



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN – ÉSTADO MONAGAS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA
GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO
MONAGAS**

ASESOR ACADEMICO:

Dr. Jorge Astudillo

PRESENTADO POR:

Br. Fabiana Isabel Sosa Ortega

C.I: 19.091.601

Br. María José Escalona Romero

C.I:20.248.238

**Trabajo de Grado, modalidad tesis, presentado como requisito parcial
para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos
Humanos**

Maturín, Junio 2013.

ACTA DE APROBACION



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN - ÉSTADO MONAGAS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA
GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO
MONAGAS.**

PRESENTADO POR:

Br. Fabiana Isabel Sosa Ortega
Br. María José Escalona Romero

**Aprobado en nombre de la Universidad de Oriente por el siguiente
jurado examinador:**

Dr. Jorge Astudillo
Asesor Académico.

MSc. Martha Pérez
Jurado Principal.

MSc. Argelis Salazar
Jurado Principal.

Maturín, Junio de 2013

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por darnos salud, fe, fuerza, valor para vencer los obstáculos y continuar juntas en el desarrollo de nuestro trabajo de grado.

A la Universidad de Oriente y a todos aquellos profesores que nos brindaron su mano, por su esfuerzo y dedicación, haciendo llegar hasta nosotras sus conocimientos y valiosas orientaciones.

Al profesor Jorge Astudillo, nuestro asesor académico por brindarnos su amistad, apoyo, paciencia, orientación y valiosa colaboración en nuestro trabajo de grado. Así como también a las profesoras Martha Pérez y Argelis Salazar por su receptividad, apoyo y aporte en la realización de este trabajo final. A todos Mil Gracias.

Fabiana Isabel Sosa Ortega

María José Escalona Romero

DEDICATORIA

Este trabajo es la recompensa de nuestro gran empeño y esfuerzo, va dedicado, por mi parte, a quienes me brindaron todo su apoyo, cariño y que forman parte importante de mi vida.

A Dios que me dio sabiduría e inteligencia y sobre todo constancia para captar todos los conocimientos necesarios para la culminación con éxito de mis estudios.

A mis padres que siempre me brindaron su cariño y apoyo para surgir en la vida y poder cumplir cada una de mis metas.

A mi compañera de tesis María José, quien con su amistad y constancia me levanto el ánimo en todo momento para cumplir esta gran meta juntas.

Fabiana Isabel Sosa Ortega

DEDICATORIA

Este trabajo es el fruto de la constancia y dedicación de mi compañera y yo, y por ello quiero dedicarlo a todos aquellos quienes me brindaron su apoyo, y que además los tengo presentes pues son parte importante de mi vida personal.

A Dios y la virgen quienes me guiaron e hicieron de mí una mujer plena e inteligente, iluminándome en cada momento en ese proceso de mi carrera para la finalizar con éxito de mis estudios de Gerente de Recursos Humanos.

A mis Padres quienes son la parte más importante, y que siempre me dieron su cariño y amor, apoyándome para seguir cada paso en la vida y alentándome a cumplir cada una de las metas que me proponía.

Mis hermanas, quienes siempre has estado presentes, dándome la valentía y el apoyo que necesite siempre para seguir adelante.

A mi compañera y amiga Fabiana Sosa quien con su carisma siempre me brindó su cariño y amistad, apoyándome en la realización de este trabajo de grado y así poder culminar juntas esta gran meta.

María José Escalona Romero.

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACION	ii
RESOLUCION	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	vi
INDICE DE FIGURAS	viii
INDICE DE GRAFICAS	ix
INDICE DE CUADROS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	5
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.....	5
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.2.1 Objetivo General	8
1.2.2 Objetivos Específicos	9
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	11
1.6 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS	14
CAPITULO II.....	20
MARCO TEORICO	20
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2 BASES TEÓRICAS	21
2.2.1 Clima Organizacional	21
2.2.2 Factores Físicos-Ambientales del Clima Organizacional	22
2.2.3 Enfoques del Clima Organizacional	26
2.2.4 Gestión	29
2.2.5 Gestión Administrativa	29
2.3 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	30
2.3.1 Reseña Histórica	30
2.3.2 Misión	32
2.3.3 Visión	32
2.3.4 Valores	32
2.3.5 Principios	32
2.3.6 Estructura Organizativa de Centro de Distribución Maturín.	33
CAPITULO III.....	34
MARCO METODOLOGICO.....	34

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	34
3.3 POBLACIÓN.....	35
3.4 MUESTRA.....	36
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.5.1 Técnicas de Recolección de Información.....	37
3.5.2 Instrumentos de Recolección de Datos.....	38
3.6 PRECEDIMIENTOS DE ANALISIS	39
CAPITULO VI.....	40
PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	40
4.1 FACTORES FÍSICO-AMBIENTALES QUE SE ENCUENTRAN PRESENTES EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO MONAGAS.....	40
4.2 FACTORES SOCIALES PRESENTES EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO MONAGAS.....	49
4.3 FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO MONAGAS.....	54
4.4 FORTALEZAS Y LIMITACIONES EXISTENTES, EN CUANTO AL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CON RELACIÓN A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO MONAGAS.....	58
CAPÍTULO V	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1 CONCLUSIONES.....	60
5.2 RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS.....	65
HOJAS METADATOS.....	73

INDICE DE FIGURAS

Figura n° 01: Logotipo de la empresa.....	31
Figura n° 02. Organigrama de CD Maturín	33



INDICE DE GRAFICAS

Grafico N°1 Distribución absoluta y porcentual en cuanto a las condiciones del área de trabajo de los empleados de la empresa COMERCIALIZADORA SNACKS SRL.....	47
--	----



INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Cuadro de Operacionalización de Variables	13
Cuadro n° 2: Distribución Absoluta y Porcentual por Departamentos de los Empleados En la Empresa COMERCIALIZADORA SNACKS SRL., y que representa la población objeto de estudio.....	36
Cuadro N° 2: Distribución absoluta y porcentual con respecto a la adecuación de los factores físico-ambientales del área de trabajo, teniendo en cuenta la iluminación, ruido, temperatura y espacio físico.....	45
Cuadro N° 3: Distribución absoluta y porcentual en cuanto a las condiciones del área de trabajo de los empleados de la empresa COMERCIALIZADORA SNACKS SRL.....	46
Cuadro N° 4: Distribución absoluta y porcentual con respecto al estilo de liderazgo considerado por los trabajadores que aplica su jefe en cada área de la comercializadora.....	50
Cuadro N° 5: Distribución absoluta y porcentual con respecto a cuándo es útil de las relaciones interpersonales para el desarrollo de su trabajo dentro de sus área de trabajo.....	52
Cuadro N° 6: Distribución absoluta y porcentual con respecto a si los empleados mantienen una buena comunicación con sus compañeros al momento de realizar sus laborales dentro de su área de trabajo.	53
Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual con respecto a si el trabajador se siente motivado en su sitio de trabajo.	55
Cuadro N° 8: Distribución absoluta y porcentual con respecto a si la empresa es un buen lugar para trabajar.	57
Cuadro N° 9: Fortalezas y limitaciones.	59

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el clima organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas., por lo cual se realizó un estudio inicial de los factores físico-ambientales presentes en la empresa como lo son: el ruido, la temperatura, la iluminación, el espacio físico, ergonomía, entre otros. Cabe destacar que esta investigación es considerada de Campo, en vista de que se basó en datos producto del contacto directo con la realidad objeto de estudio, lo que permitió el análisis detallado de los factores sociales y psicológicos que se relacionan directamente con la gestión administrativa de la empresa. Asimismo para el desarrollo de la investigación se aplicaron técnicas de recolección de datos como: la entrevista estructurada a través de cuestionario, la observación directa y la recolección documental. Teniendo un nivel investigativo Descriptivo, se pudo estudiar, analizar y detallar la situación actual de la comercializadora en función de todos los factores antes mencionados, para luego poder establecer las principales fortalezas y limitaciones existentes en cuanto al Clima Organizacional. Evidenciándose claramente que este presenta un papel protagónico en las organizaciones, sin importar la actividad a la cual se dediquen, debido a que constituye un factor significativo y determinante en la integración y motivación de los empleados, por ende fundamental considerar la relación que existe entre él y en el ambiente laboral para lograr una excelente gestión administrativa. Por consiguiente se recomienda estar más pendiente de los niveles y variaciones de los factores físico-ambientales, sociales y psicológicos, para mantener un ambiente de trabajo armónico y de respeto para los trabajadores.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas las empresas han conformado una fusión entre la estructura, los procesos y el comportamiento de los individuos, éstas se consideran parte de un sistema abierto que está en constante interacción con el ambiente. El clima de una organización es percibido por los individuos que allí laboran y determinan su comportamiento, éste comportamiento tiene una gran variedad de consecuencias para la organización; ya que condiciona en gran medida el desenvolvimiento y desempeño de las personas en su labor tendiendo a afectar favorablemente o no en aspectos como: productividad, satisfacción, rotación y adaptación.

Las ramas de las Ciencias Sociales, tales como: Gerencia de Recursos Humanos, la Administración y Sociología, respaldan con gran parte de los enfoques teóricos a este tópico, tal como se ha podido apreciar estos, son un factor determinante del desempeño de los trabajadores de una organización. Cuando se habla de Clima Organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son apreciadas por quienes trabajan en él.

El Clima Organizacional se refiere directamente, a las características del medio ambiente interno de la organización. Características que son percibidas de manera directa o indirecta por el trabajador, de forma permanente en el tiempo y que se diferencian de un área a otra, de un segmento a otro dentro de la empresa, pues en cada una de estas áreas se realizan actividades distintas, pero afines y que en su conjunto determinan el éxito de la organización.

A medida que ha transcurrido el tiempo se ha notado la relevancia que tiene el estudio y análisis del clima organizacional que, aunque sencillo, es vital para el logro de los objetivos de la institución. Ya no basta solamente con vender grandes cantidades de productos, sino que es imprescindible tomar en cuenta a aquellos que están detrás de la elaboración del bien y de cómo se sienten con respecto a las relaciones interpersonales en su área de trabajo, si están suficientemente motivados, si están satisfechos con la remuneración percibida, si se sienten coaccionados en el momento de emprender una idea, todo esto con el propósito de mejorar el ambiente de trabajo continuamente y de hacer las labores más agradables para el trabajador, logrando así los objetivos de la organización exitosamente.

Las organizaciones deben procurar crecer cada día más, para esto es importante implementar, constantemente sistemas que mejoren el desempeño de su personal debido a los constantes cambios que se dan en el nivel económico, administrativo, tecnológico y educativo, debido a que los encargados de dirigir al personal, son los responsables de proveer a los colaboradores, las herramientas necesarias para enfrentar los cambios y así poder estar a la altura de la competencia. Por todo lo expuesto, se considera de suma importancia realizar un análisis del clima organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L del estado Monagas.

Es bueno resaltar, que las empresas que se preocupen por el análisis continuo de su ambiente y por ende clima organizacional tendrán una mejor visión de la situación real de las necesidades de sus empleados; por ello se hace vital tener una planificación que sea capaz de verificar y controlar los factores físicos, ambientales, psicológicos y sociales que pudieren afectar al trabajador en el desempeño de sus actividades operativas y su normal

funcionamiento dentro de la empresa. Por consiguiente y a consecuencia de lo antes planteado esta investigación es desarrollada en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L del estado Monagas, esta investigación tendrá una duración aproximada de nueve meses, en un periodo comprendido durante el último semestre del año 2012 y hasta el primer semestre del 2013. Ya que, en la misma, se entrara en contacto directo con la población y sitio objeto del estudio, con el fin de proporcionar a la empresa un diagnóstico y análisis claro que les permita saber cuáles son los factores que están afectando al desempeño laboral de sus trabajadores

De allí que para mayor y mejor comprensión de este proyecto de trabajo de investigación se estructura en tres (3) capítulos, escritos a continuación:

Capítulo I. El Problema y sus generalidades, donde se plantea el problema y delimita la investigación, se indican los objetivos, tanto generales como específicos, así como también se indica la justificación misma, se señala la operacionalización de variables y se indican los términos básicos que sustentaran la investigación de forma general. .

Capítulo II. Marco Teórico. En este se refleja de forma resumida toda la información teórica que sirve de sustento para el desarrollo del trabajo de investigación, es en este capítulo donde se muestran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la información general relacionada con la empresa donde se desarrolla el estudio.

Capítulo III. Marco Metodológico, en éste se hace referencia a la metodología que se utilizara, indicándose los aspectos metodológicos fundamentales como el tipo y nivel de investigación, además de la población

y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información y los procedimientos de análisis de datos.

Capítulo IV. Presentación y Análisis de los Resultados, en éste capítulo se desarrollaron los objetivos específicos a fin de lograr el analizar el clima organizacional de forma amplia y así poder determinar su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora objeto de este estudio.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, con este último capítulo se hace referencia a los hallazgos encontrados en la investigación donde se muestran de forma objetiva y veraz las conclusiones a las cuales se llegaron luego del análisis, para posteriormente mostrar las posibles soluciones expresadas a través de recomendaciones que son dirigidas directamente a la empresa en pro de la mejora continua de su gestión.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde el siglo XIX, con la era de la revolución industrial, empezó a dársele mayor importancia al trabajador y a su entorno, ya que no bastaba que supiera manejar las máquinas y herramientas de trabajo, sino que era necesario estudiar todo lo que le rodeaba y que incidía en su desempeño, tomando en cuenta los factores tanto internos como externos que puedan influir de manera significativa en las labores y por ende en la gestión administrativa de la institución.

A medida que ha transcurrido el tiempo, las organizaciones que comprenden el mundo industrial, ya sea extractivo o manufacturero, han asignado mayor valor y apoyo a la gestión del recurso humano y al clima organizacional que los envuelve, considerando que el ambiente de trabajo es un elemento fundamental que define en gran parte el desempeño laboral de las personas. Las organizaciones son sistemas integrados de partes que conforman un todo, y cada parte debe estar interrelacionada armónicamente, para lograr el alcance de las metas y los objetivos propuestos.

Por consiguiente , cabe referir a Chiavenato (2004) quien establece que “El ambiente es todo aquello que está más allá de las fronteras o límites de la organización”. (pág. 78), es decir que puede estar influenciado por varios elementos, los cuales van a ser un factor fundamental en el desarrollo de las actividades laborales.

El autor antes mencionado además expresa que, el comportamiento organizacional es un campo del conocimiento humano que es muy sensible a ciertas características que se presentan en las organizaciones y en su ambiente por lo mismo, es una disciplina sujeta a contingencias y situaciones. Depende mucho de las características del contexto ambiental, de la actividad de la organización, de sus procesos internos, del capital intelectual involucrado y de muchas otras variables importantes. Es por esto que el autor establece que:

El clima organizacional determina el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización. El clima organizacional está estrechamente ligado con el grado de motivación de sus participantes. Cuando los miembros tienen un grado considerable de motivación, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. No obstante, cuando los miembros sienten escasa motivación, sea por frustración o por imposición de barreras que impiden satisfacer las necesidades, el clima organizacional tiende a empeorar y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc. En casos extremos se puede llegar, por ejemplo, a estados de agresividad, tumultos e inconformidad típicos de situaciones donde los miembros se enfrentan abiertamente a la organización, como en el caso de huelgas, paros, etc. (pág. 345).

Asimismo cabe destacar que el clima organizacional, está conformado por aspectos tales como el ruido, la temperatura, la iluminación, el liderazgo, trabajo en equipo, motivación, etc., es tan importante como cualquier política empresarial que pueda existir en una organización, ya que el hombre es un ser que necesita estar equilibrado con todo lo que le rodea y que se compone en su mayoría de percepciones que estimularán, ya sea de forma positiva o

negativa, la conducta del trabajador y por ende su desempeño laboral y el rendimiento de la institución.

Entonces las instituciones de hoy en día deben ver al empleado no solo como un recurso a través del cual obtiene los objetivos planeados, sino como un ser humano que necesita de relaciones interpersonales acertadas, un lugar de trabajo iluminado y con un tamaño acorde con su labor, una remuneración de acuerdo a su desempeño laboral, una comunicación fluida y acertada con el jefe, etc., para que el trabajador pueda sentirse motivado a realizar sus labores y así pueda darse provechosamente la subordinación del interés individual al interés organizacional.

Es de gran importancia el reconocimiento de la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño de la gestión administrativa en las instituciones comercializadoras, porque éste proporciona la retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones tales como: capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, rotaciones, mejora de instrumentos o maquinarias, vestuario, equipos de protección, entre otras; para modificar las actitudes y conductas de los miembros que la integran.

En la mayoría de las empresas existen fallas, tales como: falta de espacio físico, deficiencia de equipos tecnológicos, ruido, entre otros. En vista de que la empresa COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. no escapa a la realidad antes mencionada surge la inquietud de efectuar un trabajo de investigación que se enfoca en realizar un análisis profundo para detectar la relación existente del clima organizacional y la gestión administrativa de la empresa, y por ende visualizar esas amenazas inmersas en el ejercicio

laboral constante de los trabajadores en los distintos departamentos de la misma, para así ofrecerles recomendaciones que les permitan maximizar la gestión y relaciones de trabajo. Evidenciando a través de este análisis los factores físico-ambientales, psicológicos y sociales que envuelven al trabajador, estableciendo además si son o no los más adecuados para el desarrollo de su labor, de igual forma se espera dar respuestas a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las condiciones físicos-ambientales (temperaturas, iluminación, distribución del espacio físico, ergonomía, ruido) de la empresa?

¿Cómo se manejan los factores sociales (liderazgo, relaciones interpersonales, comunicación) en la empresa?

¿Cómo se perciben los factores psicológicos (motivación, satisfacción, actitudes) en la empresa?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos representan la base sobre la cual se establece la investigación y permiten a las investigadoras establecer los parámetros y limitaciones que delimitan el proceso investigativo. A continuación se presentan los objetivos; tanto el general como los específicos:

1.2.1 Objetivo General

Analizar el clima organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Describir los factores físico-ambientales que se encuentran presentes en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.
- ✓ Identificar los factores sociales presentes en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.
- ✓ Estudiar los factores psicológicos que afecta el clima organizacional en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.
- ✓ Establecer las fortalezas y limitaciones existentes, en cuanto al clima organizacional y con relación a la gestión administrativa, en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El clima organizacional representa un factor fundamental para las organizaciones, la importancia de éste radica en que es un elemento que envuelve a la empresa en toda su estructura, ya que éste determinará en gran medida el desempeño y desarrollo de las labores del personal y por ende de la organización en general. Además permitirá sugerir posibles soluciones para resolver las deficiencias, en cuanto al ambiente del trabajo, en el aspecto psicológico, social o físico y que incidan en el desempeño laboral del personal que conforma la empresa objeto de estudio.

La elección del tema surge producto de la necesidad de analizar la influencia del clima organizacional en la gestión administrativa de la entidad objeto de estudio; pues el clima organizacional favorable promueve la integración, el trabajo en equipo, el compromiso, el sentido de pertenencia y como consecuencia logro eficiente de los objetivos. En las actividades

administrativas, siempre está presente la influencia que ejerce el clima organizacional, el cual afecta a las personas que laboran en la institución debido a su impacto psicológico y afectivo a la hora de realizar bien su trabajo, y esto es necesario para alcanzar las metas planteadas y aumentar la efectividad organizacional.

La investigación planteada servirá para la empresa como una herramienta para incrementar el entendimiento, de acuerdo a la situación que se determine, ya que por medio de la misma se podrán detectar las fallas existentes en la empresa lo que define las fortalezas y limitaciones presentes en dicho departamento, ayudando esto a la mejora del mismo y de las labores desempeñadas en el.

Por ello se dice que esta investigación generara aportes: educativos, debido a que permitirá ampliar los conocimientos concernientes al tema estudiado, a su vez que servirá de apoyo para investigaciones posteriores que se realicen en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas, y científicos, porque el estudio contribuye a afianzar las teorías existentes con respecto al tema de Clima Organizacional, ya que se fundamenta en la certificación de que el clima organizacional incide directamente en el comportamiento de los integrantes, a través de las percepciones constantes que dependen de las experiencias e interacciones que cada uno de ellos tengan y condicionan los niveles de satisfacción laboral y rendimiento profesional entre otros.

Asimismo esta investigación es de gran importancia para todas aquellas personas que deseen profundizar en esta área del conocimiento, además de servir como marco referencial a pasantes, estudiantes, cuyos trabajos de investigación se relacionen con el tema objeto de estudio.

1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto está encaminado al análisis del clima organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L., ubicada en la avenida Bella Vista, Condominio Industrial Los Pinos, del municipio Maturín, del Estado Monagas. Durante el segundo semestre del año 2012, investigación que se extenderá para recabar y procesar datos hasta el primer trimestre del año 2013 de ser necesario, teniendo entonces un periodo de nueve meses de visitas frecuentes a la empresa, el cual se inició en julio del 2012 y culminara en marzo del 2013.

1.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

La Operacionalización de las variables es un paso importante en el desarrollo de la investigación. Cuando se identifican las variables, el próximo paso es su Operacionalización, es decir hacerla tangible, hacerla operativa, medible o por lo menos registrable en la realidad. Está estrechamente vinculada al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos. Estas deben ser compatibles con los objetivos de la investigación, a la vez que responden al enfoque empleado, al tipo de investigación que se realiza. Estas técnicas, en líneas generales, pueden ser cualitativas o cuantitativas. Las variables para ser utilizadas deben ser operables u operacionales de las cuales se derivan ítems, denominadas preguntas, las cuales contienen indicadores. Herrera (2002) Señala: “que el investigador informará sobre los ítems e indicadores con los que pretenderá medir todas las variables”. (pág. 52); las variables son instrumentos que se utilizan para lograr los análisis de la investigación.

Por ello se dice que la Operacionalización de variables es un proceso mediante el cual se inicia con la definición de variables en función de los factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores; el mismo obliga a realizar una definición conceptual de variables para romper cualquier concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, posteriormente en función de ello se procede a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente de ser necesario



Cuadro N° 1: Cuadro de Operacionalización de Variables

Título: El Clima Organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.				
Objetivo Especifico	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Describir los factores físico-ambientales que se encuentran presentes en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.	Factores Físico-Ambientales: Son aquellos que afectan positiva o negativamente los ambientes de trabajo, y están compuestos por ciertos elementos; la temperatura, el ruido, la iluminación, la ergonomía y la distribución del espacio físico.	Temperatura Iluminación Ruidos Distribución del espacio físico	No Adecuado Adecuado Muy Adecuado Excelente	1
Identificar los factores sociales presentes en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.	Factores Sociales: Son aquellos que influyen en las relaciones o interacciones entre las personas en un determinado sitio de trabajo, donde interviene el liderazgo, la comunicación y las relaciones interpersonales.	El liderazgo Las relaciones interpersonales. La comunicación	Nunca Algunas Veces Usualmente Siempre	2,3, 4, 5
Estudiar los factores psicológicos que afecta el clima organizacional en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.	Factores Psicológicos: Son aquellos que comprenden los estados de ánimo de las personas y grupos que integran un determinado sitio de trabajo donde se encuentran presentes, la motivación y la satisfacción personal.	Motivación Satisfacción en el trabajo. Actitudes	Nunca Algunas Veces Usualmente Siempre	6, 7,8, 9, 10, 11
Establecer las fortalezas y limitaciones existentes, en cuanto al clima organizacional y con relación a la gestión administrativa, en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.	Fortalezas y Limitaciones: Factores internos que determinan las ventajas y desventajas que presenta una empresa y pueden afectar las actividades operativas, administrativas y funcionales de la misma.	Fortalezas Limitaciones	Si No	12

1.6 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

Administración: Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. Harold, Koontz. / Heinz, Wehrich. 2004. ADMINISTRACION, Una Perspectiva Global. Duodécima edición. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México P, 06

Animo: valor o energía para superar dificultades o emprender una empresa. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. p. 83).

Apatía: abandono o falta de cuidado de uno mismo o de sus cosas. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. Pág. 321).

Clima Organizacional: es la calidad del ambiente de la organización que es percibido o experimentado por sus miembros y que influye ostensiblemente en su comportamiento. (Chiavenato., 2004 p 345).

Colaboración Irrestricada: es aquella que se da entre los miembros de la organización libremente, sin sentirse cohibidos o coaccionados de realizarla. (Definición Propia).

Comportamiento Organizacional: es el estudio de los individuos y de los grupos que actúan en las organizaciones. Retrata la interacción continua que existe entre las personas y las organizaciones, las cuales se influyen de forma reciproca. (Chiavenato, 2004. p. 7)

Control: Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. Jeans A. F Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR. 1996. Administración Editorial Pearson Prentice Hall. México

Depresión: estado patológico caracterizado por un decaimiento del sentimiento o del valor personal por pesimismo, y por la inhibición o disminución de las funciones psíquicas. (Diccionario Enciclopédico Larousse 2005. p. 325).

Desinterés: desapego y desprendimiento de todo provecho personal, próximo o remoto. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005 p. 336)

Dirección: proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o de una organización entera, con respecto a una tarea. Jeans A. F Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR. 1996. ADMINISTRACIÓN Editorial Pearson Prentice Hall. México

Empresa: Es una unidad económica organizada, que mediante racional equilibrio de los factores de producción y dentro de un marco jurídico, satisface las necesidades de los consumidores. Ruiz Roa, José. 1995. FUNDAMENTOS PARA EL ANALISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Editorial Panapo. Caracas.

Entorno: ambiente, circunstancias, personas o cosas que rodean y afectan a alguien o algo. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. p. 393).

Ergonomía: Es el estudio de datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas de mutua adaptación entre el hombre y la máquina. (Microsoft® Encarta® 2008).

Función: clasificación que se refiere a las actividades similares en una organización. Jeans A. F Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR. 1996. ADMINISTRACIÓN Editorial Pearson Prentice Hall. México

Gestión: En su concepto más simplista, ella acción de gestionar, o sea, acción y efecto de administrar; diligenciar lo conducente para lograr las metas planificadas. Ruiz Roa, José. 1995. FUNDAMENTOS PARA EL ANALISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Editorial Panapo. Caracas

Iluminación: Se refiere al conjunto de dispositivos que se instalan para producir ciertos efectos luminosos, tanto prácticos como decorativos. Con la iluminación se pretende, en primer lugar conseguir un nivel de iluminación, o iluminancia, adecuado al uso que se quiere dar al espacio iluminado, nivel que dependerá de la tarea que los usuarios hayan de realizar. (www.wikipedia.com, 2003).

Insatisfacción: sensación o sentimiento de descontento que tiene una persona cuando no obtiene lo que desea. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. p. 564)

Interés: atracción sentida hacia alguien o hacia algo. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. p. 568)

Liderazgo: es el proceso de dirigir el comportamiento de las personas por una vía que les permita alcanzar algunos objetivos. En este caso, dirigir significa llevar a las personas a actuar de cierta manera o seguir un curso determinado de acción. (Chiavenato,, 2004. p. 458)

Misión: Es el esfuerzo parcial que se desarrolla para lograr el objetivo, siendo la interpretación detallada del mismo. Ruiz Roa, José. 1995. FUNDAMENTOS PARA EL ANALISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Editorial Panapo. Caracas.

Motivación: es un proceso que parte de un requerimiento fisiológico o psicológico, una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo un incentivo. La clave para entender el proceso de motivación reside en el significado de las necesidades, los impulsos y los incentivos, y en las relaciones entre ellos. (Chiavenato, 2004. p. 314).

Objetivo: Elemento que define el fin y el alcance de las organizaciones. Es ideal superior perseguido, como una meta deseada. Ruiz Roa, José. 1995. FUNDAMENTOS PARA EL ANALISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Editorial Panapo. Caracas

Organización: Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en la empresa. Harold, Koontz. / Heinz, Wehrich. 2004. ADMINISTRACION, Una Perspectiva Global. Duodécima edición. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México P, 35

Políticas: Son instrumentos potentes que sirven para implantar la estrategia y para corregir mayor compromiso de los empleados. Jeans A. F Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR. 1996. ADMINISTRACIÓN Editorial Pearson Prentice Hall. México P, 324.

Planificación: Proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas. Jeans A. F Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR. 1996. ADMINISTRACIÓN Editorial Pearson Prentice Hall. México P, 11

Relaciones Interpersonales: son las necesidades de amistad, participación, afiliación a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida social del individuo y con el deseo de dar y recibir afecto. (Chiavenato,, 2004. p. 321)

Ruido: es una vibración de un medio elástico y detectable por el oído humano, como una presión sonora. Puede ser un sonido deseable y desagradable, por lo que se observa que es una apreciación personal: lo que es un ruido para una persona, puede no serlo para otra. (Gestión Medioambiental en Empresas Químicas (I). p. 336)

Subordinación del Interés individual al Organizacional: se refiere este a la capacidad que tiene la organización para hacer que el individuo anteponga las necesidades de la empresa a sus necesidades individuales. (Definición Propia)

Temperatura: magnitud física que caracteriza de manera objetiva la sensación subjetiva de calor o frío producida por el contacto de un cuerpo. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. p. 970)

Trabajo en Equipo: es aquel que incluye los resultados individuales y lo que llamamos producto del trabajo colectivo, es decir, aquello que dos o más miembros que trabajan juntos producen en forma de contribución real. (Chiavenato, 2004. p. 377)



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de esta investigación están constituidos por trabajos similares o relacionados con el tema objeto de estudio que aportan información valiosa para definir y delimitar la misma. Los cuales se presentan a continuación:

Rodríguez, E. (2012), en su trabajo de grado para obtener el título de Licenciado en Administración, realizado en la Universidad de Oriente, el cual se titula: *El Clima Organizacional, una herramienta de gestión para el departamento de administración del hospital universitario "Dr. Manuel Núñez Tovar". Maturín Estado Monagas.*, donde concluyo que: Los trabajadores contribuyen al logro de los objetivos de la Institución a través de su asistencia diaria al trabajo. Sin embargo, se hace necesario reforzar y difundir la identificación institucional del Hospital Universitario "Dr. Manuel Núñez Tovar", ya que la mayoría de los trabajadores la desconocen, para poder garantizar su consecución y que ellos se sientan comprometidos con la labor que se desempeña. Además la mayoría de los empleados del Departamento de Administración no tienen una definición clara de lo que es clima organizacional, sin embargo éste influye positivamente en la realización de las actividades.

Bermúdez y Paiva. (2010), realizaron un trabajo de grado, modalidad cursos especiales de grado, para obtener el título de Licenciado en Administración, en la Universidad de Oriente, el cual se titula: *El Clima*

Organizacional, como una Herramienta de Gestión para La Empresa Pastor, C.A. Maturín, Estado Monagas, donde concluyen que: el Clima Organizacional en la Empresa PASTOR, C.A., influye positivamente en la realización de las actividades en el Departamento de Servicio Técnico, ya que los factores ambientales, sociales y psicológicos que intervienen en el desempeño de las labores se manifiestan equilibradamente evitando así la obtención de resultados no exitosos para la organización, a pesar de algunas inconformidades por parte de los empleados tales como el ruido, los olores, los bonos, los reconocimientos.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Clima Organizacional

Aunque las relaciones humanas han existido desde tiempos remotos y el Clima Organizacional ha estado presente a lo largo de la historia, fue a partir del siglo XIX, cuando se comienza a tener un gran interés por investigar el área de trabajo, todo con el fin de crear un ambiente apropiado para la realización de las labores de los trabajadores.

Frederick Taylor, padre de la investigación científica, fue quien introdujo cambios que permitieron despertar el interés por los individuos en su trabajo, con el fin de mejorar la productividad utilizando para ello incentivos laborales, por lo que su principal contribución se basa en el diseño que deben tener los puestos de trabajo, trayendo como consecuencia la mecanización del hombre.

Luego de la segunda guerra mundial y de las mejoras en las condiciones humanas, los trabajadores comenzaron a exigir que el medio

ambiente de trabajo cumpliera con condiciones acordes a las de un ser humano, además, de tomar en cuenta las necesidades normales de supervivencia y seguridad.

2.2.2 Factores Físicos-Ambientales del Clima Organizacional

Temperatura

La inmensa mayoría de los espacios de trabajo pueden y deben tener un ambiente confortable. La legislación dispone que el microclima en el interior de la empresa sea lo más agradable posible y, en todo caso, adecuado al organismo humano y al tipo de actividad desarrollada.

Al respecto Ramírez (2002) expresa lo siguiente” La temperatura influye en el bienestar, confort, rendimiento y seguridad del trabajador. Los estudios ergonómicos del puesto de trabajo y del ambiente físico que rodean al individuo, consideran al calor y sus efectos como una condición ambiental importante. El excesivo calor produce fatiga, necesitándose más tiempo de recuperación o descanso que si se tratase de temperatura normal”. (p. 156).

El Ruido

El ruido, tal y como lo define la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), es un "sonido no deseado cuyas consecuencias son una molestia para el público, con riesgo para su salud física y mental.

Según Robbins (1999) acota lo siguiente “La intensidad o fuerza del ruido se mide en decibeles, lo cual es una escala logarítmica. Una diferencia de 10 en la intensidad es realmente 10 veces la diferencia en el nivel de

sonido. Evidencia de los estudios del ruido indican que ruidos constantes o predecibles generalmente no causan deterioro en el desempeño del trabajador. Si lo hay es a nivel cerca de 90 decibeles lo cual es equivalente al ruido generado por un tren subterráneo a seis metros". (Pág.529)

El ruido es uno de los factores más perjudiciales en el ambiente laboral porque:

- Impide la conversación.
- Crea irritabilidad en las personas.
- Disminuye la productividad en los talleres.
- Aumenta los accidentes laborales.
- Produce sorderas profesionales.

Tanta importancia adquiere el factor ruido en la industria que el propio Consejo de las Comunidades Europeas señala los criterios de aplicación, que aunque no sean de obligado cumplimiento, deben ser tenidos en cuenta.

Iluminación

Con la industrialización, la iluminación ha tomado importancia para que se tengan niveles de iluminación adecuados. Esto ofrece riesgos alrededor de ciertos ambientes de trabajo como problemas de deslumbramiento y síntomas oculares asociados con niveles arriba de los 100 luxes. Las diferencias en la función visual en el transcurso de un día de trabajo entre

operadores de terminales de computadoras y cajeros que trabajan en ambientes iluminados son notables, por señalar un caso.

Las recomendaciones de iluminación en oficinas son de 300 a 700 luxes, para que no reflejen se puede controlar con un reóstato. El trabajo que requiere una agudeza visual alta y una sensibilidad al contraste necesita altos niveles de iluminación. El trabajo fino y delicado debe tener una iluminación de 1000 a 10000 luxes.

Según Robbins (1999), expresa lo siguiente “La intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de precisión requerida...el nivel adecuado de la intensidad de la luz también depende de la edad del empleado. Las ganancias de desempeño a niveles altos de iluminación son más grandes para los viejos que para los empleados jóvenes”. (p. 530)

Olores

La percepción de un olor por el ser humano genera una respuesta de tipo psicofisiológico que justifica la importancia que en la vida diaria tiene el sentido del olfato. Los ambientes interiores tales como oficinas, centros comerciales, hospitales, etc., son espacios en los que, a menudo, la percepción de olores desagradables genera quejas sobre la calidad del aire. Lo mismo ocurre en una organización cuando se perciben olores muy fuertes, haciendo que el personal no labore de manera adecuada y disminuya su rendimiento en el área de trabajo.

El ser humano percibe el aire como la suma de dos sensaciones difícilmente diferenciables, una olfativa y otra química o irritante, que se dan de forma simultánea frente a muchos compuestos químicos. La sensación

olfativa está localizada en una pequeña área de la cavidad nasal, afectada por un gran número de sustancias (aprox. 500.000) de las cuales 4000 pueden ser diferenciadas por las células olfativas, aunque la posibilidad de identificación sea muy limitada. La sensación irritante, que depende de las terminaciones nerviosas libres del nervio trigémino, se extiende por todas las membranas mucosas y se manifiesta, también, frente a un gran número de sustancias (aprox. 100.000) generando sensaciones pungentes que se describen como picor, irritación, quemazón, frescor, molestia, etc.

Distribución del Espacio Físico

Según Carlos Hernández Orozco (2007) “El espacio es el lugar donde ocurre el trabajo. Este es su función: Permitir que el trabajo se realice. El espacio puede ser una planta o solo un lugar al aire libre. El espacio se puede analizar desde el punto de vista plano o cúbico. Cuando se enfoca el espacio plano nos referimos “al piso” ósea, el área bajo nosotros donde trabajamos o deseamos colocar el equipo y muebles. Cuando se enfoca el espacio cubico, asumimos el espacio plano más la altura (horizontal más vertical), para determinar “el campo total cubico” que necesitamos para trabajar holgadamente.

El estudio de la distribución de espacio busca contribuir al incremento de la eficiencia de las actividades que realizan las unidades que conforman una organización; así como también proporcionar a los directivos y empleados el espacio suficiente, adecuado y necesario para desarrollar sus funciones de manera eficiente y eficaz, y al mismo tiempo permitir a los clientes de la organización obtener los servicios y productos que demandan bajo la mejores condiciones; y procurar que el arreglo del espacio facilite la circulación de las personas, la realización, supervisión y flujo racional del

trabajo y además, el uso adecuado del elementos materiales y de ese modo reducir tiempo y costos para llevarlos a cabo.

2.2.3 Enfoques del Clima Organizacional

Enfoque según Litwin y Stinger

Litwin y Stinger (1978), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- 1) Estructura: representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas procedimientos, tramites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- 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 la que la empresa 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 la que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

- 5) Relaciones: es la percepción de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales 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) Conflicto: 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 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.

Enfoque según Martínez

Según la Martínez (1980) existen dimensiones básicas que deben ser consideradas en este tipo de análisis, en donde para estudios de Clima Organizacional se plantean 12 dimensiones; las cinco (5) primeras se refieren mayormente a la vida del personal dentro de la organización. Las siguientes cinco (5) dimensiones son de alcance más organizacional; los campos de acción “yo vivo” y “yo actúo” se refieren respectivamente a las dimensiones concernientes a las actitudes y las intenciones de los empleados sobre su trabajo.

Enfoque según Kolb

El interés por la optimización del desempeño y la salud laboral ha incidido en investigaciones que reportan en materia de comportamiento organizacional, la relevancia de variables como liderazgo, motivación y clima laboral; particularmente existen reportes que señalan lo siguiente, según Kolb (1977):

- 1) Una relación directa entre liderazgo y clima laboral.
- 2) Una asociación entre un tipo de clima laboral y una motivación de tipo particular hacia el trabajo.
- 3) El clima laboral se asocia a cambios en rasgos de personalidad aparentemente estables.

Estos alcances han permitido sugerir modelos de intervención que optimicen los procesos psicológicos involucrados en el comportamiento organizacional, particularmente el diagnóstico del clima laboral y motivación resultan aspectos psicológicos que permiten determinar:

- 1) El funcionamiento de las instituciones.
- 2) Los aspectos preventivos y correctivos en la organización.
- 3) Los parámetros para la optimización del servicio.

El clima organizacional y la motivación son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada de ellas en

entidades exitosas; además se ha vinculado estos elementos con el desempeño y la satisfacción en el trabajo; constituyendo todos estos, elementos mediadores de la relación con el cliente y por lo tanto facilitan en su expresión la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento. Álvarez (1995).

2.2.4 Gestión

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado señala: “que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Disponible en monografias.com, pág. en línea [<http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml>].

2.2.5 Gestión Administrativa

La gestión administrativa es definida como “el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”. Disponible en monografias.com, pág. en línea [<http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml>].

Como se menciona en el concepto anterior la gestión administrativa es simplemente lo que una empresa hace, es decir sus actividades, operaciones y procedimientos administrativos. Entonces se puede y debe considerar gestión administrativa al desarrollo de cualquier actividad realizada por la empresa y relacionada con el área de contabilidad, finanzas, economía, mercadeo, recursos humanos y administración en general.

2.3 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

2.3.1 Reseña Histórica

Frito-lay es una empresa internacional norteamericana, subsidiaria del grupo PepsiCo, dedicado a la comercialización de plátanos y papas fritas, entre otras botanas. La sede principal está ubicada en Plano, un suburbio de Dallas. También operan desde una planta ubicada en Beloit que está en proceso de expansión. La empresa tiene presencia en más de 42 países.

Frito-lay es el resultado de la fusión en 1945 de dos empresas estadounidenses; The Frito Company y The Lay Company. Más tarde, en 1965 se uniría al grupo PepsiCo. Frito lay tiene más en 15 marcas registradas. Fue en 1945 cuando The Frito Company por el suroeste de Estados Unidos. Esto ocasionó grandes ventas en las dos compañías, al ver esto, los dos dueños, Elmer Doolin, dueño de The Frito Company y Herman W. Lay, dueño de H.W. Lay &Company, vieron inminentemente necesario para perdurarpor muchos años más y expandirse total ente por Estados Unidos, después globalmente. Así que 29 años después del primer acercamiento de las dos compañías, en septiembre de 1961, The Frito Company y H.W. Lay &Company se unieron para formar la más grande empresa de patatas y botanas en los Estados Unidos y en el mundo, bajo el nombre Frito-Lay, inc.

Cuatro años después de la creación de Frito-Lay, inc. Se ideo un plan para consolidar la empresa en el mercado global, los directivos de Frito-Lay tuvieron una junta con los directivos de Pepsi-Cola, para planear la unión de estos dos monopolios, llegando a un acuerdo el 8 de junio de 1965, cuando

Frito-Lay y Pepsi-Cola fueron aprobados como dueños de la naciente empresa PepsiCo.



Figura n° 01: Logotipo de la empresa

Fuente: COMERCIALIZADORA SNACKS S.R.L.

COMERCIALIZADORA SNACKS S.R.L es una empresa que funciona como centro de distribución (CD) de productos tipo pasapalos (pepitos, doritos, lays, maní, etc.) fabricados por PepsiCo ALIMENTOS VENEZUELA, en sus plantas ubicadas en La Grita estado Táchira y en Santa Cruz de Aragua. Cuenta con varias sedes, ubicadas en los principales estados del país (Zulia, Táchira, Mérida, Lara, Carabobo, Aragua, Miranda, Distrito Capital, Anzoátegui, Nueva Esparta, Bolívar y Monagas. En Monagas fue establecida en 1980, desde allí y hasta 1996 se llamó SavoyBrands Venezuela y estando ubicada en la avenida Raúl Leoni, actual galpón Pepsi-Cola.

Desde 1996 hasta 2001 llevó el nombre de Comercializadora Jacks, estando ubicada también en la avenida Raúl Leoni, pero esta vez en la calle el Cerezo, al lado del antiguo Bingo Rey. Galpón Polar, detrás del parque ferial Chucho Palacios. Desde 2001 hasta la actualidad lleva el nombre de COMERCIALIZADORA SNACKS S.R.L., posee una nómina de 42 empleados distribuidos en sus tres departamentos, Ventas, Almacén y Administración. Se encuentra ubicada en la avenida bella vista, condominio industrial los pinos (frente a la urb. Bella vista) y aunque ha experimentado

algunos cambios y mudanzas, posee una amplia trayectoria, más de 30 años en el estado.

2.3.2 Misión

Incrementar el valor de las inversiones de nuestros accionistas. Esto se logra a través del Crecimiento en las ventas, Controles de Costos y una inversión Inteligente de los Recursos, todo esto sostenido por una importante inversión en el desarrollo de Nuestra Gente.

2.3.3 Visión

Nuestra visión es ser la compañía favorita de Snacks Salados y capitalizar nuestro liderazgo para desarrollar aceleradamente la categoría, todo esto sostenido por el desarrollo de un equipo ganador.

2.3.4 Valores

- a) Lograr crecimiento sostenido
- b) Mediante personas capaces y facultadas
- c) Que actúen con responsabilidad y construyan confianza

2.3.5 Principios

- a) Cuidar a nuestros clientes, consumidores y el mundo en que vivimos
- b) Vender sólo productos de los que podamos estar orgullosos
- c) Hablar con honestidad y franqueza
- d) Balancear el corto y el largo plazo
- e) Ganar con la diversidad y la inclusión

f) Respetar a los demás y obtener los éxitos juntos.

2.3.6 Estructura Organizativa de Centro de Distribución Maturín.



Figura n° 02. Organigrama de CD Maturín

Fuente: COMERCIALIZADORA SNACKS S.R.L.

La empresa comercializadora SNACKS S.R.L., como se explica anteriormente, es una sucursal que depende de una sede principal ubicada en la ciudad de Caracas, por lo tanto su estructura organizativa se desprende de una estructura mucho mayor, donde están incluidas todas las sucursales existentes en el país

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se realizara es considerada como de campo, debido a que los datos serán recolectados directamente en la organización objeto de estudio y que están estrechamente ligados a los objetivos de la investigación. Sabino (2002), expresa que:

En los estudios de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude de que son datos de primera mano, originales producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza. (pág. 64).

La investigación de campo brinda la oportunidad de vincularse con el problema conociendo la realidad de manera objetiva, es decir, las investigadoras estudiarán los fenómenos de acuerdo a la realidad, tal cual ocurre en el ambiente donde se desarrollan los hechos.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación será descriptivo, por cuanto se reseñara en forma detallada la realidad actual, los elementos y las características fundamentales del Clima Organizacional presente en la empresa comercializadora. Al respecto, Ballestrini (2006), acota que:

Estos diseños, permiten establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación de campo; observar y recolectar directamente los datos de la realidad, en su situación natural; profundizar en la comprensión de los hallazgos encontrados con la aplicación de los instrumentos; y proporcionarle al investigador una lectura de la realidad objeto de estudio más rica en cuanto al conocimiento de la misma, para plantear hipótesis futuras en otros niveles de investigación. (pág. 132).

Este tipo de investigación proporciona la oportunidad de indagar, analizar e interpretar la información real entorno al clima organizacional que se observa en dicha empresa, es decir, se pueden evidenciar las características que presenta el fenómeno dentro de la comercializadora SNACKS S.R.L..

3.3 POBLACIÓN

Tamayo y Tamayo (2001), define la población o universo de estudio como:

La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación (p. 176).

Por ende la población para esta investigación estará formada por los trabajadores de la empresa, que a su vez estará dividida en tres (3) departamentos dando un número total de 42 personas distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Departamento Administrativo: 7

- ✓ Departamento de Almacén: 7
- ✓ Departamento de Ventas: 28

3.4 MUESTRA

Debido a que la población se considera pequeña, la muestra de esta investigación está representada por el total de la misma, lo que es igual a todos los empleados (42 personas) de los tres (3) departamentos. Al respecto Tamayo y Tamayo (2001) plantea que “La muestra se determina a partir de la población cuantificada para una investigación, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra, se considera, es representativa de la población” (p.176).

Cuadro nº 2: Distribución Absoluta y Porcentual por Departamentos de los Empleados En la Empresa COMERCIALIZADORA SNACKS SRL., y que representa la población objeto de estudio.

DEPARTAMENTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Administración	7	16.67%
Ventas	7	16.67%
Almacén	28	66.66%
Total	42	100%

Fuente: COMERCIALIZADORA SNACKS S.R.L.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnicas de Recolección de Información

Para llevar a cabo el desarrollo de la investigación es imprescindible recopilar información que sustente el tema y la cual permitirá dar respuestas a las interrogantes que surgen durante ese proceso. Las técnicas de investigación que se utilizarán para recolectar información serán las siguientes:

- ✓ **Revisión Documental:** Esta técnica se utilizara para la obtención de información relacionada con el tema planteado, con el objeto de conocer y manejar ciertos términos básicos que fueron y serán necesarios para la realización de dicho trabajo en función de los objetivos planteados.
- ✓ **Observación Directa:** Es aquella que le permite mayor confiabilidad de las condiciones reales de los datos, mediante el contacto directo con la realidad objeto de estudio. (Sabino, 2002), la observación directa “consiste en el uso sistemáticos de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar”. (pág. 132).
- ✓ **Entrevista Semiestructurada :** Esta técnica tuvo como fin obtener información más profunda con respecto al tema de estudio, mediante una serie de preguntas formuladas al personal que labora en la empresa COMERCIALIZADORA SNACKS S.R.L., donde se obtuvo información clara y precisa en cuanto al clima organizacional en la empresa, la cual fue de gran ayuda en la realización de este trabajo de investigación. A este respecto, Tamayo y Tamayo afirma “La entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de

estudio a través de individuos o grupos, a fin de obtener testimonios reales” (p.184).

- ✓ **Encuesta:** (Arias, 1996), la define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. (pág. 72).

Con estas técnicas se busca recolectar información de manera focalizada, es decir, en el caso de la encuesta por ejemplo, que no existiera temor a la hora de responder las preguntas al personal de la institución a fin de que éstos (empleados) pudieran responder las preguntas sin ningún tipo de presión, pues los instrumentos serán totalmente anónimos para el trabajador.

3.5.2 Instrumentos de Recolección de Datos

- ✓ **Fichaje:** Es un procedimiento que consiste en un arqueo bibliográfico con el fin de reunir informaciones que serán ordenadas para su análisis y el desarrollo de la investigación.
- ✓ **Cuestionario:** El cual se aplica al personal que labora en la empresa objeto de estudio, para obtener información para los análisis respectivos. Cabe destacar que será un formato redactado a manera de preguntas escritas y que facilita obtener información y/o datos referentes al problema objeto de estudio. De acuerdo con Tamayo y Tamayo, 2000: “el cuestionario como un instrumento formado con una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación”. (pág. 208).

- ✓ **Lista de Cotejo:** Consiste en una serie de frases y oraciones que expresan conductas positivas y negativas que estarán presentes o ausentes en la situación a evaluar. www.es.wikipedia.org/wiki/

3.6 PRECEDIMIENTOS DE ANALISIS

El procesamiento de los datos e información recolectada se realizara a través del análisis cuali-cuantitativo de los datos, utilizando para ello la aplicación de herramientas estadísticas donde se mostrara la distribución absoluta y porcentual de los resultados obtenidos, además estos datos se reflejaran en gráficas de sectores, cuadros y tablas según las exigencias y naturaleza de las misma.



CAPITULO VI

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 FACTORES FÍSICO-AMBIENTALES QUE SE ENCUENTRAN PRESENTES EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO MONAGAS

Los factores físico-ambientales tal como se conocen actualmente, para los tiempos de la revolución industrial sencillamente no existían, pues las condiciones de trabajo de los hombres en las fábricas eran totalmente inhóspitas, haciendo más difícil, tediosa y larga la jornada laboral. Hoy en día existen leyes y normas nacionales como la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y las COVENIN, que protegen y velan por la seguridad del trabajador dentro de sus puestos de trabajo, garantizando condiciones de trabajo, haciendo del trabajo más seguro y confortable para los empleados. A continuación se describen cada uno de los factores físico-ambientales más relevantes que se encuentran presentes en la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.

Iluminación

La iluminación puede ser natural en el caso de la que proporciona la luz solar o artificial que es la más utilizada en las empresas y se refiere al conjunto de dispositivos que se instalan para producir ciertos efectos luminosos, tanto prácticos como decorativos. Con la iluminación se pretende, en primer lugar conseguir un nivel de luminosidad adecuado al uso que se quiere dar al espacio iluminado, nivel va a depender de la tarea que los

usuarios estén realizando. “Es la cantidad de luminosidad que se presenta en el sitio de trabajo”... “Los estándares de iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe ejecutar: cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles más será la luminosidad en el punto focal del trabajo”. WWW. Wikipedia.com, consultado febrero 2013.

De allí que la experiencia ha demostrado que una iluminación adecuada mejora el rendimiento del trabajador al disminuir su fatiga visual. En el caso específico de la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas, los tres departamentos, es decir administración, ventas y almacén, afirmaron que siempre se trata de trabajar con luz natural, claro siempre que se pueda y cuando la iluminación no sea suficiente se empleará luz artificial que por lo general corresponde con las horas de la tarde, salvo algunos lugares o pasillos que siempre permanecen con luz artificial puesto que no presentan ventanales de vidrio como en las oficinas del área administrativa por donde fluye la claridad de la luz solar.

En la comercializadora SNACKS, S.R.L. la iluminación tiene que ser suficiente debido a que las personas que allí laboran así lo requieren para evitar cualquier enfermedad profesional futura. Por ejemplo en el caso del departamento de administración los empleados están trabajando muchas horas en el computador verificando datos, realizando cálculos, etc. en el caso de almacén se manejan y cargan gran volumen de mercancía, se organizan en el almacén con montacargas y a mano dependiendo el caso pudieran sufrir un accidente laboral de no contar con una buena iluminación a hora de simplemente caminar los un pasillo del almacén, así mismo en ventas deben manejar datos, notas de entrega y facturas también necesitan una buena

iluminación pues ellos están permanentemente manejando dinero, cheques, y datos de importancia vital para la empresa. Ver cuadro N°2.

Temperatura

La temperatura puede llegar a ser un factor perjudicial en el desempeño del trabajador, siempre y cuando esté acorde con las distintas actividades que se desarrollan en la empresa. La temperatura expresa el grado o nivel de calor de los cuerpos o del ambiente, es por eso que cuando se genera en el ambiente laboral temperaturas incorrectas se ocasiona un desbalance lo que a su vez produce inconformidad al trabajador disminuyendo, sin duda alguna, su rendimiento laboral.

Todo trabajador debe realizar sus labores en un ambiente adecuado, en el cual la temperatura sea controlada a un nivel agradable y tolerable, ésta tiene que ser la más apropiada, que les permita a los empleados trabajar en un ambiente confortable, sin ir a los extremos mucho frío o mucho calor. La temperatura va a depender de la labor que desempeñe la persona, algunos trabajadores pueden sentirse afectados por el intenso frío y otros por el calor, lo más conveniente es que exista un equilibrio, y que las condiciones ambientales sean las más favorables para un mejor rendimiento.

En el caso específico de la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas, la temperatura es considerada por sus trabajadores como adecuada, dicen sentirse bien con la temperatura, a menos que ocurra una eventualidad que no es cosa frecuente, como por ejemplo se dañe un aire acondicionado y esto afecte a un sector, pero eso es solucionado de inmediato. Lo que hace inferir que de acuerdo a los tres departamentos encuestados la temperatura no representa un elemento distractor de las

actividades laborales, y gozan de un ambiente fresco y confortable. Ver cuadro N° 2.

Ruido

El ruido, es una señal acústica, eléctrica o electrónica formada por una mezcla aleatoria de longitudes de onda. En teoría de la información, el término ruido designa una señal que no contiene información. En acústica, el llamado ruido blanco está formado por todas las frecuencias audibles, igual que la luz blanca está formada por todas las frecuencias visibles. El ruido también es una noción subjetiva aplicada a cualquier sonido no deseado. La contaminación acústica debida al ruido es un grave problema medioambiental, sobre todo si se considera que los niveles de sonido superiores a una determinada intensidad pueden causar daños físicos.

Este fenómeno puede provocar en los trabajadores desconcentración déficit de atención, interrupción e incorrecta realización de las actividades, dolor de cabeza, dolor de oído, por ello se deberá proporcionar al trabajador, los equipos necesarios para su protección en caso de que el ruido sea necesario para el desarrollo de la actividad laboral, esto para evitar trastornos en caso de altos niveles de ruido; también se debe procurar que en toda organización sean supervisados y mantenidos en un margen moderado. Ver cuadro N°2 y 3.

Espacio Físico

Éste es un factor que puede influir en el comportamiento del trabajador, dentro de los aspectos que lo integran se encuentran, el tamaño, la

distribución y la privacidad, dependiendo en qué condiciones se encuentran éstas se verá afectada la productividad del individuo.

Si el lugar de trabajo no se encuentra bien diseñado y bien distribuido, ni en las mejores condiciones le resultara a los trabajadores incómodo y un poco difícil realizar sus labores diarias, trayendo como consecuencia una disminución de en la productividad generando pérdidas a la organización; en caso contrario si el lugar de trabajo cuenta con un buen tamaño y una distribución adecuada le facilitara el trabajo a los integrantes de la empresa, tendrán una mejor interacción con el resto de sus compañeros, todo esto es con el fin de contribuir con los objetivos de la misma. Ver cuadro N°2 y 3.

A continuación se muestra el cuadro N° 2 donde se evidencia de forma general los factores físico ambientales presentes en la empresa, cabe destacar que además del cuadro N° 2, también se presenta el cuadro N° 3 donde se onda más a profundidad a través de la entrevista con cada trabajador como ellos perciben realmente estos factores físico ambientales desde sus espacios laborales. Determinándose así un diagnóstico previo de las características generales de la empresa en cuanto los factores físicos.

Cuadro N° 2: Distribución absoluta y porcentual con respecto a la adecuación de los factores físico-ambientales del área de trabajo, teniendo en cuenta la iluminación, ruido, temperatura y espacio físico.

Alternativas	Iluminación						Ruido						Temperatura						Espacio Físico					
	Fr(A)			Fr (%)			Fr(A)			Fr (%)			Fr (A)			Fr (%)			Fr(A)			Fr (%)		
	A	V	A	A	V	A	A	V	A	A	V	A	A	V	A	A	V	A	A	V	A	A	V	A
No Adecuado														7			16,67				7	,53		16,67
Adecuado	7	7	28	6,67	6,67	6,66		7	28		16,67	66,66	7		28	16,67		66,66	3	7		7,14	16,67	
Muy Adecuado							7			7											21			,99
Excelente																								
Total por Departamento	7	7	28	16,67	16,67	66,66	7	7	28	16,67	16,67	66,66	7	7	28	16,67	16,67	66,66	7	7	28	16,67	16,67	66,66
Total	42			100%			42			100%			42			100%			42			100%		

Fuente: Cuestionario aplicado, febrero de 2013.

Cuadro N° 3: Distribución absoluta y porcentual en cuanto a las condiciones del área de trabajo de los empleados de la empresa COMERCIALIZADORA SNACKS SRL.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
TEMPERATURA	Fría- Fresca	7	16.67%
	Fresca	28	66.67%
	Calurosa	7	16.67%
	Total	42	100%
TAMAÑO	Espacioso	31	73.8%
	Pequeño	9	21.4%
	Muy reducido	2	4.8%
	Total	42	100%
VENTILACIÓN	Bueno	39	92.86%
	Regular	3	7.14%
	Malo	0	0%
	Total	42	100%
RUIDO	No molesta	29	69.05%
	Tolerable	13	30.95%
	Intolerable	0	0%
	Total	42	100%
ILUMINACIÓN	Bueno	40	95.24%
	Regular	2	4.76%
	Malo	0	0%
	Total	42	100%

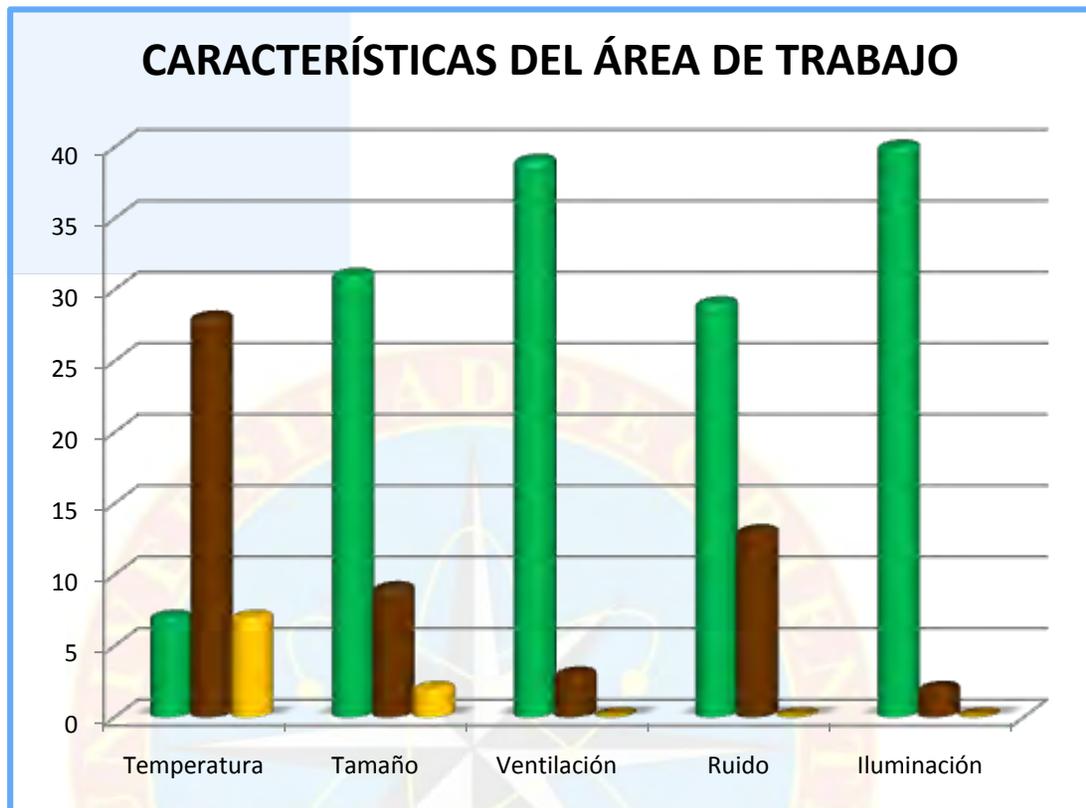


Grafico N°1 Distribución absoluta y porcentual en cuanto a las condiciones del área de trabajo de los empleados de la empresa COMERCIALIZADORA SNACKS SRL.

Tomado de: Cuestionario realizado a los 42 empleados que laboran en la empresa COMERCIALIZADORA SNACKS SRL, en febrero 2013

Los trabajadores la empresa COMERCIALIZADORA SNACKS SRL coinciden en un 100% que el ruido es adecuado, lo encuentran entre un nivel tolerable y no molesto, conforme a las labores que allí se desarrollan cada uno de ellos, en algunos casos existe más nivel de ruido, como en el caso de los despachadores en almacén o los vendedores pero eso es porque están expuestos a la atención directa con el público y es en ciertas horas donde se

incrementa el margen de la demanda del servicio en el caso de ventas el ruido es más frecuente cuando están fuera de las instalaciones de la empresa pero ellos mismo expresan que es parte del día a día y es tolerable.

En cuanto a la iluminación los encuestados consideran que esta es adecuada, catalogándola en su gran mayoría como buena y solo dos trabajadores afirmaron que es regular para la labor que realizan, por lo que se infiere que realmente está acorde a las necesidades de la mayoría. Sin embargo en cuanto a la temperatura el resultado no fue del todo favorable, debido a que un número considerable de 7 trabajadores manifestaron su descontento indicando que su área de trabajo es calurosa, por ende la temperatura la consideran como no adecuada, no obstante los restante dicen estar conforme con los niveles de temperatura y la consideran como fresca y hasta frías en ocasiones. Ondeando a profundidad en la entrevista con los trabajadores se pudo determinar que los 7 trabajadores que están inconforme con la temperatura son los del área de ventas donde recientemente se dañó un compresor del aire acondicionado y aunque fue arreglado el mismo persiste con fallas de enfriamiento y en las horas del mediodía y principio de la tarde se agrava más la situación, según opiniones de los trabajadores de ventas. Además en el área de ventas llegan los vendedores acalorados del día a día de sus rutas en camiones y deben esperar a retirar la mercancía (en las mañanas) o para entregar lo vendido y sobrante (al final de la jornada) y en ese espacio donde ellos esperan clasificaron la temperatura como o muy adecuada, lo que hace presumir que depende de la actividad y área varia la temperatura, tal es el caso de los empleados del área de administración quienes se sienten muy satisfechos con la temperatura y hasta usan abrigo y chaquetas en sus oficinas.

Por último en relación al espacio físico la mayoría demostró estar de acuerdo con el mismo, sin embargo dos personas no está conforme con su espacio para trabajar pues lo consideran muy reducido, asimismo 9 trabajadores consideran su área de trabajo como pequeña. En tal sentido, no se debe olvidar que los trabajadores son el motor que impulsa y promueve la imagen de una empresa, por consiguiente, juegan un papel fundamental en el proceso productivo y como imagen de la misma, por lo tanto cualquier mejora que pretenda implantarse debe de contar con su participación y compromiso para garantizar el éxito de la misma.

4.2 FACTORES SOCIALES PRESENTES EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO MONAGAS

Liderazgo

Es preciso definir el liderazgo pues este tiene diversas apreciaciones según la ciencia que lo estudie, por ejemplo, para la psicología social, es el rol de la personalidad en el análisis de grupos pequeños. Sin embargo en sociología, es la influencia que se puede ejercer sobre una colectividad.

La corriente seguidora del alemán Max Weber, considerado el fundador de la sociología moderna, distingue tres tipos de liderazgo que se refieren a otras tantas formas de autoridad: el líder carismático, al que sus seguidores le atribuyen condiciones y poderes superiores a los de otros dirigentes; el líder tradicional, que hereda el poder, ya sea por la costumbre de que ocupe un cargo destacado o porque pertenece a un grupo familiar que ha ostentado el poder desde hace mucho tiempo, y el líder legal, que asciende al poder por los métodos oficiales, ya sean las elecciones o votaciones, o porque demuestra su calidad de experto sobre los demás; pero al pasar del tiempo

se incorporó un nuevo estilo de liderazgo llamado situacional, en este se hace uso de los tres estilos de liderazgo anteriores, pues los combina de acuerdo a la situación que se presenta.

En SNACKS, S.R.L., se evidencio claramente, a través de la observación directa y la entrevistas no estructuradas, que se ejerce un liderazgo situacional, el cual le permite al líder escuchar las propuestas de sus subordinados y a la vez que ellos ejecuten sus órdenes.

Cuadro N° 4: Distribución absoluta y porcentual con respecto al estilo de liderazgo considerado por los trabajadores que aplica su jefe en cada área de la comercializadora.

Alternativas	Administración		Ventas		Almacén		Total Empresa	
	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)
Autocrático								
Democrático	5						5	11,9
Liberal			1				1	2,38
Situacional	2		6		28		36	85,71
Total	7	16,67	7	16,67	28	66.66	42	100

Fuente: Cuestionario aplicado, febrero 2013.

De acuerdo a los resultados arrojados por el estudio realizado, se pudo observar los empleados de la empresa consideran, en su mayoría con un 85,71%, que se aplica un liderazgo situacional, y solo un porcentaje menor difiere señalando que el liderazgo pudiera ser democrático y liberal.

Según la opinión de la mayoría el liderazgo que está presente representa el de dirigir el comportamiento de las personas y consideran además que el líder toma en cuenta sus opiniones pero que también impone

y espera el cumplimiento de sus decisiones según sea la situación en la cual se encuentre.

Relaciones Interpersonales

Como su nombre lo indica son aquellas que se llevan a cabo entre dos o más personas. Las relaciones interpersonales son inherente a la vida del hombre, pues no puede vivir aislado necesita compartir e interactuar con otros seres humanos y por ende formar parte de la sociedad. Desde tiempos remotos ha permanecido en grupos donde tenía que comunicarse de alguna u otra manera con sus compañeros para buscar los alimentos, defenderse, expresar sus sentimientos, entre otros. Desde ese entonces el mismo se relacionaba con sus semejantes.

En las empresas las relaciones interpersonales se mantienen entre los individuos que laboran en cada una de ellas, independientemente del arraigo cultural, el grado de preparación y las creencias de cada individuo, las mismas contribuyen al desarrollo de la organización, por tanto, es importante incentivar un ambiente agradable donde se generen círculos de amistad, respeto y cordialidad entre compañeros de trabajo, estimulando así el trabajo en equipo.

Es importante reconocer y respetar entre compañeros de trabajo las necesidades de las partes involucradas a manera de que respetándose unos a otros y conociendo la posición de cada cual pueda haber un equilibrio entre las mismas, ya que a pesar de las diferentes tareas que puedan realizar las personas en una panadería, al final la unión de todas dará como resultado la consecución de los objetivos de la misma. A continuación se muestra el

cuadro N°5, donde se evidencia como perciben los trabajadores de la comercializadora la utilidad de las relaciones interpersonales para el desarrollo de sus actividades de trabajo:

Cuadro N° 5: Distribución absoluta y porcentual con respecto a cuándo es útil de las relaciones interpersonales para el desarrollo de su trabajo dentro de sus área de trabajo

Alternativas	Administración		Ventas		Almacén		Total Empresa	
	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)
Nunca								
Algunas veces	5	11,91	7	16,67			5	11,9
Usualmente							1	2,38
Siempre	2	4,76			28	66,66	36	85,71
Total	7	16,67	7	16,67	28	66,66	42	100

Fuente: Cuestionario aplicado, febrero del 2013.

Como se observa en el cuadro anterior los trabajadores de almacén en su mayoría absoluta consideran que siempre son necesarias y útiles las relaciones interpersonales para la realización de las labores, mientras que los empleados de administración y ventas mayormente piensan que solo algunas veces son útiles estas relaciones.

Este es un elemento muy importante a la hora de la realización del trabajo, debido a que siempre es necesario recibir, prestar ayuda a las demás personas, es decir, siempre debemos socializar, éste factor va de la mano con la comunicación y también se ve afectado por la influencia del liderazgo, ya que todos éstos son aspectos que conforman los factores sociales y van a contribuir en la interacción recíproca entre dos o más personas, y por consiguiente es de suma importancia para el sano desarrollo de las actividades y tareas.

Comunicación

Es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. En la actualidad la transmisión de la información a distancia y el acceso a la información ha dejado de ser uno de los retos esenciales de nuestra sociedad, con la globalización y el uso de las redes sociales a través del internet. Pues los efectos de los medios de comunicación sobre la sociedad han sido muy estudiados. Hay quienes sostienen que los medios de comunicación tienden a reforzar los puntos de vista personales más que a modificarlos, y otros creen que, según quién los controle, pueden modificar decisivamente las opiniones en los diversos temas importantes en la sociedad sobre todo en la política. A continuación se presenta el cuadro N° 6:

Cuadro N° 6: Distribución absoluta y porcentual con respecto a si los empleados mantienen una buena comunicación con sus compañeros al momento de realizar sus laborales dentro de su área de trabajo.

Alternativas	Administración		Ventas		Almacén		Total Empresa	
	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr(%)
Nunca								
Algunas veces								
Usualmente								
Siempre	7	16,67	7	16,67	28	66,66	42	100
Total	7	16,67	7	16,67	28	66,66	42	100

Fuente: Cuestionario aplicado, febrero del 2013.

En el cuadro N° 6 se puede observar la apreciación que presentan los trabajadores acerca de si mantienen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo al momento de realizar sus tareas, de acuerdo con los resultados arrojados el 100% de los trabajadores consideran que siempre es necesario y tratan de mantener una buena comunicación con sus compañeros de trabajo, por lo que se considera como una fortaleza para la empresa.

4.3 FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO MONAGAS

Motivación

Es la causa del comportamiento de un individuo, o razón por la que una persona lleva a cabo una actividad determinada. Cabe destacar que en los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una pirámide de las jerarquías motivacionales, que se subdivide en seis niveles que, según él esas categorizaciones explican la determinación del comportamiento humano. Este orden de necesidades sería el siguiente: (1) fisiológicas, (2) de seguridad, (3) amor y sentimientos de pertenencia, (4) prestigio, competencia

y estima sociales, (5) autorrealización, y (6) curiosidad y necesidad de comprender el mundo circundante.

En consecuencia se puede decir que la motivación es el motor que impulsa a los trabajadores a realizar sus actividades adecuadamente y en algunos casos a obtener resultados más allá de los esperados, por lo tanto, toda empresa debe contar con sus temas motivacionales que permitan al personal lograr sus objetivos organizacionales y a la vez satisfacer la necesidades básicas o esenciales de sus trabajadores. A continuación cuadro N°7:

Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual con respecto a si el trabajador se siente motivado en su sitio de trabajo.

Alternativas	Administración		Ventas		Almacén		Total Empresa	
	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)
Nunca								
Algunas veces								
Usualmente	3				8		11	
Siempre	4		7	16,67	20		31	
Total	7	16,67	7	16,67	28	66,66	42	100

Fuente: Cuestionario aplicado, febrero del 2013.

De acuerdo con los datos obtenidos se puede inferir que la mayoría de los trabajadores se sienten motivados a realizar sus tareas. Tomando en cuenta los resultados, y aunque todos están de acuerdo en que se sienten motivados dentro de su sitio de trabajo, es importante mantener un sondeo a nivel de personal que permita conocer los tipos de reconocimiento o incentivos que desearían recibir por parte de la institución. Sólo así, se logrará equilibrar o conocer los tipos de incentivos que más desean los trabajadores en un momento determinado.

Satisfacción en el Trabajo

Robbins (1998), define el término satisfacción en el trabajo como: “La actitud general del individuo hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias”. (pág. 142).

Entonces, se dice que la satisfacción en el lugar de trabajo eleva el desempeño, contando con trabajadores satisfechos que tienden a ser más eficaces que aquellos que se encuentra insatisfechos en sus puestos de trabajos. El nivel de satisfacción que los trabajadores tengan de acuerdo al sistema de recompensas que se implemente en la empresa donde laboran, va a depender de las necesidades personales que ellos tengan, debido a que no todos los empleados tienen los mismos intereses por lo cual no pueden ser motivados todos por igual.

Cuadro N° 8: Distribución absoluta y porcentual con respecto a si la empresa es un buen lugar para trabajar.

Alternativas	Administración		Ventas		Almacén		Total Empresa	
	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)	Fr(A)	Fr (%)
Si	7	16,67	7	16,67	28	66,66	42	100
No								
Total	7	16,67	7	16,67	28	66,66	42	100

Fuente: Cuestionario aplicado, febrero del 2013.

Se puede observar, a través del cuadro N° 8, que los trabajadores en su totalidad consideran que la empresa es un buen lugar para trabajar. Cabe destacar que en la actualidad las personas toman en cuenta el saber que se encuentran en un buen lugar para laborar, debido a que este aspecto les genera cierto grado de seguridad, estabilidad económica familiar, ya que a cada uno de ellos les importa tener un trabajo donde devenguen un salario que los ayude a la manutención propia y de sus familias.

Actitudes

La Actitud es una forma de responder ante cierta situación que se presente, algunos autores la consideran como una manera de motivación social que predispone la acción de un individuo hacia determinados objetivos o metas. La actitud designa la orientación de las disposiciones más profundas del ser humano ante un objeto determinado. Existen actitudes personales relacionadas únicamente con el individuo y actitudes sociales que inciden sobre un grupo de personas.

La actitud engloba un conjunto de creencias, todas ellas relacionadas entre sí y organizadas en torno a un objeto o situación. Las formas que cada persona tiene de reaccionar ante cualquier situación son muy numerosas, pero son las formas comunes y uniformes las que revelan una actitud determinada. A través de la observación directa se pudo determinar que los trabajadores en las tres áreas presentan buena actitud, es decir una actitud positiva para realizar las tareas y trabajos encomendados, además de un agradable trato entre compañero de trabajo, haciendo ameno el lugar de trabajo con cordialidad y se nota compañerismo y colaboración entre ellos.

4.4 FORTALEZAS Y LIMITACIONES EXISTENTES, EN CUANTO AL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CON RELACIÓN A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO MONAGAS

En la COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. están presente una serie de fortalezas y limitaciones, en cuanto al clima organizacional y que se relacionan con la gestión administrativa de la misma. Estas fortalezas y limitaciones representan los elementos internos de la empresa que pueden afectar de forma negativa o positiva el desarrollo óptimo de su gestión administrativa, además son estos factores internos los que determinaran en gran medida el comportamiento de los trabajadores dentro de las instalaciones de la empresa. A continuación se presentan el cuadro N° 9.

Cuadro N° 9: Fortalezas y limitaciones.

FORTALEZAS	LIMITACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Posee una adecuada iluminación para realizar las labores así como también un nivel aceptable de ruido. ✓ Los trabajadores cuentan con sus compañeros al momento de realizar las actividades laborales. ✓ La institución es considerada un buen lugar para trabajar. ✓ Existe un clima sano y de compañerismo en las tres áreas de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presenta deficiencia en los factores físico-ambientales tales como la temperatura, cabe destacar que solo en el área de venta se evidencio este fenómeno y el espacio físico es pequeño y muy reducido para el desarrollo laboral de algunos empleados en administración y el área de almacén. ✓ Los trabajadores sienten que no reciben una compensación salarial acorde con las exigencias de la sociedad venezolana actual.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que en la comercializadora existen algunos elementos por mejorar, mas sin embargo las fortalezas evidenciadas son más que las debilidades encontradas y por ende debe existir también la voluntad por parte de la gerencia general de fortalecer (los débiles) y mantener (los fuertes) los factores del Clima Organizacional para que estos puedan ser coadyuvantes a mejorar la gestión administrativa de la misma.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Una vez obtenido y analizado los datos, se procedió a la elaboración de las consideraciones finales, las mismas se muestran a continuación divididas en las conclusiones y posibles recomendaciones para solucionar la problemática detectada.

5.1 CONCLUSIONES

- ✓ En líneas generales en cuanto a los factores físico-ambientales se puede decir que los empleados de la empresa COMERCIALIZADORA SNACKS S.R.L., consideran que su lugar de trabajo es agradable y cómoda para realizar sus labores diarias. Más detalladamente, en cuanto a la temperatura, el 66.67% considera que es fresca y agradable; 73.8% considera que el tamaño de su lugar de trabajo es espacioso; por otra parte, 92.86% opina que existe una buena ventilación; el 69,05% de los encuestados considera que el ruido en el sitio de trabajo no molesta y en cuanto a la iluminación, 95.24% considera que la iluminación en su lugar de trabajo es buena.
- ✓ Los trabajadores contribuyen al logro de los objetivos de la Institución a través de su asistencia diaria al trabajo. Sin embargo, se hace necesario estimular más salarialmente a los trabajadores.
- ✓ Los trabajadores alegaron que contribuyen con el alcance de los objetivos, brindando apoyo a sus compañeros, y cumpliendo con sus labores.

- ✓ La mayoría de los trabajadores no tienen una definición clara de lo que es clima organizacional, sin embargo algunos aspectos como las relaciones interpersonales influyen positivamente en la realización de las actividades.
- ✓ Los empleados consideran que existen buenas condiciones físico – ambientales como la iluminación y ruido, mientras que hay otras que necesitan atención como la temperatura en el área de ventas y el espacio físico en las áreas de almacén y administración.
- ✓ Se pudo determinar que los factores sociales, tales como las relaciones interpersonales, la comunicación y el liderazgo que se manifiestan en la empresa influye positivamente en la realización de las actividades, ya que el liderazgo situacional aplicado, permito la comunicación e interacción entre líder y subordinados, pudiendo así lograr relaciones interpersonales efectivas en las tres áreas administración, ventas y almacén.
- ✓ Los factores psicológicos, conocidos como la motivación, la satisfacción laboral y las actitudes se encuentran afectados, en cierta parte de los empleados, por el salario básico que perciben los trabajadores de almacén y que no se incrementa con bonificaciones como las que se le realizan a los vendedores u otros empleados por su buen desempeño. Sin embargo siguen considerando la empresa como un buen sitio para trabajar.
- ✓ La empresa presenta de manera general un Clima Organizacional que acorde, pero mejorable para que se ejecuten las labores con eficacia, ya que pudiere afectar significativamente a los empleados realización de sus tareas y por ende a la empresa en su gestión administrativa.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Mmejorar las condiciones laborales tomando en cuenta el factor temperatura en el área de ventas y espacio físico en las áreas de administración y almacén, ya que éstos están presente y causando incomodidad en los empleados de la empresa, impidiendo así la realización armónica del trabajo.
- ✓ Lograr la motivación necesaria en los empleados, otorgarles los reconocimientos que se merezcan por la buena ejecución de sus tareas en las tres áreas de acuerdo al trabajo específico de cada una de ellas.
- ✓ Otorgarles cursos que aumenten su desempeño laboral en el área de administración y ventas asertivas, a manera de sembrar el espíritu de logro y de ofrecerles la posibilidad de superarse en la actividad que realizan.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Epísteme. Caracas.

Balestrini, Mirian. (2006) *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación, para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y proyectos factibles*. Caracas; BL Consultores Asociados Servicio Editorial

Chiavenato, Idalberto (2004). *Comportamiento Organizacional. "La dinámica del éxito en las organizaciones"*. México; International Thomson Editores.

Diccionario Enciclopédico Larousse 2005. Undécima Edición. Colombia; Ediciones Larousse.

Gestión Medioambiental en Empresas Químicas (I). Publicaciones Vértice. España: Editorial Vértice.

Harold, Koontz. / Heinz, Weihrich. 2004. ADMINISTRACION, Una Perspectiva Global. Duodécima edición. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México

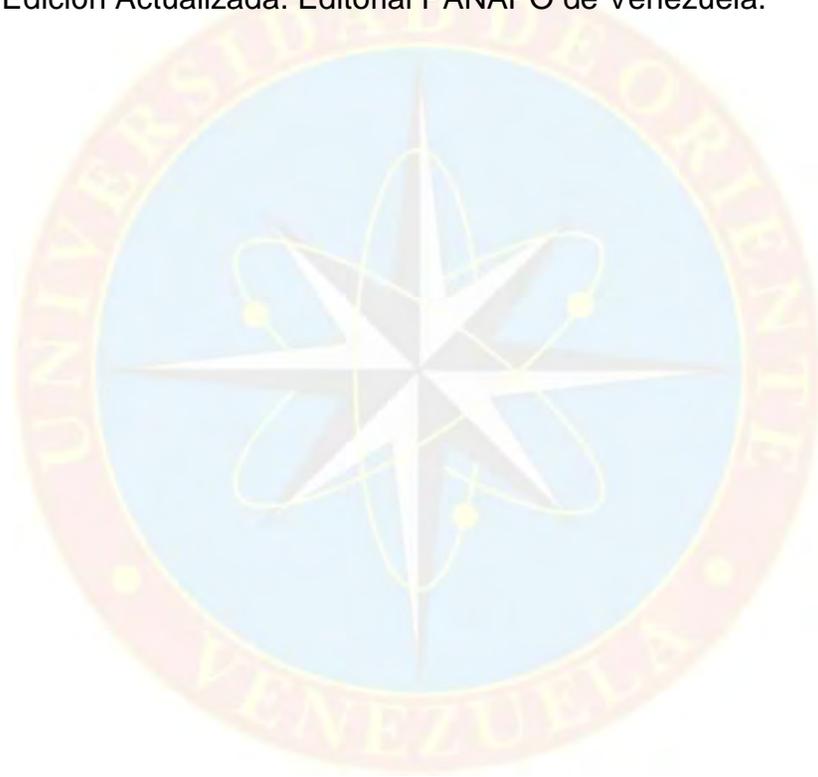
Robbins, Stephen (2004). *Comportamiento Organizacional*. Decima Edición. México: Pearson Prentice Hall.

Ruiz Roa, José. 1998. FUNDAMENTOS PARA EL ANALISIS DE GESTION ADMINISTRATIVA. Editorial Panapo. Caracas.

Sabino, Carlos (2002). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana. Editores, S.A

Stoner, James (1996). *Administración*. Sexta Edición. México: Pearson Educación.

Tamayo y Tamayo (2000-2001). *El Proceso de la Investigación*. Nueva Edición Actualizada. Editorial PANAPO de Venezuela.





ANEXOS

Anexo N° 1

Lista de Cotejo

Preguntas	Bue n a	Reg ul ar	Mal a
¿Cómo son los aspectos que conforman al clima organizacional?			
Iluminación	X		
Ruido		X	
Distribución del espacio físico			X
Temperatura	X		
Limpieza		X	
Olores		X	
Herramientas tecnológicas		X	

Preguntas			
	Buena	Regular	Mala
¿Cómo son las relaciones entre los empleados?			
Trabajo en equipo	X		
Cordialidad	X		
Actitud para afrontar el trabajo diario	X		
Colaboración en la solución de conflicto		X	
Colaboración con otras áreas		X	



Anexo N° 2



Universidad de Oriente

Núcleo de Monagas

Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas

Maturín – Edo. Monagas

Estimado Trabajador (a):

El cuestionario que a continuación se presenta, constituye un instrumento de análisis para el trabajo titulado: ***“El Clima Organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas.”***

Por tal motivo se le solicita su valiosa colaboración para responder de forma sincera y objetiva las preguntas que se le formulan, ya que la información obtenida es de suma importancia debido a que la misma será analizada para desarrollar los objetivos de la investigación; Cabe destacar que la información suministrada por los empleados es estrictamente confidencial.

Marque con una “X” la opción que usted considera que se adapta a su ambiente laboral

1. ¿Cómo son los factores ambientales que se encuentran presentes en la empresa?

Categorías	Alternativas			
	No Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
Iluminación				
Ruido				
Espacio Físico				
Temperatura				

2. ¿Son útiles las relaciones interpersonales en el desarrollo de su trabajo?

- Nunca _____
- Algunas veces ____
- Usualmente ____
- Siempre _____

3. ¿Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros a la hora de realizar las actividades?

- Nunca _____
- Algunas veces ____
- Usualmente ____
- Siempre _____

4. ¿Qué tipo de liderazgo considera usted que aplica su jefe inmediato?

- Autocrático ____
- Democrático ____
- Liberal _____
- Situacional _____

Liderazgo Autocrático: Impone y espera cumplimiento, inflexible y seguro.

Liderazgo Democrático: Consulta a sus subordinados respecto a decisiones y acciones probables y alienta a su participación.

Liderazgo Liberal: Realiza muy poco uso de su poder, en caso de usarlo, ya que les concede a sus subordinados un alto grado de independencia en sus acciones.

Liderazgo Situacional: Hace uso de los tres estilos de liderazgo anteriores, pues los combina de acuerdo a la situación que se presenta.

5. ¿Cómo cree usted que es el tipo de liderazgo que aplica su jefe?

- Malo _____
- Regular _____
- Bueno _____
- Excelente _____

6. ¿Usted considera que la institución es un buen lugar para trabajar?

- Si _____
- No _____

7. ¿Se siente motivado en su lugar de trabajo?

- Nunca _____
- Algunas veces _____
- Usualmente _____
- Siempre _____

8. ¿Ha recibido algún tipo de motivación o reconocimiento por su buena labor en el lugar donde desempeña?

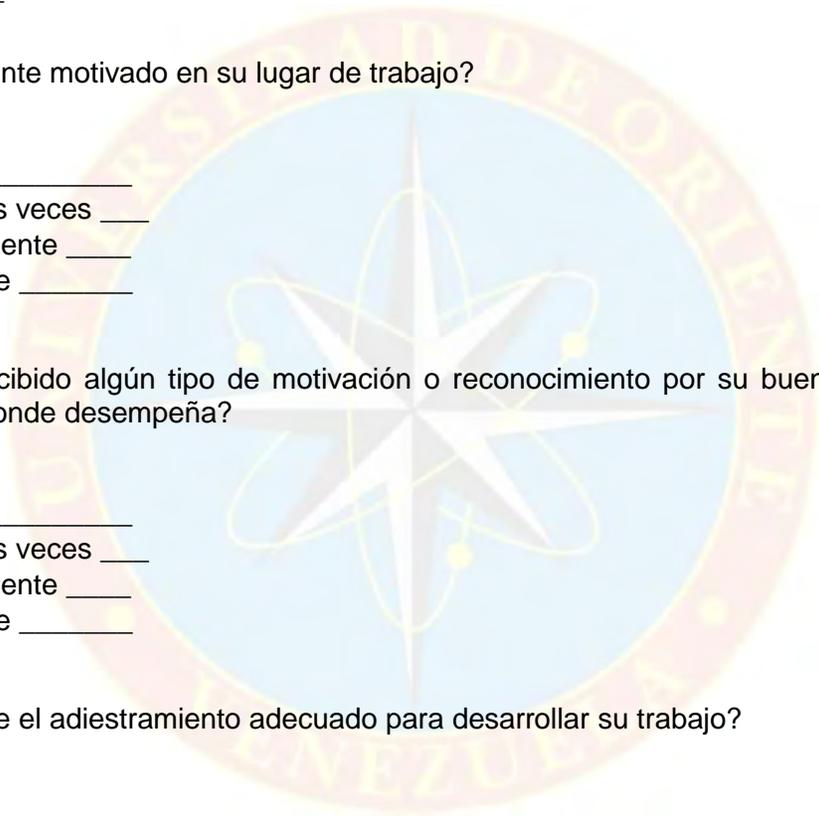
- Nunca _____
- Algunas veces _____
- Usualmente _____
- Siempre _____

9. ¿Recibe el adiestramiento adecuado para desarrollar su trabajo?

- Nunca _____
- Algunas veces _____
- Usualmente _____
- Siempre _____

10. ¿Recibe una compensación salarial acorde con sus destrezas y experiencia laboral?

- Si _____
- No _____



11. ¿Usted está de satisfecho con los beneficios de la institución?

Categorías	Alternativas	
	Si	No
Seguro Social Obligatorio		
Ley de Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat		
Vacaciones		
Hospitalización, Cirugía y Maternidad		
Bonificaciones		

12. ¿Cree usted que el personal que labora en el departamento cuenta con suficiente experiencia laboral para realizar su trabajo?

- Si _____
- No _____

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/5

Título	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SNACKS, S.R.L. DEL ESTADO MONAGAS.
Subtitulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. Fabiana Isabel Sosa Ortega	CVLAC	C.I: 19.091.601
	e-mail	fabianaisosao@gmail.com
	e-mail	
Br. María José Escalona Romero	CVLAC	C.I:20.248.238
	e-mail	mescalonaromero@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

SNACKS
Gestión administrativa
Clima Organizacional

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales y administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (Abstract):

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el clima organizacional y su relación con la gestión administrativa de la empresa comercializadora SNACKS, S.R.L. del Estado Monagas., por lo cual se realizó un estudio inicial de los factores físico-ambientales presentes en la empresa como lo son: el ruido, la temperatura, la iluminación, el espacio físico, ergonomía, entre otros. Cabe destacar que esta investigación es considerada de Campo, en vista de que se basó en datos producto del contacto directo con la realidad objeto de estudio, lo que permitió el análisis detallado de los factores sociales y psicológicos que se relacionan directamente con la gestión administrativa de la empresa. Asimismo para el desarrollo de la investigación se aplicaron técnicas de recolección de datos como: la entrevista estructurada a través de cuestionario, la observación directa y la recolección documental. Teniendo un nivel investigativo Descriptivo, se pudo estudiar, analizar y detallar la situación actual de la comercializadora en función de todos los factores antes mencionados, para luego poder establecer las principales fortalezas y limitaciones existentes en cuanto al Clima Organizacional. Evidenciándose claramente que este presenta un papel protagónico en las organizaciones, sin importar la actividad a la cual se dediquen, debido a que constituye un factor significativo y determinante en la integración y motivación de los empleados, por ende fundamental considerar la relación que existe entre él y en el ambiente laboral para lograr una excelente gestión administrativa. Por consiguiente se recomienda estar más pendiente de los niveles y variaciones de los factores físico-ambientales, sociales y psicológicos, para mantener un ambiente de trabajo armónico y de respeto para los trabajadores.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail				
Prof. Astudillo, Jorge	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input checked="" type="checkbox"/>	JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.6611477			
	e-mail	jogrejo@yahoo.com			
	e-mail				
Profa Pérez, Martha	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 11342440			
	e-mail	perezm@monagas.udo.edu.ve			
	e-mail				
Profa. Salazar Argelis	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 14422354			
	e-mail				
	e-mail				

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2013	06	06

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
MARIA ESCALONA.DOCX	Application word

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Nivel Asociado con el Trabajo:

LICENCIATURA

Área de Estudio:

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU Nº 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI-139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR *[Firma]*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,
[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUMBELE
Secretario

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

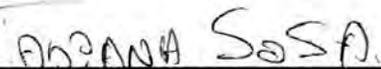
Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



BR. MARIA ESCALONA.

Autor



BR. FABIANA SOSA

Autor



As. JORGE ASYUDILLO
Asesor