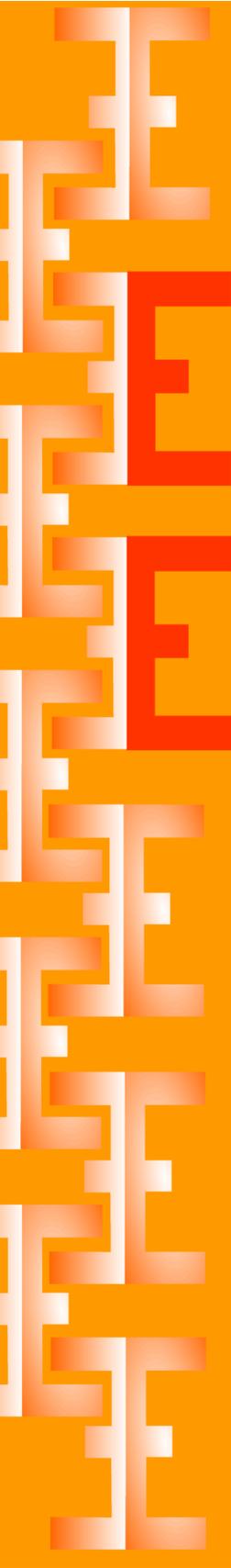


Universidad del Zulia - Facultad de Humanidades y Educación  
Centro de Documentación e Investigación Pedagógica

# Revista Especializada en Educación

---

ISSN 1315-4079 - Depósito legal pp 199402ZU41



# Encuentro

---

# Educacional

---

**Edición Especial**

**Vol. 24**

---

**N° 1,2,3**

---

Enero - Diciembre

---

2 0 1 7

Maracaibo - Venezuela

## Encuentro Educativo

ISSN 1315-4079 ~ Depósito legal pp 199402ZU41 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8277386>  
Vol. 24 (1,2,3) enero - diciembre 2017 Edición Especial: 192-211

# Clima organizacional del personal del Instituto Pedagógico Rural El Mácaro. Extensión Universitaria Zulia

*Mónica Peñaloza Acosta<sup>1</sup> y Virginia Pirela Salas<sup>2</sup>*

*<sup>1</sup>Universidad Pedagógica Experimental Libertador-Instituto  
Pedagógico Rural El Mácaro.*

*<sup>2</sup>Facultad de Humanidades y Educación. Universidad del Zulia.  
Maracaibo-Venezuela  
[penalozamonica@gmail.com](mailto:penalozamonica@gmail.com); [vipirsa@gmail.com](mailto:vipirsa@gmail.com)*

## Resumen

El comportamiento de un individuo depende de varios factores y uno de los más importantes es el ambiente en el que se desenvuelven, así como también la forma en cómo se relaciona con las personas que lo rodean, lo cual deja ver que debe existir un equilibrio en el clima organizacional sano, para el logro del éxito personal y organizacional. El presente artículo tiene relevancia teórica y académica pues sienta un precedente en cuanto a la variable tratada, para lo cual se analizó en el Instituto Pedagógico Rural El Mácaro, específicamente en la Extensión Universitaria Zulia. Tuvo como objetivo analizar el clima organizacional del personal del Instituto Pedagógico Rural El Mácaro Extensión Universitaria Zulia. La investigación fue descriptiva, no experimental, de campo, con diseño transversal. La población estuvo constituida por 18 sujetos (10 docentes, 3 administrativos y 5 personal de servicio), la cual fue censal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con el tipo de instrumento cuestionario, el cual se aplicó a los informantes en estudio. Al mismo se le realizó la validez de criterio por expertos y para la confiabilidad se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach resultando 0,8 que es altamente confiable. La técnica utilizada para procesar los datos fue la estadística descriptiva mediante frecuencia, porcentaje y medidas de tendencias central. Se concluyó que las herramientas del clima organizacional como: motivación, reconocimiento, identidad, tolerancia al conflicto y toma de decisiones, presentan debilidades notorias en su personal (administrativo, docente y de servicio).

**Palabras clave:** Clima organizacional; motivación; tolerancia al conflicto.

Recibido: 16-07-2017 ~ Aceptado: 07-11-2017

## Organizational climate of the staff of the Rural Teaching Institute El Mácaro. Zulia University Extension

---

### Abstract

The behavior of an individual depends on several factors and one of the most important is the environment in which they operate, as well as how it relates to people around them, which reveals that there must be a balance in healthy organizational climate, for achieving personal and organizational success. This article has theoretical and academic significance as a precedent in terms of the treated variable, for which was analyzed at the Pedagogical Institute Rural El Mácaro, specifically in Zulia University Extension. It aims to analyze the organizational climate of the staff of the Pedagogical Institute Rural El Mácaro, Zulia University Extension. The research was descriptive, not experimental, field, with cross-sectional design. The population consisted of 18 subjects (10 teachers, 3 administratives and 5 service personnel), which was census. Technical survey questionnaire to the type of instrument, which was applied to study informants was used for data collection. He underwent the same criterion validity by experts and reliability coefficient Cronbach's alpha resulting 0.8 which is highly reliable applied. The technique used to process the data was descriptive statistics by frequency, percentage and measures of central tendencies. It was concluded that the tools of organizational climate and motivation, recognition, identity, tolerance and conflict decision-making, have glaring weaknesses in their staff (administrative, teaching and service).

**Keywords:** Organizational climate; motivation; tolerance conflict.

### Introducción

A nivel mundial, en las últimas décadas (1990-2010), se han venido experimentando cambios y transformaciones por la sociedad, en forma vertiginosa y rápida, producto de los avances científicos y los adelantos tecnológicos, lo que ha precipitado aún más el proceso de globalización, que conduce a la humanidad hacia nuevos enfoques estructurales y demandas sociales, políticas y económicas, que

acarrear entre otros, la relativa durabilidad del conocimiento, la obsolescencia en los avances científicos-tecnológicos, así como la acelerada difusión de la información; son algunos de los factores que caracterizan el entorno en el cual se desenvuelve el comportamiento humano en la actualidad.

De esta realidad no se escapan las Instituciones Educativas Universitarias (IEU) donde en las primeras décadas del siglo XXI, el sistema educativo

universitario en el mundo, se ha venido enfrentado a tres grandes transformaciones: a) la revolución científico-tecnológica, b) la internacionalización del conocimiento y la cultura y c) la globalización, fenómenos que están presentes en estas instituciones, los cuales implican transformaciones globales en el interior de ellas.

En este sentido, el crecimiento de la información de manera exponencial y la diversidad de medios para transmitirla, aunado a las exigencias de la sociedad por una educación ajustada a los tiempos de revolución, han requerido una revisión exhaustiva en los ámbitos que circunscribe al ser humano dentro de los espacios del sector educativo universitario y empresarial. Por lo que implica, incorporar metas y acciones, dirigidas a criterios organizaciones que logren vincular el clima de la organización y la inteligencia emocional del personal (docente, administrativo y de servicio) en los procesos permanentes de la gestión del talento humano.

La educación universitaria, como servicio público, es un proceso continuo que debería de posibilitar el desarrollo de las potencialidades humanas en forma integral. Estas organizaciones, como motor natural de la investigación y el desarrollo del país, están presionadas por la urgencia de aplicar el conocimiento en la resolución de problemas, en la búsqueda de la productividad y la competitividad. Sin embargo, en Venezuela la participación científica y tecnológica no es signifi-

cativa frente a otros países, lo cual no contribuye a la transformación social y a la generación de progreso, capital y de empleo.

Sin embargo, estas instituciones universitarias tienen la imperiosa necesidad de dar respuesta inmediata a las presiones que reciben del entorno; por lo que requieren de un personal motivado, reconocido e identificado con la institución, con poder de toma de decisiones para responder de manera efectiva y eficiente ante las diversas situaciones que se le presentan.

En este sentido, las Universidades Públicas son entidades abiertas, directamente vinculadas con su entorno, en constante diálogo con la sociedad y sus transformaciones. Por lo mismo, el Estado y las diferentes fuerzas sociales intervienen y ejercen presiones, de mercado, normativas y financieras que afectan su misión, administración y financiamiento. Se observa cómo en los últimos años se han experimentado transformaciones en el interior del Instituto Pedagógico Rural El Mácaro, específicamente en la Extensión Universitaria Zulia, relacionadas con problemas internos que reflejan conflictos en la toma de decisiones gerenciales, en el liderazgo, la influencia, la adaptabilidad, el afán al triunfo tanto en la normatividad interna como en el desempeño de las funciones que ejercen sus integrantes. Deficiencias en: la comunicación y difusión de políticas; problemas con el apoyo a los grupos de trabajo; incentivos a la productividad académica; financiamiento

de proyectos de investigación; formación docente; entre otros; generan poca disposición al cambio, lo cual afectan directamente al clima organizacional de su personal para la productividad laboral.

El clima organizacional se convierte en un sinónimo de ambiente organizacional; donde las personas de la comunidad académica comparten las realidades del trabajo y son componentes fundamentales de sus estructuras. Tienen influencia sobre la formación y desarrollo del clima, los procesos y acciones de las organizaciones, las características individuales de las personas, las relaciones que los individuos establezcan entre ellos. A su vez, el clima organizacional genera una influencia en el desempeño y productividad de las universidades.

Es innegable la necesidad de un clima organizacional positivo, ante la importancia que adquieren las actividades de las organizaciones en su entorno; el Instituto Pedagógico Rural El Mácaro, específicamente en la Extensión Universitaria Zulia, puede estar presentando cambios en las normas, conflictos de relaciones individuales y grupales entre personas o departamentos, sistema de control, centralización del poder, las recompensas, la contratación, conocimiento e información, falta de motivación, ausentismo laboral, tensiones y estrés que exigen reflexión acerca de sus problemas y de las capacidades disponibles para su solución.

Los problemas universitarios antes planteados, sugieren que el clima organizacional se origina en factores objetivos de la institución, a través del significado y el valor que sus miembros dan a las situaciones que viven en su ambiente de trabajo, fijando su posición frente a tales situaciones y reaccionando en consecuencia. Los factores objetivos influyen en el comportamiento de los individuos en la organización, así como su percepción del clima organizacional. Mediante la interacción del personal (administrativo, docente y de servicio) entre sí y con la estructura organizacional, pueden verse afectados de forma deliberada o involuntaria los procesos de cambio, no sólo las decisiones dentro de la organización, sino la participación de sus miembros.

El objetivo general de este trabajo fue analizar el clima organizacional del personal del Instituto Pedagógico Rural El Mácaro, Extensión Universitaria Zulia.

### **Fundamentación teórica**

Con la finalidad de sustentar la investigación se proporcionaron propuestas teóricas que permitan adoptar un punto de partida para introducir el estudio mediante la admisión de bases sólidas para el conocimiento del problema a investigar, lo cual aportara rigor y mayor precisión a la orientación del estudio.

## Clima organizacional

Para dar inicio al análisis del primer término, se puede decir que desde los inicios de la década de los 90', progresivamente se fue instalando una nueva cosmovisión de la cultura organizacional, sobre todo en los ámbitos educativos. La idea de ver a las instituciones educativas, al igual que cualquiera de las organizaciones, como culturas, es un fenómeno relativamente reciente, pero las organizaciones tienen personalidades como los individuos (Chruden y Sherman, 1982).

En este sentido, considera que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos. De todas formas, analizando la documentación sobre este tema, parece que el concepto de clima organizacional está constituido por una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento que son subyacentes a las investigaciones efectuadas y que jamás se definen claramente (Brunet, 2011).

**Escuela de la Gestalt.** Es una corriente de la psicología moderna, surgida en Alemania a principios del siglo XX. Sus exponentes más reconocidos son los teóricos: Max Wertheimer (1880-1943), Wolfgang Kohler (1887-1967), Kurt Koffka (1887-1941) y Kurt Lewin (1890-1947), quienes desarrollaron sus investigaciones a partir de la década de 1910. Este enfoque se centra

en la organización de la percepción (el todo es más que la suma de sus partes). En el interior de este acercamiento se relacionan cuatro principios importantes de la percepción del individuo:

- a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo.
- b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.
- c) Según esta escuela los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos.
- d) Se comportan en función de la forma en que ellos ven ese mundo. De tal modo, la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento de un empleado.

El enfoque de Gestalt menciona que “el todo es mayor que la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno basados en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos. Al respecto, se observa la centralización del poder de controlar, dirigir, planear y evaluar en manos de unos cuantos jefes; lo cual provocó que los subordinados se convirtieran en seres pasivos, con falta de responsabilidad y autocontrol. De tal modo, la percepción dada en este entorno en particular influye de manera negativa en el comportamiento de un empleado, ya que lo convierte en una persona incapaz de tomar iniciativa en el desarrollo de actividades en su puesto de trabajo y de innovar y potenciar su desempeño al interior

de la organización a la que pertenece disminuyendo la productividad de la misma (Argyris, 1957).

**Escuela Funcionalista.** Sus pioneros fueron Bronislaw Malinowsky y Alfred Reginald Radcliffe-Brown. Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio; los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo. Así, un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste. El clima se presenta como integrado, funcional y coherente por lo tanto cada elemento o dimensión aislado del mismo solo puede analizarse considerando los demás. Esta escuela, por ende, plantea que las organizaciones deben atender a los intereses de los individuos y la forma de cómo se establece para satisfacer las necesidades de los mismos.

Las organizaciones deben reflejar en sus estructuras, procesos, formas y políticas el hecho de que el ser humano tiende a satisfacer sus necesidades por el trabajo y la participación en la vida organizacional. En conclusión, refiere que como regla general, cuando se aplican al estudio del clima organizacional, estas dos escuelas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los individuos tratan de obtener con el mundo que los rodea (Brunet, 2011).

El principal capital de una organización son las personas y si no se sienten satisfechas con el ambiente que las acoge para sus labores diarias, será difícil que trabajen productivamente, eficientemente y con calidad. Con relación a lo antes expuesto, refiere que:

El clima organizacional está estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización. Si la motivación de estos es elevada, el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación y colaboración entre los participantes. Si es bajo, se caracteriza por el estado de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión (Chiavenato, 2004:19).

Asimismo, se define el clima organizacional como el conjunto de percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. El autor, describe al clima como el: “*conjunto de percepciones compartidas*” (Toro, 2003:33), lo cual está representado en los factores grupal y organizacional.

En líneas generales, la especial importancia del clima organizacional reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de la organización. La misma tiene que ver con aquella visión fundamental que el trabajador tiene de

la estructura y los procesos que ocurren en el medio laboral. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa.

## **Herramientas del clima organizacional**

El concepto de clima organizacional se define desde diferentes perspectivas, donde cada autor determina la forma como considera el origen del mismo, así como las situaciones que lo establece. Una aproximación al origen de lo que se entiende por clima organizacional se encuentra en la sociología. De la misma manera, en la psicología existen diferentes visiones e incluso aplicaciones específicas que dan lugar a estudios particulares en ámbitos propios del comportamiento humano.

El individuo no solamente establece procesos de interacción social con otros en el contexto sociológico, sino que, además, la forma como se realiza tal proceso determina conductas que se expresan en las percepciones que los individuos tienen de sí mismos, de sus compañeros de trabajo y de la organización. Por otra parte, el clima puede ser visto desde la perspectiva de los atributos de la organización, donde las características de la organización influyen en las percepciones que las personas construyen sobre ellas. Al respecto, se consideran tres enfoques de clima organizacional:

**1. Primer Enfoque.** El clima como medida múltiple de los atributos organizacionales, considera al clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras (productos o servicios), son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.

**2. Segundo Enfoque.** El clima como medida perceptiva de los atributos individuales, representa más bien una definición deductiva del clima organizacional que responde a la discusión que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales del empleado, y considera, incluso su grado de satisfacción. Esto significa que el individuo percibe el clima organizacional únicamente en función de las necesidades que la organización le puede satisfacer. De esta forma, el clima no puede ser estable en el tiempo, ni uniforme dentro de una organización, puede cambiar según las emociones de las personas que integran a la organización.

**3. Tercer enfoque.** El clima como medida perceptiva de los atributos organizacionales. El clima está definido como una serie de características son percibidas a propósito de una organización y/o de sus Unidades (departamentos), y pueden ser reducidas según la forma en la que la organización y/o unidades (departamentos) actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y sociedad (Brunet, 2011).

En el mismo orden de ideas, los factores organizacionales, cada una cuenta con sus propias características y propiedades, a veces únicas y exclusivas, que afectan el ambiente interno o clima organizacional de las mismas, y repercuten en el comportamiento del trabajador, y por consiguiente en la productividad de la organización, algunos de estos son: nivel jerárquico y su influencia en el desempeño del cargo; orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo; obstáculos; riesgo; remuneración, estabilidad laboral y equipamiento.

Se puede decir que, para lograr el éxito organizacional, en este caso, del Instituto Pedagógico Rural El Mácaro, necesita desarrollar líneas de acción que orienten el comportamiento de las personas que laboren de manera que se mantenga coherencia con los objetivos institucionales. El alineamiento estratégico del personal con la misión y meta implica que cada trabajador, desde su particular puesto y funciones en la organización, sea capaz de traducir y llevar a la práctica la misión institucional. Es importante, mencionar que las herramientas del clima organizacional están constituidas por: motivación, reconocimiento, identidad, tolerancia al conflicto, relaciones sociales y toma de decisiones.

**Motivación:** Es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Así mismo, es el estado

interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. La motivación son tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Está compuesta por afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo (Goleman, 2005).

En este sentido, la motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conductas. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales (Zuluaga, 2001).

Llevando lo expuesto por los autores, al contexto de estudio en el Instituto Pedagógico Rural El Mácaro, el clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. En este sentido puede entenderse, la motivación como el impulso que tiene algunas personas para superar los retos y obstáculos presentados al tratar de alcanzar sus metas; sin embargo, cuando las personas tienen la percepción de que sus trabajos no son reconocidos y su opinión es innecesaria, se afecta su desempeño laboral y su motivación al logro, en términos de crecer y alcanzar el éxito y por ende determina su satisfacción con lo que hace, como lo hace, donde lo hace, y para que lo hace.

**Reconocimiento:** Muchas organizaciones hacen del reconocimiento

to parte de su cultura, entendiendo lo importante que es la retroalimentación positiva (tanto formal como informal) para que los colaboradores sientan que su esfuerzo es valorado, y a su vez retribuyan con dedicación, entusiasmo y compromiso. El reconocimiento, se refiere *“a las acciones que ejecutan los directivos para elogiar, corregir o reprender a un trabajador. Esto implica la inclusión tanto de los esfuerzos de los aspectos positivos como negativos en el empleado y sus efectos sobre el mismo”*. (Chiavenato, 2004:398).

En la actualidad, las organizaciones están buscando métodos más creativos para reconocer a sus empleados y están trabajando para reforzar la relación con sus colaboradores mediante acciones estratégicas encaminadas a la mejora de la calidad de vida en el trabajo al crear programas de reconocimiento orientados a todos los niveles de la organización.

**Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual 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. Al respecto, la identidad, es un sentimiento de pertenencia a una empresa y de considerarse valioso dentro del grupo de trabajo (Pulido, 2003).

La identidad está definida como la conciencia de estar unidos; lleva a los individuos a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo.

El individuo siente que pertenece al grupo, que es parte de éste y que tiene un interés común en él.

**Tolerancia al conflicto:** Se refiere al nivel de tolerancia al conflicto que puedan tener los miembros de la organización. Por lo se define como *“el grado que se le permite a los empleados para que sean innovadores, arriesgados y agresivos”* (Robbins, 2004:64). Asimismo, la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones (Vílchez, 2009).

Es necesario destacar, que para Arana (2008:1) *“los problemas forman parte de la dinámica y cotidianidad de las organizaciones y los líderes necesitan saber cómo afrontarlos y qué decisiones tomar para solucionarlos”*. La resolución de problemas está, pues, relacionada con la toma de decisiones oportuna y correcta. Ese es un aspecto muy práctico del liderazgo, los problemas forman parte de las situaciones que el líder tiene que gestionar. Los conflictos deben ser considerados como elementos dinámicos que permitan el surgimiento de nuevas ideas

**Relaciones sociales:** Se refiere al grado de relaciones de los individuos de los grupos, implica grado de confianza y respeto. Al respecto, es *“el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades*

personales” (Chiavenato, 2004:86).

En sentido general, el término relaciones sociales en su sentido más amplio abarca todo tipo de interacción entre la gente, sus conflictos, esfuerzos cooperativos, así como las relaciones grupales. Se aplica a la interacción de las personas en todos los tipos de empresas, permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz; considerando las diferencias individuales.

**Toma de decisiones:** Esta dimensión analiza de qué manera realiza la organización el proceso de toma de decisiones y la delegación de autoridad y responsabilidad entre los niveles jerárquicos. (Hall, 2005) considera que las decisiones no deben ocasionar cambios repentinos, no anticipados, porque pueden generar decisiones inapropiadas, que a la larga serían problemáticas y afectan a sus miembros.

En líneas generales, la toma de decisiones, se basa en un enfoque de resolución de problemas y realización de tareas en forma cooperativa de ganar-ganar. Las decisiones se toman en base en la discusión y abierta, pero hay preocupación por mantenerla centrada en la tarea.

## Metodología

Cada investigación planifica su propia estrategia de acción o método a seguir durante la misma, teniendo como base definido el tipo investigación. “los métodos, técnicas, tácticas y estrategias no son genéricos para

cualquier investigación; los métodos son diferente en función del tipo de investigación y del objetivo que se pretende lograr” (Hurtado, 2000:76).

En este sentido, el método de investigación realizado fue descriptivo; dada su orientación a recolectar información relacionada con el estado real de las personas, objetos, fenómenos o situaciones; se describe lo que se analiza sin verificar hipótesis ni realizar inferencias; tal como se presenta en el momento de su recolección el cual se realizó en el Instituto Pedagógico Rural El Mácaro, Extensión Universitaria Zulia.

Un diseño de investigación, según Cerda (2005) es un modelo de verificación, que permite contrastar los hechos con la teoría y su forma es la de un plan general que determina las operaciones para hacerlo. El diseño de investigación utilizado se clasifica como “no experimental-transeccional de campo”, ya que la variable en estudio, así como sus dimensiones e indicadores son analizados en su estado natural, sin la intervención de la investigadora.

Al respecto, explican Hernández, Fernández y Baptista (2005:192) “la investigación de tipo no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables, los fenómenos se observan tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”; indican además estos autores que los estudios transeccionales descriptivos, presentan un panorama del estado de una o más variables en

uno o más grupos de personas, objetos e indicadores en determinado momento.

Igualmente, este estudio fue de campo, porque los datos fueron recolectados directamente del objeto de estudio, obteniéndose información específica acerca del clima organizacional y la inteligencia emocional. Por su parte, los estudios de campo o "In Situ", se realizan en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, lo cual permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador, pudiéndose manejar los datos con más seguridad (Bavaresco, 2005)

La población estuvo constituida por todas las personas, objetos o cosas que sirven de base para plantear el problema y que por su naturaleza presentan características importantes dentro de un contexto determinado. A este respecto, la población *"está constituida por el número total de personas o elementos, así mismos miembros del grupo, empresa, región, país u otra forma de asociación humana que se constituye en objeto de conocimiento en la investigación"* (Méndez, 2006:36). En el caso de la presente investigación, la población se conformó por 18 sujetos del Instituto Pedagógico Rural El Mácaro, de los cuales: 10 sujetos representan el personal docente, 3 el personal administrativo y 5 el personal de servicio.

Ahora bien, por considerarse pequeña la población descrita, los sujetos que la conforman se tomaron como elementos muestrales; es

decir, la muestra de la investigación es equivalente a la población antes descrita, por lo tanto, se utilizó la técnica de censo poblacional, la cual a juicio de (Bisquerra, 2001:89) *"se utiliza cuando la población es restringida o cuando la intención de la investigación así lo exige, es decir, se tomarán la totalidad de ellos"*.

En la presente investigación se utilizó la modalidad del cuestionario simple. Según Sierra Bravo (1998), el cuestionario simple es aquel que los encuestados, previa lectura, contestan por escrito, sin intervención directa de persona alguna de las que colaboran en la investigación. De acuerdo a lo anterior, el instrumento utilizado fue un cuestionario simple dirigido a la población en estudio, con treinta (30) preguntas cerradas con respuestas dicotómicas para la variable Clima Organizacional.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

Una vez diseñado el instrumento, fue sometido a un estudio técnico para la identificación de su validez y confiabilidad. Al respecto, la validez y la confiabilidad, son considerados elementos importantes para la medición de los instrumentos de recolección de datos, así como la sensibilidad, la adecuación, la objetividad la viabilidad, dando especial connotación a la economía y facilidad, tanto en la administración, corrección e interpretación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2005) la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir, mientras la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados. Para tal efecto, se utilizó el método de valoración por expertos para determinar la validez del instrumento. Este proceso implicó la selección de cinco (5) expertos en el área de metodología y gerencia.

Asimismo, la confiabilidad, según (Kerlinger, 1997:63) *“es el margen de error que posee un instrumento en su medición, es decir, el grado de congruencia con que se realiza dicha medición”*. Para determinar la confiabilidad de este estudio, se aplicó una prueba piloto y luego se utilizó el cálculo del estadístico Alfa Cronbach, cuya fórmula es:

$$r_{kk} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 t} \right]$$

### Donde:

k= número de ítems

$S^2 i$ = varianza de los puntajes de cada ítem

$S^2 t$ = varianza de los puntajes totales

1= constante

Para determinar la confiabilidad del instrumento se establece el índice

de consistencia interna, éste presenta valores entre 0 y 1, donde los valores superiores a 0,8 son considerados aceptables, si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento que hace mediciones fiables y consistentes. Si su valor está por debajo de 0,8 el instrumento que se está evaluando presenta una viabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto llevará a conclusiones equivocadas.

En este sentido, al instrumento se le aplicó análisis de estadística descriptiva mediante programa SPSS para conocer el Alfa de Cronbach y arrojó el siguiente resultado:

| Estadísticos de fiabilidad |                 |
|----------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach           | Nº de elementos |
| 0,899                      | 30              |

Para este instrumento el alfa es de 0,899, lo que indica que el instrumento es confiable. Una vez aplicado el instrumento en el campo o área de trabajo, se procedió a realizar un análisis e interpretación de los datos obtenidos, buscando lograr la consistencia científica. Por tanto, el análisis de la información recopilada tiene como objetivo revisar los datos, cuál es su variación, como están distribuidos, su relación con la variable en estudio, las estimaciones y predicciones que resultaron de los datos, la diferencia entre grupos. Para ello, se aplicó el análisis de los datos a través de la estadística descriptiva mediante la

distribución frecuencial, porcentual y medidas de tendencia central, a partir de allí se hicieron inferencias basadas en la confrontación de los hallazgos encontrados con lo planteado en las teorías que fundamentan la investigación.

## Resultados y discusión

Se analizaron e interpretaron los datos obtenidos siguiendo la fundamentación teórica que sustenta el estudio realizado; variable: Clima organizacional. Dimensión: Herramientas del clima organizacional.

En la tabla 1 se puede observar el desempeño del indicador motivación, evidenciando para la alternativa “No” los mayores porcentajes; se situaron los administrativos, docentes y personal

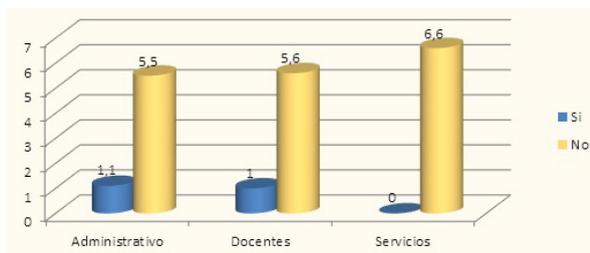
de servicio en un 5,5%. 5,6% y 6,6% respectivamente, del total de ítems respondidos; seguido de la alternativa “Sí” en un 1,1%, y 1% y, un 0%, para estos informantes.

De esto se infiere, en el indicador motivación, los administrativos, docentes y personal de servicio, no sienten impulso para superar los retos y obstáculos presentados al tratar de alcanzar sus metas. Esto se contradice con lo planteado por Goleman (2005) al plantear que la motivación es una tendencia emocional que guía o facilita la obtención de las metas. Está compuesta por afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo. Esto en términos de crecer y alcanzar el éxito y por ende determina su satisfacción con lo que hace, cómo lo hace, dónde lo hace, y para qué lo hace.

**Tabla 1. Indicador: Motivación**

| ALTERNATIVAS | Administrativos |     | Docentes |     | Servicios |     |
|--------------|-----------------|-----|----------|-----|-----------|-----|
|              | Fr              | %   | Fr       | %   | Fr        | %   |
| Si           | 1               | 1,1 | 3        | 1,0 | 0         | 0   |
| No           | 5               | 5,5 | 17       | 5,6 | 10        | 6,6 |
| <b>Total</b> | 6               | 6,6 | 20       | 6,6 | 10        | 6,6 |

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)



**Gráfico 1. Indicador: Motivación**

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)

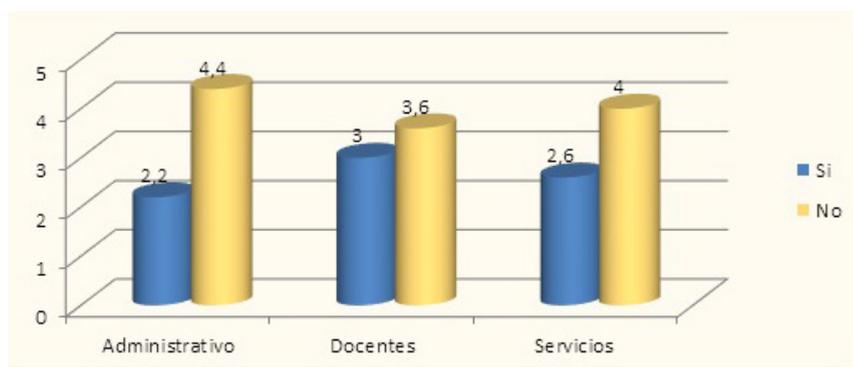
**Tabla 2. Indicador: Reconocimiento**

| ALTERNATIVAS | Administrativos |     | Docentes |     | Servicios |     |
|--------------|-----------------|-----|----------|-----|-----------|-----|
|              | Fr              | %   | Fr       | %   | Fr        | %   |
| Si           | 2               | 2,2 | 9        | 3,0 | 4         | 2,6 |
| No           | 4               | 4,4 | 11       | 3,6 | 6         | 4,0 |
| <b>Total</b> | 6               | 6,6 | 20       | 6,6 | 10        | 6,6 |

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)

En la tabla 2 se observa el análisis del indicador reconocimiento, donde se describe que los administrativos, docentes y personal de servicio tienen el mayor porcentaje en la alternativa “No”, con un 4,4%, 3,6%, y 4% respectivamente, del total de ítems respondidos; más, sin embargo, la alternativa “Si”, se ubicó con un 2,2%; 3% y 2,6%, respectivamente.

De esto se infiere que en el indicador reconocimiento existen diferencias entre los informantes. Esto es contrario, a lo expuesto por (Chiavenato, 2004) al considerar que el reconocimiento se refiere a las acciones que ejecutan los directivos para elogiar, corregir o reprender a un trabajador. Esto implica la inclusión tanto de los esfuerzos de los aspectos positivos como negativos en el empleado y sus efectos sobre el mismo.



**Gráfico 2. Indicador: Reconocimiento**

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)\_

**Tabla 3. Indicador: Identidad**

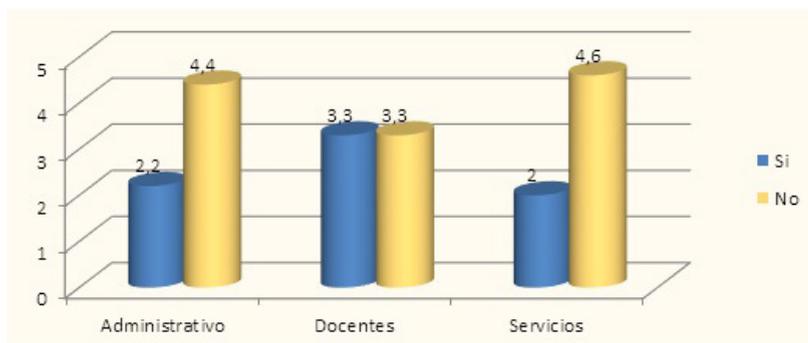
| ALTERNATIVAS | Administrativos |     | Docentes |      | Servicios |     |
|--------------|-----------------|-----|----------|------|-----------|-----|
|              | Fr              | %   | Fr       | %    | Fr        | %   |
| Si           | 2               | 2,2 | 10       | 3,33 | 3         | 2,0 |
| No           | 4               | 4,4 | 10       | 3,33 | 7         | 4,6 |
| <b>Total</b> | 6               | 6,6 | 20       | 6,6  | 10        | 6,6 |

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)

En la tabla 3 se observa el análisis del indicador identidad, donde se describe que los informantes respondieron en la alternativa “No” con un 4,4%, 33,3% y 4,6%, mientras que la alternativa “Si” con un 2,2%, 3,33% y un 2%.

Los resultados evidencian discrepancia entre las respuestas, con respecto a la identidad dentro de la organización, asimismo en tomar conciencia de estar unidos; lleva a los individuos

a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo. Al respecto, Pulido (2003) plantea que la identidad, es un sentimiento de pertenencia a una empresa y de considerarse valioso dentro del grupo de trabajo. Hay una relación entre la identidad con un grupo y la participación en el mismo, pues una mayor identificación estimula la participación.



**Gráfico 3. Indicador: Identidad**

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)

**Tabla 4. Indicador: Tolerancia al conflicto**

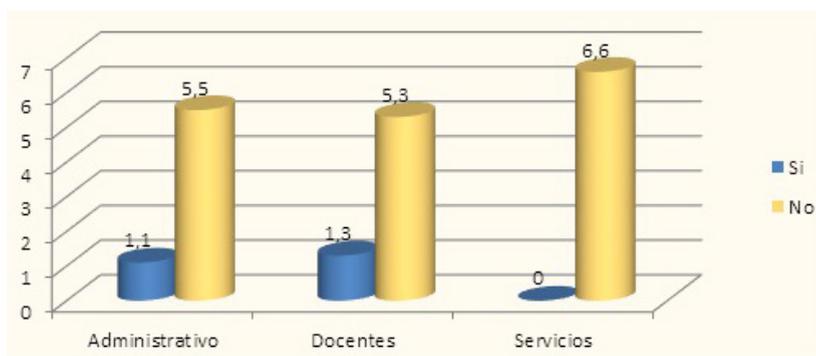
| ALTERNATIVAS | Administrativos |     | Docentes |     | Servicios |     |
|--------------|-----------------|-----|----------|-----|-----------|-----|
|              | Fr              | %   | Fr       | %   | Fr        | %   |
| Si           | 1               | 1,1 | 4        | 1,3 | 0         | 0   |
| No           | 5               | 5,5 | 16       | 5,3 | 10        | 6,6 |
| <b>Total</b> | 6               | 6,6 | 20       | 6,6 | 10        | 6,6 |

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)

En la tabla 4 se observa el análisis del indicador tolerancia al conflicto, donde se describe que el personal de servicios se ubicó con el mayor porcentaje en la alternativa “No” con un 6,6%, le siguen los administrativos con un 5,5% y luego los docentes con un 5,3%. Mientras que la alternativa “Si” los docentes con el mayor valor en un 1,3%, seguido de los administrativos con un 1,1%, le sigue el personal de servicio sin información.

Los resultados evidencian discrepancia entre las respuestas de los informantes, con respecto al nivel de

tolerancia al conflicto que puedan tener dentro de la organización, en cuanto a metas, valores, entre otras; son regulados por reglas o normas, aunque menos de la mitad de los empleados las conocen. Esto es contrario con lo planteado por Arana (2008) al considerar que los problemas forman parte de la dinámica y cotidianidad de las organizaciones y los líderes necesitan saber cómo afrontarlos y qué decisiones tomar para solucionarlos. La resolución de problemas está, pues, relacionada con la toma de decisiones oportuna y correcta.



**Gráfico 4. Indicador: Tolerancia al conflicto**

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)

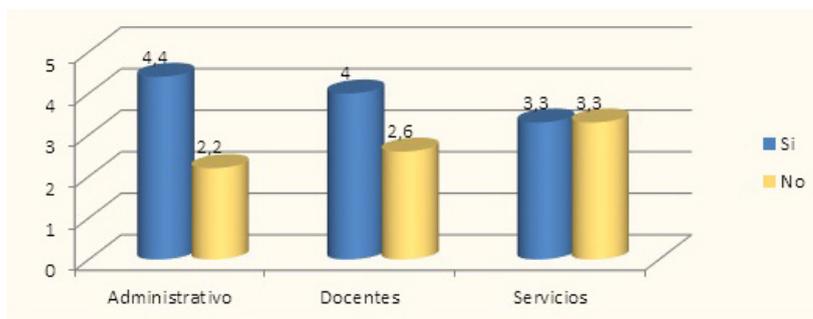
**Tabla 5. Indicador: Relaciones sociales**

| ALTERNATIVAS | Administrativos |     | Docentes |     | Servicios |     |
|--------------|-----------------|-----|----------|-----|-----------|-----|
|              | Fr              | %   | Fr       | %   | Fr        | %   |
| Si           | 2               | 4,4 | 12       | 4,0 | 5         | 3,3 |
| No           | 4               | 2,2 | 8        | 2,6 | 5         | 3,3 |
| <b>Total</b> | 6               | 6,6 | 20       | 6,6 | 10        | 6,6 |

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)

En la tabla 5 se observa el análisis del indicador relaciones sociales, donde se describe que el personal administrativo se ubicó con el mayor porcentaje en la alternativa “Si” con un 4,4%, le siguen los docentes con un 4% y luego el personal de servicios con un 3,3%. Mientras que la alternativa “No” el personal de servicio con un 3,3%, le siguen los docentes con el valor de 2,6%, por último, los administrativos con un 2,2%.

Los resultados evidencian que en líneas generales el personal de la institución considera las relaciones humanas como un aspecto central de nuestra existencia. Al respecto, Chiavenato (2004:86) plantea, *“es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales”*.



**Gráfico 5. Indicador: Relaciones sociales**

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)

**Tabla 6. Indicador: Toma de decisiones**

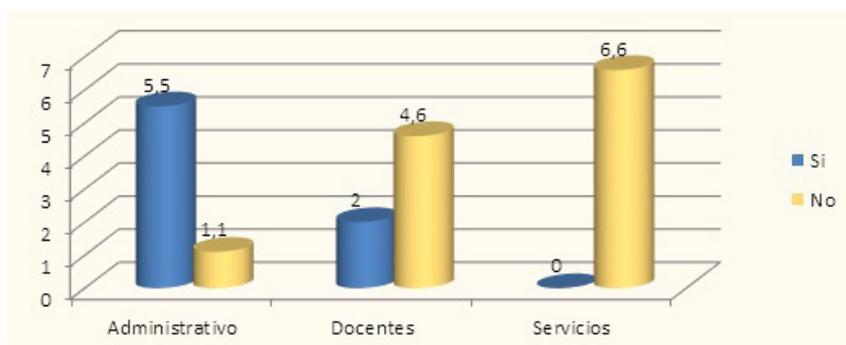
| ALTERNATIVAS | Administrativos |     | Docentes |     | Servicios |     |
|--------------|-----------------|-----|----------|-----|-----------|-----|
|              | Fr              | %   | Fr       | %   | Fr        | %   |
| Si           | 5               | 5,5 | 6        | 2,0 | 0         | 0   |
| No           | 1               | 1,1 | 14       | 4,6 | 10        | 6,6 |
| <b>Total</b> | 6               | 6,6 | 20       | 6,6 | 10        | 6,6 |

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)

En la tabla 6 se observa el análisis del indicador toma de decisiones, donde se describe que el personal administrativo se ubicó con el mayor porcentaje en la alternativa “Si” con un 5,5%, mientras que el personal de servicios y los docentes se ubicaron en la alternativa “No” con un 6,6% y 4,6%, respectivamente.

Los resultados evidencian discrepancia entre las respuestas emitidas por los informantes, al considerar que

no son tomados en cuenta a la hora de tomar decisiones, estos son los administrativos y personal de servicio. Esto es contrario por lo expuesto por Hall (2005:178) cuando plantea que la toma de decisiones, “*se refiere a la percepción que tienen los trabajadores de la calidad y pertinencia de las decisiones que toman sus jefes y las implicaciones de éstas para ellos. También es la existencia de un ambiente decisional relativamente estable*”.



**Gráfico 6. Indicador: Toma de decisiones**

Fuente: Peñaloza y Pirela (2017)

## Conclusiones

Una vez aplicado el instrumento a la población proveniente de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador-Instituto Pedagógico Rural “El Mácaro”, Extensión Universitaria Zulia, analizados y discutidos los resultados, se da respuesta al objetivo de analizar el clima organizacional del personal del Instituto Pedagógico Rural El Mácaro Extensión Universitaria Zulia.

En lo que respecta a las herramientas del clima organizacional: motivación, reconocimiento, identidad, tolerancia al conflicto y toma de decisiones, presentan debilidades notorias en su personal (administrativo, docente y de servicio), ello demuestra que en el clima organizacional hay inconsistencias entre las labores que desarrollan y las herramientas que lo componen.

## Referencias bibliográficas

- Arana, Arnoldo. (2008). **El líder y la resolución de problemas. Habilidades gerenciales.** Granica, España.
- Argyris, Chris (1957). **El conocimiento para la acción.** Granita. Colección Management, España.
- Bavaresco, Aura. (2005). **Proceso Metodológico en la Investigación. Como hacer Diseño de Investigación.** Academia Nacional de Ciencias Económicas, Venezuela
- Bisquerra, Rafael. (2001). **Métodos de investigación educativa. Guía Práctica.** Ceac, S.A, España.
- Brunet, Luc. (2011). **El Clima de trabajo en las organizaciones.** Trillas, México.
- Cerda, Hugo. (2005). **Los Elementos de la Investigación.** El Buho, Colombia.
- Chiavenato, Idalberto. (2004). **Administración de recursos humanos.** McGraw-Hill, Colombia.
- Chruden, Hebert y Sherman, Arthur. (1982). **Administración de Personal.** Continente, México.
- Goleman, Daniel. (2005). **La inteligencia emocional en la empresa.** Vergara, Argentina.
- Hall, Richard. (2005). **Organizaciones. Estructuras, procesos y resultados.** Prentice Hall, México.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; y Baptista, Pilar. (2005). **Metodología de la Investigación.** McGraw Hill, México.
- Hurtado, Jacqueline. (2000). **Metodología de la investigación Holística.** Tercera edición, Fundación SYPAL, Venezuela.
- Kerlinger, Fred. (1997). **Investigación del comportamiento, técnica y metodología.** Mc Graw-Hill, México.
- Méndez, Carlos. (2006). **Metodología. Guía para elaborar diseño de investigación.** 2da. Edición, Mc

- Graw Hill, Interamericana, Colombia.
- Pulido, Carlos. (2003). **Clima Organizacional: una medida del éxito**. Athanor, Perú.
- Robbins, Stephen. (2004). **Comportamiento Organizacional**. Décima edición, Prentice Hall Hispanoamericana, México.
- Sierra Bravo, Restituto. (1998). **Técnicas de Investigación Social**. Granica, España.
- Toro, Fernando. (2003). **Incidencia del Clima Organizacional sobre el Apoyo organizacional**. Cincel, Colombia.
- Vílchez, Luis. (2009). **Estrategia comunicacional para el mantenimiento del clima organizacional en las empresas de servicio médico del Municipio Cabimas**. (Trabajo de Grado de Maestría no publicado). Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Cabimas, Venezuela.
- Zuluaga, María. (2001). **Clima Organizacional. Departamento Administrativo de la Función Pública**. Disponible en: <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Clima%20Organizacional.pdf>. Recuperado el 12 de enero de 2015.



UNIVERSIDAD  
DEL ZULIA

---

Revista Especializada en Educación

# Encuentro Educativo

AÑO 24, Nº 1, 2, 3 Enero - Diciembre 2017

Esta revista fue editada en formato digital y publicada en Diciembre de 2017, por el **Fondo Editorial Serbiluz**, **Universidad del Zulia**. Maracaibo-Venezuela

[www.luz.edu.ve](http://www.luz.edu.ve)

[www.serbi.luz.edu.ve](http://www.serbi.luz.edu.ve)

[www.produccioncientificaluz.org](http://www.produccioncientificaluz.org)