

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA



ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRIA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE METRO GAS,
PROVINCIA DE SANTIAGO, PERIODO 2014- 2015**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TITULO DE MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PRESENTADO POR:

SAIRY VENTURA

RUD ESTHER TORIBIO

LUZ DEL CARMEN CASIMIRO

Asesora:

Dra. Mirian Mena

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS

REPUBLICA DOMINICANA

MAYO, 2015

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	IV
COMPENDIO.....	V

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes de la investigación.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	5
1.3 Formulación del Problema.....	7
1.3.1 Sistematización del Problema.....	7
1.4 Objetivo General.....	7
1.4.1 Objetivos Específicos.....	7
1.5 Justificación de la Investigación.....	8
1.6 Delimitación.....	9
1.7 Limitaciones.....	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Contextualización de la Empresa Metro Gas.....	11
2.1.1 Reseña Histórica de Ciudad de Santiago de los Caballeros.....	11
2.1.2 Reseña Histórica de la Empresa Metro Gas.....	12
2.1.2.1 Productos y Servicios.....	13
2.2 Visión general del Clima Organizacional.....	13
2.2.1 Origen del clima organizacional.....	13
2.2.2 Conceptos de Clima Organizacional.....	14
2.2.3 Teoría del Clima Organizacional de Liket.....	15
2.2.4 Tipos de Clima Organizacional.....	16
2.2.4.1 Sistema I: Autoritarismo Explotador.....	16
2.2.4.2 Sistema II: Autoritarismo Paternalista.....	17
2.2.4.3 Sistema III: Consultivo.....	17
2.2.4.4 Sistema IV: Participación en Grupo.....	18
2.2.5 Componentes Subjetivos y Objetivos del Clima Organizacional.....	18
2.2.5.1 Componentes Subjetivos.....	18
2.2.5.2 Componentes Objetivos.....	19
2.2.6 Dimensiones del Clima Organizacional.....	20
2.2.6.1 Estructura.....	20
2.2.6.2 Responsabilidad (Empowerment).....	20
2.2.6.3 Recompensa.....	21
2.2.6.4 Desafío.....	21
2.2.6.5 Relaciones.....	21
2.2.6.6 Cooperación.....	21
2.2.6.7 Estándares.....	21
2.2.6.8 Conflictos.....	22
2.2.6.9 Identidad.....	22
2.2.7 Relación del Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Motivación.....	22
2.2.8 Medidas del Clima Organizacional.....	23
2.2.9 Importancia de valorar el clima organizacional.....	24
2.3 Desempeño Laboral.....	26
2.3.1 Las Incidencia del clima organizacional en el Desempeño Laboral.....	27
2.3.1.1 Satisfacción del Trabajo.....	27
2.3.1.2 Productividad.....	28

2.3.1.3	Ausentismo.....	28
2.3.1.4	Rotación	29
2.4	Motivación Laboral	29
2.4.1	Definición de motivación	30
2.4.1.1	Compensaciones y beneficios	31
2.4.1.2	La Remuneración	31
2.4.1.3	La Capacitación	32
2.4.1.4	Horario flexible	32
2.4.1.5	Ajuste salarial.....	32
2.4.1.6	Reconocimiento	33
2.4.1.7	Promoción	33
2.4.1.8	Desarrollo de Carrera.....	33

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Diseño, Tipo y Método de Investigación.....	34
3.1.1	Diseño de la Investigación	34
3.1.2	Enfoque de la Investigación	34
3.1.3	Tipo de Investigación.....	35
3.1.4	Métodos de Investigación	36
3.2	Técnica e Instrumento.....	37
3.3	Población y Muestra.....	37
3.4	Procedimientos de Recolección de Datos.....	38
3.5	Procedimiento de Análisis de Datos	39
3.6	Validez y Confiabilidad.....	39

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los empleados de Metro Gas	41
4.2	Resultados de la entrevista realizada a la Gerente de Recursos Humanos de la Empresa Metro Gas.....	81

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1	Discusión de los resultados.....	83
------------	---	-----------

CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	95
ANEXOS	99

LISTA DE TABLAS

Lista de tablas del cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla No. 1: Tiempo laborando en la empresa	41
Tabla No. 2: Nivel académico	42
Tabla No. 3: Nivel de ingreso	43
Tabla No. 4: Edad	44
Tabla No. 5: Las normas de la empresa limita el ambiente de trabajo	45
Tabla No. 6: Se toma en cuenta su participación a la hora de tomar una decisión grupal para alcanzar las metas de la empresa	46
Tabla No. 7: Recibe recompensa por el cumplimiento de las metas	47
Tabla No. 8: Estimula la empresa el logro de sus objetivos	48
Tabla No. 9: Relación con los compañeros de trabajo	49
Tabla No. 10: Relación entre usted y su superior	50
Tabla No. 11: Grado de cooperación que existe entre sus compañeros de trabajo	51
Tabla No. 12: En qué medida la empresa hace énfasis sobre las normas, procedimientos e instrucciones	52
Tabla No. 13: Los conflicto con sus compañeros de trabajo se Solucionan entre sí	53
Tabla No. 14: Se identifica con los planes de la empresa	54
Tabla No. 15: Puede tomar decisiones importantes en su área de trabajo	55
Tabla No. 16: Cómo percibe usted su ambiente de trabajo	56
Tabla No. 17: Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa	57
Tabla No. 18: Nivel de satisfacción con clima organizacional	58
Tabla No. 19: Con cuáles de los siguientes aspectos se siente insatisfecho en su lugar de trabajo	59
Tabla No. 20: Influye el clima organizacional en su productividad	60
Tabla No. 21: Como considera usted el desempeño en su departamento	61

Tabla No. 22: Influye el clima laboral en su decisión de ausentarse al trabajo	62
Tabla No. 23: Con qué frecuencia se ausenta usted al trabajo	63
Tabla No. 24: Qué razones lo llevan a usted ausentarse al trabajo	64
Tabla No. 25: Con qué frecuencia se da la rotación (renuncia, movimiento y despido) del personal en la empresa	65
Tabla No. 26: Se siente comprometido con el cumplimiento de las metas de la empresa	66
Tabla No. 27: Compensaciones y beneficio que recibe donde labora	67
Tabla No. 28: Se siente satisfecho con las compensaciones y beneficios que le otorga la empresa	68
Tabla No. 29: Cuáles de las siguientes remuneraciones influyen más en su desempeño	69
Tabla No. 30: Cuáles capacitaciones ofrece la empresa	70
Tabla No. 31: Se siente satisfecho con la capacitación que le ofrece la empresa	71
Tabla No.32: Se siente satisfecho con el salario que recibe en la empresa	72
Tabla No. 33: Con qué frecuencia la empresa realiza reajuste salarial	73
Tabla No. 34: Cómo califica el horario de trabajo con respecto a las tareas diarias establecidas por la empresa	74
Tabla No. 35: Con qué frecuencia usted sale o entra fuera del horario de trabajo establecido	75
Tabla No. 36: Existe reconocimiento de dirección para el personal administrativo por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa	76
Tabla No. 37: Ha recibido una felicitación cuando realiza bien su trabajo	77
Tabla No. 38: Cuándo hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización el posible candidato	78
Tabla No. 39: Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal del departamento para ser promovido	79

LISTA DE GRÁFICOS

Lista de gráficos del cuestionario aplicado al personal administrativo

Gráfico No. 1: Tiempo laborando en la empresa	41
Gráfico No. 2: Nivel académico	42
Gráfico No. 3: Nivel de ingreso	43
Gráfico No. 4: Edad	44
Gráfico No. 5: Las normas de la empresa limita el ambiente de trabajo	45
Gráfico No. 6: Se toma en cuenta su participación a la hora de tomar una decisión grupal para alcanzar las metas de la empresa	46
Gráfico No. 7: Recibe recompensa por el cumplimiento de las metas	47
Gráfico No. 8: Estimula la empresa el logro de sus objetivos	48
Gráfico No. 9: Relación con los compañeros de trabajo	49
Gráfico No. 10: Relación entre usted y su superior	50
Gráfico No. 11: Grado de cooperación que existe entre sus compañeros de trabajo	51
Gráfico No. 12: En qué medida la empresa hace énfasis sobre las normas, procedimientos e instrucciones	52
Gráfico No. 13: Los conflicto con sus compañeros de trabajo se Solucionan entre sí	53
Gráfico No. 14: Se identifica con los planes de la empresa	54
Gráfico No. 15: Puede tomar decisiones importantes en su área de trabajo	55
Gráfico No. 16: Cómo percibe usted su ambiente de trabajo	56
Gráfico No. 17: Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa	57
Gráfico No. 18: Nivel de satisfacción con clima organizacional	58
Gráfico No. 19: Con cuáles de los siguientes aspectos se siente insatisfecho en su lugar de trabajo	59
Gráfico No. 20: Influye el clima organizacional en su productividad	60
Gráfico No. 21: Como considera usted el desempeño en su departamento	61
Gráfico No. 22: Influye el clima laboral en su decisión de ausentarse al trabajo	62

Gráfico No. 23: Con qué frecuencia se ausenta usted al trabajo	63
Gráfico No. 24: Qué razones lo llevan a usted ausentarse al trabajo	64
Gráfico No. 25: Con qué frecuencia se da la rotación (renuncia, movimiento y despido) del personal en la empresa	65
Gráfico No. 26: Se siente comprometido con el cumplimiento de las metas de la empresa	66
Gráfico No. 27: Compensaciones y beneficio que recibe donde labora	67
Gráfico No. 28: Se siente satisfecho con las compensaciones y beneficios que le otorga la empresa	68
Gráfico No. 29: Cuáles de las siguientes remuneraciones influyen más en su desempeño	69
Gráfico No. 30: Cuáles capacitaciones ofrece la empresa	70
Gráfico No. 31: Se siente satisfecho con la capacitación que le ofrece la empresa	71
Gráfico No.32: Se siente satisfecho con el salario que recibe en la empresa	72
Gráfico No. 33: Con qué frecuencia la empresa realiza reajuste salarial	73
Gráfico No. 34: Cómo califica el horario de trabajo con respecto a las tareas diarias establecidas por la empresa	74
Gráfico No. 35: Con qué frecuencia usted sale o entra fuera del horario de trabajo establecido	75
Gráfico No. 36: Existe reconocimiento de dirección para el personal administrativo por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa	76
Gráfico No. 37: Ha recibido una felicitación cuando realiza bien su trabajo	77
Gráfico No. 38: Cuándo hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización el posible candidato	78
Gráfico No. 39: Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal del departamento para ser promovido	79
Gráfico No. 40: La empresa le proporciona oportunidad para su	80

COMPENDIO

El presente trabajo de investigación con el tema: **"Incidencia Del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de Metro Gas, Provincia de Santiago, Periodo 2014- 2015"**. Tiene como objeto principal proponer soluciones que le permitan mejorar el clima y el desempeño actual del personal administrativo.

Metro Gas, es una marca que integra la herencia y los valores del grupo Martí PG (Petroleum Group). Y que ha desarrollado un nuevo concepto para ser una compañía líder, por sus valores orientados a resultados prácticos y Comercialización y venta de Gas Licuado de Petróleo a los diferentes sectores económicos, tales como: Restaurantes, Panaderías, Hoteles, Industrias, fincas, granjas avícolas, comercios y residencias.

Venta de Gas Licuado de Petróleo para uso Doméstico en cilindros de hasta 100 Lbs. (Metro Gas Flash), para fines de uso vehicular o carburación a través de nuestras envasadoras distribuidas a nivel nacional, asesoramiento técnico en las instalaciones de equipos de Gas Licuado de Petróleo a nivel Industrial y Comercial y efectivos aplicados a una mayor responsabilidad ambiental, e ideas innovadoras.

En esta investigación se identificaron los factores que contribuyen en el clima organizacional, debido a que en los últimos años el clima laboral se ha visto afectado por situaciones que podría estar condicionados por elementos relacionados con la participación, la remuneración, la estructura organizacional y la toma de decisiones.

Esta problemática contribuye que la ética del trabajo se vea afectada, exista la falta de estimulación al logro de los objetivos, inseguridad en el empleo y el grado de cooperación se ha convertido en una situación compleja. Esto puede producir inestabilidad laboral, disminución del desempeño laboral, falta de identificación por no reconocer el esfuerzo de los empleados.

A través del tiempo se ha observado que el nivel de satisfacción de los empleados se ha visto disminuido, esto se ve reflejado en el ambiente de trabajo y en la motivación. Esta situación trae como resultado que los empleados presente baja productividad y alta rotación.

El clima organizacional es definido por Chiavenato (1999) “como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento”. (p: 8).

En relación al concepto del clima organizacional cuyo elementos fundamental se centra en las percepciones de las persona y asigna una valoración a sus contexto organizacional. Desde este punto de vista, el clima organizacional determina la forma en que una persona percibe su desempeño laboral, su rendimiento, su eficacia y su satisfacción.

Por otra parte el desempeño laboral es definido por Landy y Conde (2005) “como el rendimiento con el que el ocupante del puesto realiza las actividades formales reconocida como parte de su trabajo”. (p: 170).

En el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El objetivo general de esta investigación es determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los empleados de Metro Gas S.R.L., de la Provincia de Santiago de los Caballeros, Periodo 2014-2015.

La investigación fue de campo, descriptiva y documental; se utilizó la encuesta como técnica de investigación, la población investigada para este proyecto fue de treinta (30) empleados administrativos. Para el análisis de los datos

se utilizó el modelo de valoración absoluta y porcentual con un análisis de carácter inferencial. En esta investigación se desglosaron la problemática donde surgió el tema de investigación y las causas que lo originaron, los antecedentes investigativos, además se argumentaron la justificación y se planteó los objetivos explicando el propósito del estudio.

Luego se trató todas las indagaciones que se refieren a la teoría que fundamentan y sustenta el marco teórico, permitiendo realizar el análisis de las variables.

Por lo tanto se puntualizó el diseño de las técnicas empleada, métodos en donde se precisan las certezas del procedimiento de datos.

Por consiguiente se realizó la presentación e interpretación de la información obtenida en la aplicación de la encuesta.

En relación a los resultados se verificó que el 66% percibe que su ambiente de trabajo es bueno, el 24% lo percibe de manera regular y el 10% lo percibe el ambiente muy bueno. Lo que puede deducir que la mayoría de los empleados perciben que el ambiente en su empresa es bueno. (Ver Tabla No.16).

Se pudo verificar El 62% se siente identificado con los planes de la empresa, el 28% dice que casi siempre se siente identificado y el 10% casi nunca se identifica con los planes de la empresa. En este mismo orden el 100% dice sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa. Esto indica que la totalidad de los empleados encuestados se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa. (Ver Tablas No. 14 y 17).

A demás se verificó El 86% dice sentirse satisfecho, el 10% muy satisfecho y el 3% se considera poco satisfecho con el clima organizacional que percibe en la empresa. Esto indica que los empleados se sienten satisfechos con el clima organizacional que ellos perciben en su empresa. (Ver Tabla No. 18). Se pudo comprobar que el 97% considera que no influye el clima organizacional en la

productividad y el 3% considera que si influye el clima organizacional. Esto indica que la mayoría dicen que el clima organizacional no influye en su productividad. (Ver Tabla No. 20).

Además se verificó el 72% considera que casi siempre se da la rotación del personal, el 14% dice que a veces y el 10% considera que nunca se da la rotación. Lo que indica que la mayoría están de acuerdo en que siempre se hace en la empresa la rotación del personal. (Ver Tabla No. 25).

Se pudo comprobar el 72% se considera satisfecho con los beneficios y compensaciones, el 24% se siente poco satisfecho y el 3% se siente muy satisfecho con las compensaciones y beneficios que otorga la empresa. Esto indica que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con las compensaciones y beneficios que le otorga la empresa. (Ver Tabla No. 28).

Se verificó que el 62% se siente satisfecho con el salario recibido y el 38% está poco satisfecho con el salario. Lo que indica que la mayoría de los empleados están satisfechos con el salario que reciben. (Ver Tabla No. 32).

Por otra parte se verificó que el 69% respondió que no reciben reconocimiento y el 31% respondió que si reciben reconocimiento por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa. Lo que indica que la mayoría de los empleados no son reconocidos por sus esfuerzos y aportaciones por el logro de sus objetivos y metas de la empresa. (Ver Tabla No. 36).

A demás se pudo verificar que el 48% respondió que siempre la empresa les proporciona oportunidad para su desarrollo, el 34% respondió que casi siempre y el 3% respondió que casi nunca se les proporcionan oportunidades para su desarrollo profesional. Lo que indica que una gran parte de los encuestados reciben oportunidades para su desarrollo profesional. (Ver Tabla No. 40). Finalmente se presentaron las conclusiones que son tomadas en cuenta para elaborar las recomendaciones que fueron el resultado de esta investigación.

CONCLUSIONES

A continuación se presentarán las conclusiones, por objetivo, tanto específico y general de este trabajo de investigación.

Objetivo 1. Identificar el clima organizacional que se percibe en Metro Gas.

A través de las opiniones recogidas con relación a los factores que contribuyen en el clima organizacional de la empresa, se considera que cada uno de los factores que son planteados contribuyen con el desarrollo del clima laboral, cuando uno de estos factores falta provoca un malestar en los empleados y esto puede causar un desequilibrio laboral donde se verán afectado los intereses organizacionales.

El personal de Metro Gas el 41% de sus empleados tiene laborando un tiempo adecuado, lo que manifiesta que de una manera u otra los empleados se han adaptado al clima laboral de la organización. Se considera que es un punto a su favor dado que el 79% de sus empleados consideran que las normas de la empresa no limitan el ambiente de trabajo. Sin embargo el 41% respondió que no se le toma en cuenta a la hora de tomar una decisión grupal para alcanzar las metas. Por otra parte el 66% afirmaron que no reciben recompensas por el cumplimiento de las metas. Lo que indica que a los empleados no se da participación y no reciben recompensas por el cumplimiento de las metas.

Con respecto a la estimulación para el logro de los objetivos el 34% opina que a veces es que se le estimula para el logro de los objetivos, en cambio el 62% se siente identificado con los planes de la empresa. No obstante el 52% considera que nunca se le toman en cuenta para decisiones importante en su área de trabajo. Lo que significa que los empleados reciben poca estimulación para el logro de los objetivos casi nunca se le toma en cuenta a pesar de que se sienten identificados con los planes de la empresa. Por otra parte el 79% de los empleados opinan que tanto su relación entre los compañeros de trabajo como con su superior es buena. Por tanto el 62 % respondió que en la medida que surge los conflictos lo solucionan entre sí; ya que el 69% de los empleados consideran bueno el grado de cooperación

entre los compañeros. Lo que quiere decir que el tanto la relación con sus compañeros y superior al igual que el manejo de conflicto y el trabajo en equipo es bueno. En cuanto al ambiente de trabajo el 66% lo percibe que su ambiente de trabajo es bueno; de igual manera el 100% dice sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa. Esto indica que la totalidad de los empleados encuestados se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa ya que el ambiente de trabajo que se percibe es bueno.

Finalmente, se concluyó que cada uno de los indicadores del clima organizacional antes mencionados juega un papel fundamental en el mismo. De los cuales no todos se cumplen a su totalidad. En la empresa Metro Gas, de los indicadores que según la encuesta contribuyen a una buena percepción del clima organizacional son: la relación entre compañeros y superiores, la identificación de los empleados con la empresa, la cooperación, solución de conflictos y el sentimiento de pertenencia que siente el empleado. Por lo cual los empleados manifestaron en la encuesta que tiene una buena percepción del clima organizacional.

Objetivo 2. Determinar el nivel de desempeño de los empleados de Metro Gas.

Según los resultados de la encuesta el 86% respondieron sentirse satisfecho con el clima organizacional de la empresa; en cambio el 72% se sienten insatisfechos con la seguridad en el empleo; ya que el 72% considera que nivel de rotación (renuncia, movimiento y despido) del personal en la empresa es alto. Lo que significa que a pesar de sentirse satisfechos con el clima se siente insatisfecho con la seguridad en el empleo debido a la alta rotación de personal.

Por otra parte el 97% considera que el clima organizacional no influye en la productividad, y el 48% afirma que su desempeño laboral es alto, ya que 100% de los empleados respondieron que el clima organizacional no influye en su decisión de ausentarse al trabajo, por lo que nunca o solo en caso de emergencia se ausentan al trabajo. En cambio solo el 34% de los encuestados se siente comprometido con el cumplimiento de las metas.

Se concluyó que el desempeño laboral de los empleados es alto, debido a que la gran mayoría de los encuestados lo afirman a pesar de sentirse insatisfecho con la seguridad en el empleo y la alta tasa de rotación que hay en la empresa.

Objetivo 3. Determinar el nivel de motivación de los empleados de Metro Gas.

En lo que respecta a las compensaciones y beneficios recibido el 100% recibe vacaciones, regalía, seguro de salud y bonificación, el 97% recibe seguro de accidente y de vida, el 52% recibe capacitación, el 48% recibe un salario justo, mientras que el 7% recibe combustible como beneficios y compensaciones. Lo que indica que no todos los empleados están conformes con el paquete de beneficios y compensaciones; ya que algunos de los beneficios no son otorgado a todos los empleados; sino según el puesto de trabajo.

La opinión recogida en la encuesta realizada dan los resultados de cuales remuneraciones influye en su desempeño laboral el 62% considera que las remuneraciones directas influyen más, el 52% considera que las remuneraciones no monetarias influyen más y el 7% considera que las remuneraciones indirectas influyen más en su desempeño. . Lo que indica que la mayoría afirman que las remuneraciones que influyen más en su desempeño son las directas (salario, comisión, incentivos, etc.).

En lo referido a la capacitación que ofrece la empresa el 72% recibe charlas y seminarios como capacitación, el 69% recibe charlas, el 59% recibe entrenamiento en el puesto y el 28% recibe manejo de sistema tecnológico como capacitación ofrecida por la empresa. Por lo cual afirman sentirse satisfecho con la capacitación recibida.

En cuanto al ajuste de salario El 62% se siente satisfecho con el salario recibido y el 38% está poco satisfecho con el salario. Lo que indica que no todo los empleados están satisfechos con el salario que reciben. Por tanto la empresa realiza anual reajuste salarial.

En lo que corresponde al horario flexible el 86% lo califica bueno. En este mismo tenor el 69% respondió que no reciben reconocimiento y el 31% respondió que si reciben reconocimiento por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa. En ese mismo orden el 31% de los encuestados afirmaron que nunca puede contar con una felicitación, el 24% dice que casi siempre y a veces cuentan con una felicitación y el 17% respondió que casi nunca recibe una felicitación y el 3% respondió que siempre recibe felicitación cuando realiza bien su trabajo. Lo que indica que la mayoría de los empleados no son reconocidos por sus esfuerzos y aportaciones por el logro de sus objetivos y metas de la empresa.

En cuanto a la promoción el 90% respondió que cuando hay una vacante se busca dentro de la organización. Por lo cual el 76% respondió que se reconoce la trayectoria del personal, el 21% respondió que casi siempre se le reconoce y el 3% respondió que a veces se reconoce la trayectoria del personal para ser promovido y debido a eso el 48% respondió que siempre la empresa les proporciona oportunidad para su desarrollo y el 34% respondió que casi siempre se les proporcionan oportunidades para su desarrollo profesional. Lo que indica que la mayoría de los encuestados siempre son reconocidos por su trayectoria para ser promovido y proporcionarle oportunidades para su desarrollo profesional y por consiguiente según los resultados de esta variable los empleados no están motivados en su totalidad.

Objetivo General. Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados administrativo de Metro Gas, periodo 2014-2015.

Una vez analizados cada uno de los resultados obtenidos por medio del instrumento de recolección de datos sobre cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de Metro Gas, de la ciudad de Santiago, periodo 2014-2015, se puede concluir lo siguiente:

A través de las informaciones recogidas el clima organizacional que se percibe en metro gas es bueno, ya que dentro de las variables que influyen en la percepción del clima organizacional no todo se cumple en su totalidad; es decir que los empleados no son tomados en cuenta a la hora de tomar decisiones grupales para alcanzar las metas ni decisiones importantes en la empresa y tampoco reciben recompensa por el cumplimiento de las metas. En cambio los encuestados consideran que la estructura de la empresa no limita el ambiente de trabajo y que solo en ocasiones se le estimula para el logro de sus objetivos.

Según los resultados de la encuesta los empleados tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo y sus superiores; por lo que el grado de cooperación que existe en sus compañeros de trabajo es bueno; por tanto los conflictos que surgen los solucionan entre sí. Afirmaron sentirse identificados con los planes de la empresa y están orgullosos de pertenecer a la empresa.

En cuanto al nivel de desempeño laboral de los encuestados es alto; ya que afirman sentirse satisfechos con el clima organizacional de la empresa, por tanto el clima organizacional que se percibe no influye en la productividad de los empleados, en este mismo orden los empleados afirmaron que su desempeño es alto, por lo que el clima de la empresa no influye en su decisión de ausentarse. En cambio el nivel de rotación es alto, por esta razón se sienten insatisfechos con la seguridad en el empleo.

Respecto al nivel de motivación de los empleados es promedio ya que no todos reciben las mismas compensaciones y beneficios ofrecida por la empresa, sino que es por nivel jerárquico. No obstante se sienten satisfechos con la misma. Los encuestados manifestaron sentirse satisfechos con las capacitaciones recibidas. En cambio una gran parte dice sentirse insatisfecho con el salario que reciben y la otra parte están satisfechos con el salario. Los empleados no son reconocidos por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa; más sin embargo casi siempre son promovidos cuando surge una vacante de la empresa, por lo que se le proporciona oportunidad para su desempeño profesional.

Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en un ambiente sumamente motivador, participativo y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, es por lo que la empresa deberá tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar una elevada motivación en los empleados

En conclusión general el éxito de la empresa depende de la manera como sus empleados la asumen, es decir, como perciben el clima organizacional de la misma. Teniendo en cuenta que el clima organizacional está vinculado con la motivación de las personas, la estructura de la organización; y por consiguiente el desempeño de los mismos en la organización, es decir, que el clima organizacional incide positivamente de manera directa en el desempeño de los empleados de la empresa.

Conforme a los resultados obtenidos de los empleados y la Gerente de Recursos Humanos de la empresa Metro Gas, se pudo concluir que el clima organizacional incide de manera positiva sobre el desempeño laboral, ya que el personal manifiesta que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo y sus superiores y el grado de cooperación que existe entre los compañeros de trabajo es bueno; además los conflictos que surgen se solucionan entre sí.

En este mismo orden el personal de Metro Gas manifestó sentirse identificado con los planes de la empresa y orgullosos de pertenecer a la misma. Con relación al nivel de desempeño se comprobó que es alto y que el clima organizacional no influye en su productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almonte, P. y Santana, M. (2008). **Análisis del Clima Organizacional de Acero Estrella, S.A. y Su Incidencia en el Desempeño de los Empleados de la ciudad de Santiago**. Monografía. Universidad Tecnológica de Santiago de Santiago (UTESA). Santiago. República Dominicana.
- Bautista, H y Leyran, T. (2005). **Análisis del Clima Organizacional de la Cooperativa de los Acueductos Alcantarillado de Santiago**. Monografía. Universidad Tecnológica de Santiago de Santiago (UTESA). Santiago. República Dominicana.
- Cascio, A., Guillén. C. (2010). **Psicología del Trabajo**. . (1era ed.). España: Editorial Planeta.
- Ceballos, W. y Mármol, S (2011). **Percepción del clima organizacional de Finotex y su Incidencia en el Desempeño de los empleados de la empresa Caribbean Industrial Park periodo 2010-2011**. Monografía Universidad Tecnológica de Santiago de Santiago (UTESA). Santiago. República Dominicana.
- Compres. C y Genao L. (2013). **Análisis del Clima Organizacional y Sus Incidencia en el Desempeño de los Empleados del Hotel Gran Jimenoa S.R.L...** Monografía. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Santiago. República Dominicana.
- Chiavenato, I. (2009). **Comportamiento Organizacional**. (2da ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (1999). **Administración de Recursos Humanos**. (5ta ed.). Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2000). **Administración de Recursos Humanos**. (6ta ed.). Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2002). **Gestión del Talento Humano**. (1era ed.). Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana
- Dessler, G. (2009). **Administración de Recursos Humanos**. (11ava ed.) . México: Editorial Pearson Educación.
- Díaz, G., Díaz. L., Garrido. A. (2004). **Metodología de Investigación**. (1era ed.). Santo Domingo: Editorial Búho.
- Espinal. R. (2006). **Clima Organizacional de la Empresa Ethical Pharmaceutical en la Zona del Cibao durante el periodo 2005-2006**. Tesis Universidad Abierta para Adultos. (UAPA). Santiago. República Dominicana.
- Gan, F., Barbel. G. (2007). **Manual de Recursos Humanos**. (1era ed.). España: Editorial VOC.
- García. R. (2007). **Incidencia de la Cultura y Clima Organizacional Como Factores Determinantes de la Eficacia del Personal de la Empresa La Rose en la Zona Urbana de Santiago año 2007**. Tesis Universidad Abierta para Adultos. (UAPA). Santiago. República Dominicana.
- García, F y Muñoz, R. (2012). **Análisis de Clima Organizacional de City Watchman y Sus Incidencias en la Satisfacción Laboral de los Empleados**. Monografía. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Santiago. República Dominicana.
- Sampieri Hernández, R., Fernández. C., Baptista Lucio. P. (2010). **Metodología de la Investigación**. (5ta ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Sampieri Hernández, R., Fernández., Baptista Lucio, P. (2003). **Metodología de la Investigación**. (3era ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Infante, E y Pichardo. F. (2005). **Percepción del Clima Organizacional en la Empresa Hoyo de Lima Industrial, C. Por. A y Su Incidencia en la Motivación de los Empleados.** Monografía. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Santiago. República Dominicana.

Jiménez. y Tifa. (2009). **El Clima Organizacional y su Influencia en la Productividad de los Empleados de la Empresa Arroz Anacaona, provincia Monseñor Nouel, periodo 2007-2009.** Tesis. Universidad Abierta para Adultos. (UAPA). Santiago. República Dominicana.

Jiménez j. (2008). **Análisis del Clima Organizacional de la Cooperativa Agropecuaria los Arroceros, Inc. de la Vega.** Monografía. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Santiago. República Dominicana.

Kerlinger, F., Leer. H. (2002). **Investigación del Comportamiento.** (4ta ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Ketele, J., Roegiers. X. (1995). **Metodología Para la Recogida de Información.** (1era ed.). España: Editorial La Muralla,

Landy, F., Conde. J. (2005). **Psicología Industrial.** (1era ed.). Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Méndez, C. (1995). **Metodología.** (1era ed.). Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Mercado, S. (2006). **Como Hacer una Tesis.** (3era ed.). México: Editorial Limusa.

Mondy, W., Noé. R. (2005). **Administración de Recursos Humanos.** (9ena ed.). México: Editorial Pearson Educación.

Muchinsky, P. (2007). **Psicología Aplicada al Trabajo.** (1era ed.) . México: Editorial Thompson.

Muñoz, C. (1998). **Como Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis**. (1era ed.). México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericano.

McADAMS, J. (1998). **Premiar el Desempeño**. (1era ed.) .España: Editorial Díaz de los Santos.

Robbins, S., Judge. T. (2009). **Comportamiento Organizacional**. (13 era ed.). México: Editorial Pearson Educación.

Rodríguez, M. (2000). **Recursos Humanos**. (1era ed.) .México: Editorial Grijalbo.

Werther, W., Keith. D. (2008). **Administración de Recursos Humanos**. (6ta ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do