áreas de mejora, tanto en los diferentes departamentos como en las personas, esta permitirá potencializar sus capacidades.

Por otro lado, William Ouchi propone una teoría “Z”, en la que la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones. Esta teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de estos. La teoría “Z” afirma que, para poder entender las necesidades del trabajador dentro de la organización, es necesario tomar en cuenta ciertos factores externos a ésta; en este sentido, es importante tomar en cuenta que no es posible separar la vida personal de los empleados de las cuestiones laborales. Esta teoría está basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza, entre otras; trata de mejorar la productividad a través de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; además, permite darse cuenta de que los trabajadores no son solo máquinas que producen, sino que son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven, llevando estas experiencias de un lugar a otro.

Abraham Maslow, formula una hipótesis, en la que afirma que los seres humanos tienen sus necesidades jerarquizadas en cinco niveles:

1. **Fisiológicas:** físicas como el hambre, la sed y el sexo, entre otras.
2. **Seguridad:** seguridad y protección del daño físico y emocional
3. **Sociales:** afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
4. **Estima:** respeto a uno mismo, autonomía, logro, estatus, reconocimiento y atención.
5. **Autorrealización:** crecimiento, logro del potencial individual, hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Una vez satisfecha la primera necesidad, la siguiente tomará mayor importancia y así consecutivamente. Cada vez que una necesidad está cubierta ya

no motiva, por lo que es necesario identificar aquellas que se encuentran satisfechas para enfocarse en la siguiente, dentro de la pirámide.

La motivación es un punto que no puede dejarse fuera del estudio del clima organizacional, ya que, definitivamente, los seres humanos se comportan y actúan dependiendo de las necesidades que deben satisfacer; por ello, los directivos de las organizaciones tienen que preocuparse por ayudar a satisfacer dichas necesidades, con el fin de no tener personal frustrado que impida u obstaculice el alcance de los objetivo.

Toda organización debe cumplir con un conjunto de principios y directrices que reflejan la orientación y filosofía de ésta, como son las leyes y reglamentos que rigen las condiciones del trabajador y de la empresa. Las organizaciones deben de contar con un clima laboral adecuado, que las oriente de forma exitosa hacia la consecución de las metas trazadas. Es por ello que toda empresa debe cumplir o acatar ciertas leyes que tienen como finalidad garantizar un ambiente laboral que estimule al trabajador a seguir esforzándose para lograr los objetivos de la organización.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Título I Principios Fundamentales. Artículo 3: El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución. Título III. De los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes Artículo 87: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes.

La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. Con respecto a la inferencia legal que tiene la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela con el ambiente organizacional es que dicha Ley está actuando como madre de todas las leyes que rigen el clima de las organizaciones; debido a que en el artículo 87 expresa que las empresas deben garantizar a sus trabajadores condiciones de seguridad, higiene y un ambiente laboral adecuado. Por lo que el gobierno ha creado distintas organizaciones y leyes.

Ley Orgánica del Trabajo Título: De los Deberes Fundamentales del Trabajador Artículo 18: Donde el trabajador deberá cumplir a cabalidad con su trabajo.
a) Prestar el servicio en las condiciones y términos pactados o que se desprendieren de la naturaleza de la actividad productiva.
b) Observar las órdenes e instrucciones que, sobre el modo de ejecución del trabajo, dictare el patrono o patrona.
c) Prestar fielmente sus servicios, con ánimo de colaboración, y abstenerse de ejecutar prácticas desleales o divulgar informaciones sobre la actividad productiva que pudieren ocasionar perjuicios al patrono o patrona.

Artículo 55: refiere que *"…*es aquel mediante el cual se establece las condiciones en las cuales una persona prestas sus servicios en el proceso social trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo…", siendo así, el trabajador está obligado NO solo a cumplir con el horario de trabajo, a utilizar los implementos de seguridad, a cumplir con los procedimientos de seguridad, sino a realizar su labor de forma eficiente y productiva; pues qué sentido tiene por ejemplo que el trabajador llegue al trabajo a su hora, pero pierda treinta minutos o mas desayunando, chateando (si es que el verbo cabe), hablando en el baño con sus compañeros, etc.

Artículo 167: *E*l tiempo durante el cual el trabajador… está a disposición para cumplir con las responsabilidades y tareas a su cargo. Pese a ello, el trabajador se molesta, o refiere estar acosado cuando se le pasa una amonestación o se le hace un llamado de atención por no cumplir con lo previsto en la norma, este tipo de "trabajador" obvia sus responsabilidades, y cree que con solo llegar a tiempo, tiene derecho al resto de los beneficios que le concede su condición de trabajador; pues no es cierto. El empleador tiene el derecho de hacer los llamados de atención y los mismos son absolutamente válidos y se pueden ejecutar tantas veces se requieran hasta la corrección de la conducta, y el ejercicio de ese poder por parte del empleador o sus representantes, no solo cabe dentro de la relación laboral, sino que es propio de ella, sin que eso signifique en ningún caso una presunción acoso laboral.

Ley Orgánica del Trabajo Título IV. Capítulo VI. De la Higiene y Seguridad en el Trabajo

Artículo 236: El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales. El Ejecutivo Nacional, en el Reglamento de esta Ley o en disposiciones especiales, determinarán las condiciones que correspondan a las diversas formas de trabajo, especialmente en aquellas que por razones de insalubridad o peligrosidad puedan resultar nocivas, y cuidara de la prevención de los infortunios del trabajo mediante las condiciones del medio ambiente y las con él relacionadas. El inspector del trabajo velará por el cumplimiento de esta norma y fijará el plazo perentorio para que se subsanen las deficiencias. En caso de incumplimiento, se aplicaran las sanciones previstas por la Ley.

Artículo 237: Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos sicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido acerca de la naturaleza de los mismos, de los

daños que pudieren causar a la salud, y aleccionado en los principios de su prevención.

Artículo 246: Las condiciones de higiene, seguridad en el trabajo y la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo se regirá además por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica que rige la materia. La Ley Orgánica del Trabajo es la encargada de regir las condiciones de trabajo como son los derechos y deberes que deben de existir entre el patrono y el subordinado. Por medio de esta se obliga a las empresas a garantizarle al trabajador su seguridad tanto física como mental.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo con su Reglamento Capítulo I.
Disposiciones Generales Artículo 1: El objeto de la presente ley es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

Artículo 4: Se entiende por condiciones de trabajo, a los efectos de esta ley:
1.- Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas.
2.- Los aspectos organizativos funcionales de las empresas y empleadores en general, los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas, los servicios sociales que éstos prestan a los trabajadores y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencias sobre él.

Artículo 5: Se entiende por medio ambiente de trabajo, a los efectos de esta ley:
1.- Los lugares locales o sitios, cerrados o al aire libre, donde personas vinculadas por una relación de trabajo presten servicios a empresas, oficinas, explotaciones, establecimientos industriales, agropecuarios y especiales o de cualquier naturaleza que sean públicos o privados, con las excepciones que establece la ley.

2.- Las circunstancias de orden socio-cultural y de infraestructura física que de forma inmediata rodean la relación hombre-trabajo, condicionando la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
3.- Los terrenos situados alrededor de la empresa, explotación, establecimientos industriales o agropecuarios y que formen parte de los mismos.

Artículo 6**:** A los efectos de la protección de los trabajadores en las empresas, exploraciones, oficinas o establecimientos industriales o agropecuarios, públicos y privados, el trabajo deberá desarrollarse en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y en consecuencia:
1.- Que garanticen todos los elementos del saneamiento básico.
2.- Que presten toda la protección y seguridad a la salud y a la vida de los trabajadores contra todos los riesgos del trabajo.
3.- Que aseguren a los trabajadores el disfrute de un estado de salud físico y mental normal y protección adecuada a la mujer, al menor y a personas naturales en condiciones especiales.
4.- Que garanticen el auxilio inmediato al trabajador lesionado o enfermo.
5.- Que permitan la disponibilidad de tiempo libre y las comodidades necesarias para la alimentación descanso, esparcimiento y recreación, así como para la capacitación técnica y profesional.

Parágrafo Uno: Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido por escrito y por cualquier otro medio idóneo de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieren causar a la salud, y aleccionado en los principios de su prevención. Parágrafo Dos: Quien ocultare a los trabajadores el riesgo que corren con las condiciones y agentes mencionados en el parágrafo anterior, o tratare de minimizarlos, creando de este modo una falsa conciencia de seguridad, o que de alguna manera induzca al trabajador hacia la inseguridad, queda incurso en las responsabilidades penales respectivas con motivo de la intencionalidad y con la circunstancia agravante del fin de lucro.

Capítulo VI. De las Obligaciones de los Empleadores y de los Trabajadores. Artículo 19: Son obligaciones de los empleadores:

• Garantizar a los trabajadores condiciones de prevención, salud, seguridad y bienestar en el trabajo, en los términos previstos en la presente ley y en las disposiciones reglamentarias que se establecieren.

• Denunciar al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, con carácter obligatorio, las enfermedades profesionales, los accidentes de trabajo y cualesquiera otras condiciones patológicas que ocurrieren dentro del ámbito laboral previsto por esta ley.

• Instruir y capacitar a los trabajadores respecto a la prevención de accidentes, enfermedades profesionales, así como también a lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección, todo en concordancia con lo establecido en el artículo 6 de la presente ley

• Organizar y mantener los servicios médicos y los órganos de seguridad laboral previstos en esta ley.

• Incorporarse activamente a los Comités de Higiene y Seguridad establecidos por la presente ley.

• Oír de los trabajadores sus planteamientos y tomar por escrito las denuncias que éstos formulen en relación de las condiciones y medio ambiente de trabajo. Hacer la participación correspondiente y tomar las medidas que el caso requiera. El patrono en ningún caso podrá despedir al trabajador o aplicar cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta ley.

Artículo 26: Cuando la experiencia o la investigación científica señalaren que las magnitudes o condiciones de trabajo establecidas como umbrales de daño deban ser modificadas, por no garantizar las vigentes la debida protección al trabajador, Instituto de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, propondrá las modificaciones pertinentes al Consejo Nacional.

Esta ley tiene como objeto tratar de garantizar las condiciones de seguridad, salud y bienestar, dentro de un ambiente propicio para el ejercicio de todas las facultades de los empleados.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Proponer estrategias para la mejora del clima organizacional del departamento de saneamiento ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa. Guanare Venezuela. 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar los elementos que intervienen en el clima Organizacional del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa.

2. Determinar la percepción de la satisfacción laboral del personal del Departamento de Saneamiento ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa.

3. Diseñar estrategias que fortalezcan el clima organizacional del departamento de saneamiento ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa.

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación está enfocada en el paradigma de investigación positivista; debido a la realidad que se presenta, éste permite medir los hechos, aplicar técnicas para hallar la opción óptima. En este orden de ideas López (2008) manifiesta "También llamado paradigma cuantitativo, empírico, analítico, racionalista" (p.48). En consecuencia, a través de su aplicación se persigue Proponer Estrategias Para Mejorar El Clima Organizacional De Saneamiento Ambiental De La Dirección objeto de estudio; en función de contribuir con el trabajo, el cumplimiento de las actividades y la responsabilidad, permitiendo eficacia y efectividad en los objetivos planteados de la institución y de este servicio

Sobre las consideraciones realizadas, el estudio se enmarca en un enfoque metodológico que según Palella y Pestana (2008) el enfoque cuantitativo "Es aquel que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística". (p.102). Por tanto, este enfoque coadyuva a determinar la claridad entre los elementos que conforman el problema, contiene y analiza elementos que pueden ser medidos y cuantificados en correspondencia con la información obtenida de la muestra de la población.

El presente estudio utiliza un diseño de investigación de campo, porque la recolección de información va directamente al lugar donde se manifiesta el objeto de estudio. Al respecto Arias (2006) plantea que la investigación de campo:

> Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31).

Dentro de este contexto, la información que se presenta es recolectada directamente del talento humano que labora en el Servicio de Saneamiento de la Dirección estadal de Salud del Estado Portuguesa. Asimismo se enfoca en la

modalidad de proyecto factible, la cual es definida por la Universidad Pedagógica Libertador (UPEL, 2006), consiste en “La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”. (p.16).

En realidad lo que busca el investigador a través de la modalidad de proyecto factible es el de presentar propuesta que se puedan ejecutar; tales como proyectos estratégicos de reorganización sistemática que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral. Asimismo, para el desarrollo de las fases metodológicas del tipo de investigación, se considera lo planteado por la universidad pedagógica experimental libertador (ob.cit). La cual señala que: “comprende las fases de diagnóstico, factibilidad, diseño, ejecución y evaluación”. (p.17). Es de resaltar, que en el presente trabajo se considerarán las tres primeras fases las cuales se describen a continuación:

I Fase Diagnostico

En esta fase se determina las necesidades existentes y su relación con la problemática detectada, a fin de delimitar las causas y consecuencias que la origina. Es importante destacar que las fases descritas intentan captar, reconocer y evaluar en el lugar de los hechos los componentes y las relaciones que se establecen en la situación estudiada, con el propósito de implementar alternativas de solución. Se realizo una investigación de campo tipo descriptiva no experimental para el alcance de los objetivos.

II Fase Factibilidad

A través de esta fase se determina el estudio de la factibilidad de la investigación, la cual permite establecer la viabilidad para la realización de la propuesta; En función de ésta perspectiva se consideran los ámbitos que se especifican a continuación. Institucional, técnica, social y económica. En la misma posee alcances para la validación en tiempo de respuesta comprendida.

III Fase Diseño

En esta fase se diseña la propuesta del Diseño de un proyecto estratégico de reorganización sistemática de la Unidad de reclutamiento y selección. Al abordar esta fase Galindez (2010) Indica que en la misma: “se especifica el propósito, destinatarios y justificación de la propuesta, así como los fundamentos teóricos que se sustentan y las actividades necesarias para ejecutarlas…” (p.13). La propuesta está constituida de la siguiente manera:

- Talleres de Formación profesional, capacitación y promoción motivacional.
- Elaboración de Reconocimientos.
- Plantear un plan de Contingencia.
- Jornadas de Alimentación.
- Rutas de transporte al personal.

Donde los responsables de la misma sean: El Director de Salud del Estado Portuguesa, El jefe del departamento de Saneamiento de la Dirección de Salud del Estado y los coordinadores de servicios y otros departamentos.

POBLACION Y MUESTRA O UNIDAD DE ANALISIS.

Dentro de una investigación es importante establecer cuál es la población, ya que constituye el conjunto de unidades de las cuales se desea obtener información. Según Tamayo y Tamayo (2010:111), la población se conceptualiza como "la totalidad del fenómeno a estudiar, grupo de entidades, personas o elementos cuya situación se está investigando".

Es por ello que la población a objeto de estudio está enmarcada en 23 personas que representan el talento humano del departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa, las cuales serán la base de esta investigación. Asimismo, se consideró a esta población de tipo censal ya que según Sarduy (2011): La población censal se utiliza en poblaciones pequeñas porque es aquella en donde la muestra es igual a toda la población, este tipo de

método permite saber las opiniones de todos los integrantes de la población y se usa mayormente cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo, cuando las poblaciones son muy grandes los costos al utilizar este método puede ser muy altos.

De esta manera, la población en la presente investigación se consideró censal finita y manipulable debido a que el investigador tiene fácil acceso a la misma y a que su tamaño es reducido. Por ello, no fue necesario utilizar una técnica de muestreo con el fin de seleccionar una porción menor de la población.

PROCEDIMIENTO, TECNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

En todo estudio deben exponerse los métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos para la recolección de datos, ya que por medio de estos se obtendrá la información requerida para desarrollar la investigación. Las técnicas de recolección de datos según Méndez (2003) son las herramientas en las cuales se basa el investigador para captar el comportamiento de la variable a objeto de estudio, siendo enfocada en este la encuesta dirigida a recabar la información necesaria sobre la variable de objeto de estudio.

Los instrumentos, según Arias (2012:94) "... son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información". Es por ello que, el instrumento que se aplicó para recolectar la información mediante la técnica encuesta fue el cuestionario, definido por Palella y Martins (2010) como: Un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua (p. 93).

Se realizo una encuesta donde en atención a lo planteado, el instrumento seleccionado fue un cuestionario, según Arias (ob. Cit), “Es la modalidad de

encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p.74). En este orden de ideas, se diseño un cuestionario con 13 ítems de respuestaas dicotómicas (Si-No); aplicado a los trabajadores del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa.

Validez y confiabilidad del Instrumento.

Validez

Tomando en consideración que el cuestionario utilizado para obtener la información requerida por la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento, la eficiencia y eficacia del personal Obrero del Departamento de Saneamiento de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa ubicada en la Ciudad de Guanare del mismo Estado, deben poseer validez, es importante traer a consideración dicho concepto. Al respecto, Hurtado (2012:154) afirma que "la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir".

Evidentemente, el instrumento relacionó teórica y lógicamente los rasgos representados de las variables de estudio evidenciándolas con el contenido. Esta comparación se expresó a través del grado en que el instrumento reflejó el dominio específico del contenido teórico de lo que se midió, por medio del juicio de tres (03) expertos. Dentro de este contexto, la validación permite establecer el grado de coherencia interna de las preguntas planteadas en el instrumento (Cuestionario).

En consecuencia, se tomó en consideración el coeficiente de Proporción de Rangos (CPR), por lo que consiste en validar cada ítem así como también la concordancia entre los expertos responsables de validar el instrumento. Para ello le asignó un valor por categoría interpretándose de la siguiente manera, De acuerdo a lo propuesto por Hernández (1995, citado por Solano 2009)

(a)Menor que 0,80, validez y concordancia inaceptable, (b) mayor de 0,80 y menor de 0,90 buena validez y concordancia. (c) mayor de 0,90 hasta un máximo de 1,00, excelente validez y concordancia.

Estos rangos indican el grado validez que posea el instrumento que será aplicado a la población muestral que intervienen en la investigación. Para tal efecto se consideraron los cálculos, en función de determinar el nivel de concordancia entre los jueces, asimismo proporcionar una sólida validez al instrumento.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2010:296) manifiestan: “es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares”.

Por ello, el instrumento fue sometido a comprobación mediante la prueba Alfa de Cronbach, definida por los mismos autores de la cita anterior como: Un coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición: simplemente se aplica a la medición y se calcula el coeficiente (p. 354). En este sentido se realizo una prueba piloto, se consolido la información y aplico la formula obteniendo un valor de 0.86 lo que indica que la confiabilidad del instrumento es alta.

Consideraciones Éticas:

En este proyecto de Investigación se protegerá la privacidad de los encuestados involucrados en el estudio por lo que es necesario asumir con responsabilidad las consideraciones éticas desde los distintos aspectos como la voluntariedad, el consentimiento informado, la confidencialidad y el anonimato. En lo que respecta, a la voluntariedad los sujetos deben decidir libremente participar en

un estudio sin que haya persuasión, manipulación ni coerción. Significa entonces, un derecho a la autonomía y a la libertad personal respecto a su intimidad y privacidad.

A sí mismo en consentimiento informado se le presentará al personal de la Dirección Estadal de Salud del Estado Portuguesa, en el Departamento de Saneamiento Ambiental se utilizara un instructivo con la siguiente información: título del estudio, responsables, objetivo general, cómo se realizará, que harán para proporcionar los datos, los riesgos y los beneficios de la investigación y finalmente, firmará tal consentimiento. En tal sentido los datos obtenidos durante la investigación se mantendrán en absoluta confidencialidad, es decir, confianza recíproca entre el encuestado y el encuestador a fin de garantizar la protección de los datos frente a un mal uso o acceso injustificado a los mismos.

Aspectos Administrativos:

Recursos	**Tipo**	**Recursos Financieros**
Humanos	• Investigador • Asistente	• 200.000 • 100.000
Materiales	• Papelería • Computadoras • Impresoras • Alimentos y Bebidas	• 1.000.000 • 200.000 • 500.000 • 1.000.000
	TOTAL	**Bs. 3.000.000,00**

(Cuadro Nº 1)

Análisis e interpretación de los Resultados

Según Sabino (2012), las técnicas que facilitan el análisis de la información pueden ser la cuantitativa y la conceptualiza tal y como se explica a continuación: La técnica de análisis de datos cuantitativos es una operación efectuada naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procedimiento sufrido, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva**.**

Por consiguiente, el investigador realizo el análisis de los datos mediante la tabulación manual, lo que le permitió obtener un índice de respuestas y luego procedió a elaborar graficas con sus respectivas frecuencias y porcentajes, para de esta manera, realizar un análisis desde el punto de vista cuantitativo de los datos que fueron recolectados para la elaboración de las estrategias que puedan mejorar el clima organizacional al personal del departamento de saneamiento ambiental de la dirección de salud del estado Portuguesa. Venezuela. 2018.

Es necesario recordar que el instrumento fue aplicado a 23 personas que conforman el personal del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa, con el fin de estudiar y diagnosticar las necesidades, el comportamiento organizacional y todo lo que rodea y pueda afectarle laboral y emocionalmente, para así realizar una propuesta que vaya en pro del bienestar del mismo, mejorando el clima organizacional del presente departamento. Un Cuestionario basado en 13 Preguntas dicotómicas cerradas o items donde establece un 100 por ciento en la aplicación y se presentara los resultados a continuación:

Cuadro Nº 1 Distribución de Frecuencia de los elementos que interviene en el clima organizacional del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa. Venezuela 2018.

Nº	Elementos que Intervienen en el Clima Organizacional	FA (Si)	FR (%)	FA (No)	FR (%)
1	Equipos y recursos Necesarios	18	78%	5	22%
2	Definición de Actividades	23	100%	0	0%
3	Disponibilidad Necesaria	23	100%	0	0%
4	Ambiente de trabajo Armonioso	19	83%	4	17%
5	Higiene, Limpieza y Salubridad	20	87%	3	13%
6	Motivación al trabajo	6	26%	17	74%
7	Remuneración percibida	2	7%	21	93%

Fuente del Autor (Cuadro Nº 2)

Cuadro Nº 2 Distribución de Frecuencia. Determinar la percepción de la Satisfacción laboral del personal del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa. Venezuela 2018.

Nº	Percepción de la Satisfacción laboral	FA (Si)	FR (%)	FA (No)	FR (%)
1	Mejoramiento y desarrollo personal	23	100%	0	0%
2	Reconocimientos	9	39%	14	61%
3	Horario y actividades	19	83%	4	17%
4	Colaboración en otras áreas	18	78%	5	22%
5	Comunicación efectiva y afectiva	20	87%	3	13%
6	Transporte de fácil acceso	10	43%	13	57%

Fuente del Autor (Cuadro Nº 3)

A continuación se presentan los resultados del Objetivo Nº 1 Distribución de Frecuencia de los elementos que interviene en el clima organizacional del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa. Venezuela 2018. Donde se utilizo un instrumento que es el cuestionario y se expresan los índices de mayores porcentajes en cuanto a los ítems establecidos, se puede denotar que Equipos y recursos Necesarios obtuvo un 78% donde si poseen los mismos, en la Definición de Actividades obtuvo un 100% que están consientes de cuáles son sus actividades, Disponibilidad Necesaria el personal está siempre disponible para trabajar con 100% de respuestas positivas en cuanto a este ítem, el personal establece que si hay un Ambiente de trabajo Armonioso con un 83%, el 87% establece que el espacio de trabajo si hay Higiene,

Limpieza y Salubridad, en cuanto a la Motivación al trabajo el 74% no está motivado y por último la Remuneración percibida no es aceptable con un 93%, expresando de esta manera aspectos o elementos que son necesarios para mantener un buen clima organizacional.

Por otro lado el Cuadro Nº 2 Distribución de Frecuencia. Determinar la percepción de la Satisfacción laboral del personal del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa. Venezuela 2018. Los resultados establecidos en los ítems se expresan de la siguiente manera: Mejoramiento y desarrollo personal dicen que si están interesados con un 100%, Reconocimientos no han recibido por parte de la institución con un 61%, Horario y actividades el personal cumple en un 83%, Colaboración en otras áreas están dispuestos a colaborar con un 78%, Comunicación efectiva y afectiva es notoria ya que un 87% dice que mantienen buena comunicación, Transporte de fácil acceso para la mayoría es difícil con un 57%, de esta manera queda determinada la percepción del personal con respecto al trabajo.

Continuando con el análisis de datos el investigador se propone la comparación con el trabajo de Especial de Grado de Antunez (2015) EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA**,** en el cual posee ítems de comparación de acuerdo al instrumento utilizado. Donde evidencia los siguientes aspectos: Con respecto al 1er objetivo específico de este trabajo el investigador establece Identificar los elementos que intervienen en el clima Organizacional del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa. **Antunez (2015)** su primer objetivo especifico establece Diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

Tomando en consideración el grafico que se presenta anteriormente el investigador pudo denotar que el compromiso, la responsabilidad y la motivación existente en el personal aunque un tanto bajas por el descontento, siendo los factores externos, la remuneración salarial, la falta de estimulo, incentivo y reconocimiento por el trabajo que realizan los aspectos que llevan a generar insatisfacción laboral. Los trabajadores a objeto de estudio no están negados a seguir cumpliendo con sus actividades, solo esperan que mejoren las condiciones del departamento, que se presenten jornadas de diversas índoles que beneficien al trabajador para impulsar aun más el potencial que tiene cada uno de ellos. No obstante el investigador puede observar en cuanto a los porcentajes que el 69 por ciento incluyen esos aspectos positivos que aun mantienen dichos trabajadores solo si se buscan alternativas favorables a sus necesidades. De igual manera un 39 por ciento en lo que respecta a los aspectos negativos, es un número significativo que puede llevar a un cambio radical y de completa deficiencia si no se aplican las medidas correspondientes a la mejora del departamento.

Es por ello que el trabajo de Investigación realizado en el Departamento de saneamiento ambiental de la Dirección de salud del estado Portuguesa queda establecido la falta de motivación, estimulo, recompensa, incentivo compromiso y responsabilidad en vista de que la misma no ha tomado acciones que conlleven a el incentivo del trabajador, resalte su labor y capacidad de trabajo para lograr un mejor clima organizacional. En el Trabajo de Antunez (2015) se presentan las mismas condiciones y es por ello que el personal de las agencias de Banesco de la Ciudad de Maracay atraviesa situaciones de las cuales el clima organizacional se ve afectado. Es por ende que se toman las medidas para presentar una serie de propuestas que vayan a favor tanto de los trabajadores como de la institución, cumpliendo así los objetivos y metas propuestas para su ejecución. De esta forma, destaca que para que el salario realmente logre motivar a los trabajadores del departamento de saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa, debe estar acompañado de recompensas y reconocimiento, ya que de lo contrario logrará un incremento motivacional que se diluirá con el transcurrir del tiempo y no surtirá los efectos esperados ni en el clima organizacional ni en el rendimiento laboral.

Un factor clave del clima organizacional que interfiere en el rendimiento de los empleados que laboran en el Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa, se encuentra en la motivación, ya que la insatisfacción con el salario que los trabajadores estudiados perciben por la labor que desempeñan fue uno de los elementos que destacó por su baja ponderación. Según Furnham (2013): El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, entre otros; para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo. Se le considera como un reforzador universal con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, trabaja porque el dinero es un medio para obtener beneficios para sí mismo y para su grupo familiar (p. 113).

En efecto, el salario es parte de la motivación en el trabajo pero es solo eso, una parte, no es lo único que motiva a un personal a realizar bien sus labores y ser más productivo. No obstante, un salario insuficiente desmotiva a los trabajadores que los sufren, genera un clima organizacional deficiente y puede provocar problemas en la organización. Por ello, Cuadrado (2011) cuando se refiere al salario afirma que: Para cancelar adecuados salarias, es necesario emplear el modelo salarial 3R, que consiste en remunerar, recompensar y reconocer, podría motivar a los trabajadores al incorporar una retribución según convenio o mercado, una recompensa según los objetivos y finalmente un reconocimiento dependiendo de los beneficios aportados por la persona a la organización (p. 20).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La culminación de la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de saneamiento de la dirección de salud del estado Portuguesa, permitió llegar a las siguientes conclusiones:

El diagnóstico de los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los trabajadores del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa, Objetivo Especifico Nº 1, permitió conocer que el trabajo en equipo, la comunicación y el compromiso son elementos que influyen positivamente en el ambiente donde los trabajadores desempeñan sus actividades cotidianas, generando efectos no solo sobre la calidad de vida laboral de las personas y su satisfacción, sino también, sobre la buena disposición del

personal para alcanzar un mejor desempeño laboral y establecer relaciones interpersonales armoniosas.

Sin embargo, existen otros factores tales como: la responsabilidad, la motivación y los valores; que aun estando presentes y alcanzando ponderaciones superiores al 50 por ciento, deben ser considerados como elementos de riesgo capaces de generar un detrimento en el conjunto de propiedades inherentes a la atmosfera laboral y, por consiguiente, al rendimiento de las personas durante la jornada de trabajo. Motivo por el cual, requieren ser mejorados para lograr que las percepciones compartidas por los trabajadores con respecto a su entorno laboral sean válidas para guiar favorablemente sus comportamientos hacia la eficaz y eficiente ejecución de la faena.

Por otra parte, la determinación del nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran en el Departamento de Saneamiento de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa, Objetivo especifico Nº 2, llevó a concluir que los trabajadores poseen necesidades y muchas ambiciones en cuanto a la formación, competencias, capacidad, conductas, la solidaridad y la colaboración evidenciadoras de un buen desempeño laboral, no obstante no se reconoce estos atributos perdiendo así parte de la motivación que dichos trabajadores poseen por su trabajo.

Es necesario la implementación de nuevas estrategias que impulsen a los trabajadores a mejorar su conducta, a reanimar ese sentido de pertenencia por su institución que se ha visto muy afectado. Es importante apoyar a los trabajadores con formación y talleres de crecimiento personal, pudiendo lograr de esta manera cumplir objetivos y presentar una buena gerencia optimizando el departamento con un personal altamente comprometido, responsable y de ganas de triunfar, realizando un trabajo en conjunto para conseguir el éxito de dicho departamento y lograr las metas propuestas, apoyados siempre en su personal, como un equipo de trabajo solido.

PROPUESTA:

Objetivo: Promover en los trabajadores del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud del Estado Portuguesa la motivación, estimulo, compañerismo y compromiso, para potencializar la Eficiencia Eficacia y Productividad en la institución.

Estrategia	Propósito	Línea de Actuación	Responsable	Recurso	Duración	Actividades
Talleres de Formación profesional, capacitación y promoción motivacional.	Promover en los trabajadores talleres y charlas de motivación, compañerismo y capacitación en cuanto a elaboración de insumos de limpieza tales como ceras, desinfectantes, entre otros que les sirvan como incentivo laboral y productivo.	Establecer mediante instructores, articulando con instituciones de producción de insumos de limpieza e instructores motivacionales.	Jefe de Unidad de Saneamiento Ambiental.	**Humanos:** • Tesista. • Especialistas. • Coordinador de Investigación y Docencia.	2 Semanas 1 Hora Diaria.	Taller de Elaboración de Cera Casera. Talleres Motivacionales.
Elaboración de Reconocimientos.	Reconocer mediante entrega de certificados el trabajo realizado por el personal del Departamento, con el fin de motivar a seguir mejorando y cumpliendo con sus actividades de manera responsable y reforzando el compromiso con la institución.	Realizar reconocimientos al personal por su trabajo y esfuerzo tomando en cuenta el incentivo y estimulo que este genera.	Jefe de Unidad del Departamento de Saneamiento Ambiental.		2 Días.	Acto de Entrega de Reconocimiento.
Plantear un plan de Contingencia.	Establecer días libres en la semana a los trabajadores	Diseño de un plan de Guardia dividida en	Jefe de Unidad del Departamento	**Materiales:** • Envases		Planes de

	disminuyendo los días de trabajo para que así ellos puedan cubrir necesidades de su hogar como la búsqueda de alimento, efectivo, entre otros.	Grupos para asignar días de estimulo al personal en la semana en un horario cómodo para su beneficio.	de Saneamiento Ambiental.	Plásticos. • Lápiz. • Bolígrafos. • Borrador. • Marcadores. • Pizarra.	6 Meses.	Guardias.
Jornadas de Alimentación	Realizar enlaces institucionales para ejecutar jordanas de venta de alimento a los trabajadores promoviendo el derecho a la alimentación establecida en la Constitución Venezolana.	Mesa de Trabajo con las instituciones de despacho y producción de alimentos del Estado para concretar la venta de alimentos a precios solidarios.	Director Regional de Salud del Estado Portuguesa Coordinadores de Servicios y Departamentos.		Mensual	Bodegas de alimentación institucional.
Rutas de transporte del personal.	Establecer enlace institucional con la empresa BUS PORTUGUESA para lograr un apoyo en cuanto a rutas de transporte para el personal y la disminución de los retardos e inasistencias en sus jornadas de trabajo.	Mesa de trabajo con los Directivos de dicha institución para plantear acuerdos de beneficios en conjunto.	Director Regional de Salud del Estado Portuguesa. Coordinadores de Servicios y Departamentos.	**Financieros:** Costo: 35.000.000Bs.F. 35.000Bs.S.	Diario	Rutas de transporte.

Fuente del Autor (Cuadro Nº 4)

RERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta P. (2012) Clima Organizacional y supervisión del desempeño docente en instituciones de Educación Básica. Maracaibo Edo. Zulia Universidad Rafael Urdaneta.

Antuñez (2015) titulado El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias De Servicios Bancarios Banesco Ubicadas En La Ciudad De Maracay, Estado Aragua. Año 2015. Universidad de Carabobo.

Arias, F (2006) Introducción a la metodología Científica. Editorial Episteme. 6ta Edición. Pág. 90.

Balestrini, M. (2010) **Como se elabora el proyecto de Investigación**. Caracas: BL Consultorios Asociados Servicio Editorial.

Batanero J. Sanchez C. (2012) Propuesta de mejora al Clima Organizacional de Danaranjo S.A con base en su valoración a través del IntrumentoImcoc. Universidad de la Salle Facultad Administración de Empresas Bogotá 2008.

Bustamante M. Hernández J. Yánez L. (2015) Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca. Chile Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud; año 5 Nª 11. Universidad de Chile.

Carmona V. Jaramillo C. (2013) Estudio del clima organizacional en la ese hospital San Jorge de Pereira. Universidad Tecnológica De Pereira Facultad de Ingeniería Industrial Pereira 2.013.

Cortez N. (2009) Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2009. Universidad Veracruzana.

Chiavenato Idalberto (2002) **Administración de Recursos Humanos** Colombia Ediciones Nomos S.A

Daniels, Aubrey C. Gerencia del desempeño Editorial MC Graw Hill Colombia 1993.

Documento Técnico: **Metodología para el Estudio del Clima Organizacional**Ministerio de SaludPERÚDirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en SaludRM Nº 623-2008/MINSA.

Galeno (2008) Diseño del proyecto de investigación cualitativa. Medellín. Colombia. Editorial Uneliversidad EAFIT.

García H. (2014) Clima Organizacional que caracteriza a la unidad de personal en la Universidad Politécnica Territorial de Portuguesa "J. J. Montilla". Acarigua

Edo. Portuguesa 2014. Universidad Nacional de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ).

Garza D. (2010) El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de sanciones de la secretaría de Seguridad Publica de Tamaulipas. Victoria Tamaulipas México 2010. Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Gómez (2008). Introducción a la metodología de la investigación científica. Córdova. Editorial Brujas.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2008) **Metodología de la investigación**. México: Editorial Mc Graw Hill.

Instituto de Altos Estudios "Dr. Arnoldo Gabaldon". Área de Estudios de Postgrado (2017). Manual de Normas para la Elaboración y Presentación de Proyectos y Trabajo de Grado de Especialización y Maestría. Maracay, Venezuela.

Méndez (2009). Métodos y Técnicas de investigación. Mc Graw Hill. Interamericana. Bogotá.

Montiel e Inostroza (2010) realizan un proyecto sobre el Clima Organizacional en Chile con el Titulo de: Análisis del Clima Organizacional Aplicado al Hospital Victoria Chile.

Olaizola (2013) titulo Clima organizacional y desempeño gerencial del personal directivo en la E.B. "Dr. Francisco Espejo. Chile. Universidad de Chile.

Rodríguez (2013) Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una Dependencia Publica. Universidad Autónoma de Nuevo León División de Estudios de Posgrado De Psicología. Monterrey Mexico.

Solano (2009). Pruebas estadística para determinar validez y confiabilidad. Material Mimeografiado de uso didáctico. Mérida. Venezuela

Tamayo (2010). El proceso de la investigación científica. México Limusa.

Universidad "Santa María (2010). Técnicas de documentación e información III. Cuarta edición. Caracas-Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). Manual de trabajo de grado de especialización y maestría. Editorial FEDUPEL. Venezuela.

Referencia de Decreto O Ley:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial Decreto No. 5077 del 22 de diciembre de 2006).

Convención Colectiva de trabajo Normativa Laboral para los trabajadores adscritos al sector salud. Vigencia año (2013-2015). Clausula 47.

Ley Orgánica del Trabajo Título: De los Deberes Fundamentales del Trabajador, artículos 18, 55, 167. Título IV. Capítulo VI. De la Higiene y Seguridad en el Trabajo Artículo 236 Artículo 237 Artículo 246.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo con su Reglamento Capítulo I. Disposiciones Generales Artículo 1 Artículo 4 Artículo 5 Artículo 6 Capítulo VI. De las Obligaciones de los Empleadores y de los Trabajadores.Artículo 19 Artículo 26

Plan de la Patria Comandante Hugo Chávez Frías (2013-2019) Objetivos específicos resultados II.

ANEXOS.

Cuadro N° 1OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivo General: Proponer estrategias para la mejora del clima organizacional del departamento de saneamiento ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa. Guanare Venezuela. 2018.

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario Ítems
• Identificar los elementos que intervienen en el clima Organizacional del Departamento de Saneamiento Ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa. • Determinar la percepción de la satisfacción laboral del personal del Departamento de Saneamiento ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa. • Elaborar estrategias que fortalezcan el clima organizacional del departamento de saneamiento ambiental de la Dirección Regional de Salud del Estado Portuguesa.	Elementos que intervienen en el Clima Organizacional Nivel de Satisfacción.	Son elementos representativos que deben tenerse en cuenta en la Generación de procesos creativos y espacios para la innovación. Influencia, trabajo en equipo, satisfacción, deseo de cambio y responsabilidad. **Siampa (1991) citado por Marín (1999).** Es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salario, ascenso, condiciones de trabajo, etc**. Blum y Nylor (1988).**	-Comportamiento del Personal. -Motivación. -Satisfacción laboral. -Influencia laboral. -Oportunidad de Formación. -Reconocimiento. -Responsabilidad -Trabajo en equipo. -Relaciones Interpersonales.	(% Según Dimensión) (% Según Dimensión)	1 2 3,4,5 6,7 8 9 10, 11 12 13

Fuente del Autor (Cuadro Nº 5)

Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1. Revisión Bibliográfica	x								
2. Elaboración del Capítulo 1		x							
3. Elaboración del Marco Teórico			x						
4. Elaboración del Marco Metodológico				x					
5.Diseño de Instrumento y Validación						X	X		
6. Recolección de Datos								x	
7. Análisis de Datos								x	
8. Presentación de Informe									x

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD

SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS"DR. ARNOLDO GABALDON"

POSTGRADO DE GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA

INSTRUCCIONES GENERALES PARA EL CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL ESTADO PORTUGUESA.

1.- El cuestionario contiene preguntas.

2.- Señala con una X dentro del recuadro que aparece a la derecha la alternativa que considere conveniente.

3.- Si no entiendes alguna pregunta consulta con el encuestador.

4.- Trata de contestar todas las preguntas, tu opinión es importante para nuestra investigación.

5.- Antes de entregar, revisa nuevamente el cuestionario y verifica si has contestado todo.

Agradeciendo de antemano tu receptividad y toda la colaboración posible.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR
INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON"
POSTGRADO REGIONALIZADO GESTION EN SALUD PÚBLICA
GUANARE – ESTADO – PORTUGUESA

CUESTIONARIO

Nº	ITEMS	SI	NO
1.	¿Cuenta con el recurso material y los equipos necesarios para realizar sus actividades asignadas?		
2.	¿Tiene definidas cuales son las actividades especificas de acuerdo a la denominación de cargo?		
3.	¿Posee usted disposición necesaria para contribuir en el cumplimiento de sus tareas?		
4.	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es armonioso?		
5.	¿Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo?		
6.	¿Se siente motivado a realizar su trabajo?		
7.	¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe por su trabajo?		
8.	¿Le gustaría participar en cursos de mejoramiento y desarrollo personal?		
9.	¿Ha recibido alguna vez algún reconocimiento por la institución?		
10.	¿Cumple usted con el horario de trabajo y las actividades asignadas?		
11.	¿Estaría dispuesto a colaborar en otras áreas que no están asignadas con sus actividades?		
12.	¿Mantiene comunicación afectiva con sus jefes y compañeros?		
13.	¿El transporte que utiliza a su lugar de trabajo es de fácil acceso?		

Fuente del Autor (Cuadro Nº 6)

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR
INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON"
POSTGRADO REGIONALIZADO GESTION EN SALUD PÚBLICA
GUANARE – ESTADO – PORTUGUESA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Evaluador: _____ **C.I.: _____**

Título: _____

Lugar de Trabajo:_____

Itemes	Redacción			Relación Con Objetivos	
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

Observaciones:_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma:_____ **C.I.: _____**