



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CUMANÁ ESTADO SUCRE

**ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
INVERSIONES 5TA AVENIDA, C.A., SECTOR PINTO
SALINAS, PARIAGUÁN, ESTADO ANZOÁTEGUI.
AÑO 2015.**

Trabajo Especial de Grado, Modalidad Pasantías, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

TUTOR ACADÉMICO:
PROF. JOSÉ COVA

TUTOR INDUSTRIAL:
LCDA. PAOLA ROCO

AUTOR:
BR. LAURA VIDAL
C.I.: V-18.416.612

Cumaná, Mayo de 2016

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CUADROS.....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	5
EL PROBLEMA	5
1.1. Situación problema a intervenir.	5
1.2 Objetivos de la investigación.	15
1.2.1 Objetivo general.	15
1.2.2 Objetivos específicos.	15
1.3 Justificación de la investigación.....	16
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes de la investigación.	19
2.2 Bases teóricas.	22
2.2.1 Organizaciones.....	22
2.2.2 Clima organizacional.	23
2.2.3 Características del clima organizacional.....	25
2.2.4 Funciones del clima organizacional.....	26
2.2.5 Factores del clima organizacional.....	27
2.2.5.1 Factores psicológicos.	27
2.2.5.2 Factores sociales.....	30
2.2.5.3 Factores físicos.....	36
2.2.6 Importancia del clima organizacional.	38
2.3 Bases legales.	39
2.4 Empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.	43
2.4.1 Reseña histórica.	43
2.4.2 Descripción de la empresa.	43
2.4.3 Misión, visión y objetivos.	44
2.4.4 Organigrama general.....	45
2.4.5 Departamento donde se realizaron las pasantías.....	47
CAPÍTULO III.....	48
MARCO METODOLÓGICO.....	48
3.1 Nivel o tipo de investigación.....	48
3.2 Diseño de la investigación.	48
3.3 Población y muestra.	49
3.3.1 Población.....	49
3.3.2 Muestra.....	49

3.4 Fuentes de información de datos.....	50
3.4.1 Fuentes de información primaria.	50
3.4.2 Fuentes de información secundarias.	50
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.5.1 Técnicas.....	51
3.5.2 Instrumento.	52
3.6 Validación del instrumento.	53
3.7 Análisis y presentación de los resultados.....	53
3.8 Operacionalización de las variables.	53
CAPÍTULO IV	55
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	55
4.1 Instrumento aplicado a los trabajadores.....	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXOS	83
HOJAS DE METADATOS	99

DEDICATORIO

A Dios todopoderoso

AGRADECIMIENTO

Siempre es oportuno reconocer y retribuir el apoyo recibido por todas aquellas personas que forman parte del logro de esta meta. Por ello mi gratitud...

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Distribución de la población de trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui.	49
Cuadro N° 2: Objetivos General y Específicos de la Investigación.....	54
Cuadro N° 3: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la situación del ambiente organizacional actual de la empresa.	56
Cuadro N° 4: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre el tipo de incentivo motivacional que ofrece la empresa.	57
Cuadro N° 5: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre si se aplican estrategias en la organización para mantenerlo satisfecho y motivado.....	59
Cuadro N° 6: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre el tipo de reconocimiento por la labor realizada.	60
Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre si le parece adecuada la remuneración que percibe por la labor que realiza.	62
Cuadro N° 8: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados de como consideran las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo. ..	63
Cuadro N° 10: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre el tipo de liderazgo que predomina en la gerencia.	67
Cuadro N° 11: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la forma cómo se da la toma de decisiones.....	69
Cuadro N° 12: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la iluminación en el área de trabajo.	71
Cuadro N° 13: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la ventilación en el área de trabajo.....	72
Cuadro N° 14: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la presencia de ruidos en el área de trabajo.	74
Cuadro N° 15: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca del clima organizacional de la empresa.	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Organigrama laboral de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui.	45
Figura N° 2. Organigrama de la Coordinación de Recursos Humanos de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui.	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la situación del ambiente organizacional actual de la empresa.	56
Gráfico N° 2 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de los tipos de incentivos motivacional que ofrece la empresa.	58
Gráfico N° 3 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de si se aplican estrategias para mantenerlo satisfecho y motivado.....	59
Gráfico N° 4 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca del tipo de reconocimiento por la labor realizada.	61
Gráfico N° 5 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados sobre si le parece adecuada la remuneración que percibe por la labor que realiza.	62
Gráfico N° 6 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados como consideran las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.	64
Cuadro N° 9: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre lo que permite la comunicación en el medio laboral.	65
Gráfico N° 7 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados sobre lo que permite la comunicación en el medio laboral.....	66
Gráfico N° 8 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca del tipo de liderazgo que predomina en la gerencia.	67
Gráfico N° 9 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la toma de decisiones en la gerencia.	69
Gráfico N° 10 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la iluminación en el área de trabajo.....	71
Gráfico N° 11 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la ventilación en el área de trabajo.	73
Gráfico N° 12 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la presencia de ruidos en el área de trabajo.	74
Gráfico N° 13 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca del clima organizacional presente en la empresa.	75



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CUMANÁ ESTADO SUCRE

**ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
INVERSIONES 5TA AVENIDA, C.A., SECTOR PINTO
SALINAS, PARIAGUÁN, ESTADO ANZOÁTEGUI.
AÑO 2015.**

TUTOR ACADÉMICO:
PROF. JOSÉ COVA

AUTOR:
BR. LAURA VIDAL
Cumaná, Octubre 2015

TUTOR INDUSTRIAL:
LCDA. PAOLA ROCO

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: analizar el clima organizacional (factores psicológicos, sociales y físicos) de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui. Se utilizó el tipo de investigación descriptiva y de campo y la información se obtuvo a través de la técnica de la observación participativa y la encuesta escrita, esto último mediante un cuestionario aplicado a la muestra en estudio. Se concluye en que la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., presenta un clima organizacional no satisfactorio, porque los trabajadores no se sienten motivados con el trabajo que realizan, ya que son afectados por diferentes factores de índole físico-psicosocial que influyen de manera negativa en el ambiente laboral. Se recomienda motivar a los trabajadores, con sueldos que se ajusten al alto costo, beneficios sociales favorables, incentivos, para que puedan desempeñar satisfactoriamente su trabajo y logren la eficiencia empresarial y calidad de los servicios.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción, factores psicosociales y físicos.

INTRODUCCIÓN

Hasta hace tan sólo pocos años, las empresas eran vistas como un conjunto de recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales, los cuales eran integrados con la finalidad de obtener beneficios económicos; desde este punto de vista las organizaciones fueron consideradas entidades físicas que ocupaban un espacio durante un tiempo determinado y que generaban trabajo y producían bienes y servicios. Sin embargo, tal visión ha sido superada por la dinámica de los tiempos modernos, por otras que hoy constituyen concepciones más sociales y ajustadas a las relaciones humanas y económicas que integran estas instituciones de producción de bienes y servicios.

En la actualidad se habla de capacidades y talento para aprovechar las oportunidades, de recursos intangibles, de las formas de hacer las cosas manifestadas por medio del comportamiento que tiene el trabajador producto de la percepción que posee de la empresa para la cual trabaja; ello fue posible con las relaciones modernas entre el sector empresarial y las organizaciones representativas de la fuerza de trabajo.

Por lo tanto, se debe resaltar que el ser humano tiene diferentes comportamientos que van a depender tanto de las condiciones extrínsecas como intrínsecas del ambiente de trabajo. Sin embargo toda empresa debe evaluar, cuidar y preservar el ambiente organizacional y sus condiciones, lo que va a permitir elevar el nivel de motivación de los trabajadores y así lograr efectivamente las metas y objetivos propuestos.

Es por ello, que el hombre como ser racional necesita ser motivado y orientado en las diferentes actividades que realiza, de manera tal que influya positivamente en el rendimiento de sus labores dentro de cualquier

organización. Como ser integral, toda persona posee condiciones específicas de su comportamiento que son producto tanto de su perfil conductual natural como de su formación cultural, que no solamente esta última comprende el complejo de hábitos y actitudes formadas en el seno de la familia y el entorno social en su conjunto sino también -y de forma más específica en lo que a sus funciones laborales se refiere- de la formación recibida en las instituciones de formación educativa desde los primeros niveles hasta las posibles especializaciones o profesionalización que pueda lograr, de tal forma que constituye un producto bio-psico-social con un determinado perfil que lo capacita para desarrollar tareas que estaría en capacidad de cumplir de acuerdo a esas aptitudes. Con todo, su desempeño se enmarca dentro de las condiciones concretas en las cuales labora, conjugando ambos aspectos el escenario lo que podríamos denominar la situación óptima en la cual tanto él como la empresa podrían lograr el mayor nivel de eficiencia en sus actividades.

Es así como toda la empresa debe propiciar un buen clima organizacional, el cual se refiere al ambiente existente entre los miembros de una empresa; y a su vez este clima constituye la personalidad de ella, en el sentido de que está formado por diferentes factores que lo conforman, acondicionando el comportamiento de los individuos, determinando su desempeño laboral o cumplimiento de las tareas que fueron asignadas, como ya se ha señalado.

El estudio del clima organizacional resulta importante como condición previa para analizar el ambiente de trabajo en las organizaciones a través del análisis se podrá determinar las posibles deficiencias que presentan los mismos y de esta manera dar recomendaciones para favorecer la eficiencia y eficacia.

El clima organizacional involucra diferentes aspectos que son

compartidos por los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, como estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, comunicación, toma de decisiones, motivación, ruido, iluminación, temperatura entre otros, y que puede llegar afectar el comportamiento de los trabajadores, que se sientan identificados e integrados en la estructura de la organización, expectativas de proyección laboral en la empresa, desempeñar sus actividades.

En este sentido, realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos claves que pueden estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización, tales como: factores físicos, psicológicos y sociales. A través del estudio de clima organizacional los directivos de la empresa podrán conocer los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal.

El propósito fundamental de este trabajo de pasantías fue analizar el clima organizacional, los factores psicológicos, sociales y físicos, como una forma de percibir su funcionamiento desde la perspectiva de la correspondencia de ese clima organizacional con su dinámica empresarial, entendiendo por ellos cómo están presentes en la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en Pariaguán, estado Anzoátegui, la cual se dedicada a distribuir helados para la venta al mayor y al detal en diferentes presentaciones.

La metodología utilizada fue de carácter descriptivo, diseño de campo, la población objeto de estudio estuvo representada por el personal adscrito a dicha empresa, para la recolección de datos se utilizó la observación participativa y la entrevista informal, el análisis de los resultados se realizó de manera manual.

Finalmente los resultados de la investigación, plasmados en este trabajo, se encuentran estructurados) de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema: Situación problema a intervenir, objetivos y justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico: Antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y aspectos generales de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.

Capítulo III: Marco Metodológico: Tipo y diseño de la investigación, población y muestra, fuentes de información de datos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación del instrumento, análisis y presentación de los resultados y operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Análisis y presentación de los datos, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

El capítulo contiene la situación problema a intervenir, objetivos y justificación de la investigación. La situación problema a intervenir está referido a una situación particular que presenta características susceptibles de ser abordadas para su conocimiento a través de métodos de análisis específicos con la finalidad de definir su perfil como problemática concreta; en este caso, está dirigido al análisis de la percepción por parte de los trabajadores del clima organizacional de la empresa objeto de estudio, ubicado por sus factores constitutivos, como forma de medición del grado de satisfacción laboral, y, en consecuencia, determinar el carácter específico de tal clima organizacional. El objetivo general y los específicos están dirigidos en forma concreta al logro de los aspectos que determinan la apreciación esperada. La investigación se justifica en la medida que constituye un ejercicio de la formación académica en el área profesional de la Gerencia de Recursos Humanos y el cumplimiento del requisito final para optar al título de la especialidad.

1.1. Situación problema a intervenir.

En las últimas décadas del siglo XX, en el mundo se han dado un conjunto de transformaciones económicas, sociales y culturales cuya vertiginosidad y complejidad no admite precedentes. El mundo se ve invadido por formas de producción y consumo, una preocupación por el deterioro incontenible de los recursos naturales, el avance de la pobreza; sin embargo, se hace referencia a un nuevo fenómeno llamado globalización, que ha llegado a convertirse en un paradigma para los países en desarrollo.

Al respecto, Gaggine –citado por Claret (2009)- señala que la globalización:

(...) es un proceso de creciente internacionalización del capital financiero, industrial y comercial, nuevas relaciones políticas internacionales y el surgimiento de nuevos procesos productivos, distributivos y de consumo deslocalizados geográficamente, una expansión y uso intensivo de la tecnología sin precedentes. (p, 67)

De este modo la globalización exige nuevas adaptaciones, procesos productivos y un reajuste permanente del aparato de producción para el mundo entero, puesto que están enfrentando una revolución tecnológica intensiva, donde están inmersas las organizaciones, las cuales deben competir a nivel internacional.

En este orden de ideas, los cambios en las organizaciones y en su administración, las nuevas adaptaciones y el permanente reajuste del aparato productivo, son requisitos que la globalización demanda y que requieren una gestión humana coordinada, donde toma cada día mayor importancia para poder sobrevivir y adaptarse a los continuos cambios.

En la dinámica de la economía moderna actual se impone la necesidad de maximizar los beneficios de la globalización minimizando los costos, lo que ha generado mayor competencia y eficiencia, es decir, que la inserción de un país en la economía global genera competencia en los mercados locales. Esto obliga a la economía local a la reasignación de los recursos productivos de acuerdo al principio de ventajas comparativas. Esto genera un aumento de eficiencia y de bienestar.

Estos nuevos escenarios le exigen a las empresas un mayor grado de flexibilidad para adaptarse a su entorno y especialización, sacar provecho,

maximizar sus capacidades y fortalezas. Pérez de Maldonado (2010) expresa:

La transformación de la economía mediante procesos intensivos en conocimiento, el surgimiento de la sociedad de la información, las nuevas cuestiones asociadas a la gobernabilidad y a la ciudadanía, y la potenciación de modelos de desarrollo basados en la competitividad internacional y las capacidades nacionales de crecimiento, son factores, entre otros, que condicionan el nuevo escenario de cualquier organización y las demandas por calidad eficiencia y equidad del sistema organizacional. (p.234)

El pensamiento gerencial del mundo contemporáneo ha sido el cambio más transcendental, éste requiere la comprensión del rol de los trabajadores dentro de las organizaciones; a través de ellas, las personas pueden alcanzar metas que individualmente no podrían lograr, como producir y distribuir la mayoría de los bienes y servicios que la sociedad necesita para poder subsistir. Definir las organizaciones es, pues, un punto esencial para entender la línea de pensamiento acerca del tema.

En este sentido, Dubrin (2010) señala que las organizaciones son: “Un grupo de personas que trabajan juntas para alcanzar un propósito común” (p.35). Así, para que una organización pueda lograr los objetivos que se ha planteado, es necesario que haga uso adecuado de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos que posee. Este último se considera el factor fundamental de la organización, porque tiene la capacidad de transformar todos los demás recursos existentes en la organización; de allí la importancia del Talento Humano.

Desde esta perspectiva, como ya señalamos con anterioridad, el perfil humano de las personas que laboran desarrollando una actividad específica está determinado tanto por su carácter y comportamiento naturales como por

su formación cultural. Así, el trabajador que está integrado a una actividad laboral ejerce sus aptitudes manuales e intelectuales, según su capacidad, que lo tipifican como un recurso humano con talento específico dirigido a contribuir en su área a la función general social de la empresa.

Al respecto, Chiavenato (2009) señala: “Las personas son el principio, el punto medio y el final de las organizaciones; las moldean, las impulsan y según su desempeño, las llevan al éxito o a la bancarrota” (p.183). El talento humano es uno de los factores fundamentales del desempeño de la actividad laboral; de la misma depende el logro de los objetivos o metas que se trace la organización. Sin embargo, el talento humano y las capacidades y aptitudes del trabajador en su labor no estarían en capacidad de lograr el máximo de eficiencia en su desempeño si no están impulsados por la suficiente motivación que le conduzca a emplearlos en toda su capacidad.

Al respecto, Brito (2010) considera que “(...) los conocimientos, habilidades y destrezas que deben poseer los individuos para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales, es necesario que esté motivado” (p.75), es decir, que sientan que su esfuerzo en sus puestos de trabajo serán retribuidos mediante recompensas que ellos valoran. De allí la importancia de la estructura organizacional, la cual tiene como propósito contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano. Se trata, entonces de un instrumento administrativo, no de un fin en sí mismo.

Así, en una organización, los roles de cada miembro deben diseñarse tomando en cuenta sus capacidades y motivaciones, todo ello enfocado en lograr que los objetivos organizacionales tengan significado y contribuyan con su propia eficiencia, enmarcados en una serie de condiciones que propicien la satisfacción laboral y el buen desempeño de sus trabajadores. De aquí deriva la importancia del estudio de las organizaciones, su

estructura, su funcionamiento y su impacto sobre la conducta de los individuos.

De esta manera, las organizaciones deberían trabajar en favorecer el desarrollo de un clima organizacional adecuado al trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución, ya que tienen características comunes en cuanto sus procesos administrativos (planificación, dirección y control) de la organización.

Sin embargo, cada organización establece culturas o patrones en su dinámica que la diferencian de otras entidades sociales, ideas relacionadas con el ambiente o clima interno laborales, el cual puede ser de confianza, progreso, seguridad, entre otros, donde los sentimientos psicológicos reflejan el funcionamiento interno de esa organización. Por lo tanto, mantener y comprender el comportamiento de la conducta de los miembros de una organización parece una tarea difícil, debido a que cada individuo que pertenece a la organización posee necesidades, aspiraciones, intereses, autoimagen, valores, actitudes, conocimientos, tendencias, entre otros aspectos, siendo capaces de reaccionar y actuar ante cualquier situación desfavorable que puede afectar sus aspiraciones; esto va depender en alto grado de la motivación que tenga el trabajador hacia la organización.

Por ello, es importante que en las organizaciones éste presente un clima de armonía a fin de alcanzar un funcionamiento eficaz. Una de las tareas del gerente es crear un ambiente propicio para la labor colectiva, de tal manera que cada individuo desarrolle su potencial para así lograr los fines comunes propuestos. Ríos, (2011) señala que ello "(...) facilita el logro de los objetivos de la institución a través del esfuerzo de todos sus miembros y en el tiempo previsto". (p.187) El ambiente donde una persona desempeña su

trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con su subordinado, las relaciones interpersonales en la empresa, la relación con proveedores y clientes puede ser un vínculo para el buen desempeño de la organización y ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quien o quienes la integran. Todos estos elementos conforman el llamado clima organizacional.

Para Brunet, L. (2010), el clima organizacional determina “(...) la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción...” (p.19). El éxito de una empresa depende de la manera cómo sus empleados establezcan la interacción, la motivación y la satisfacción; estos aspectos producen patrones de conductas variadas y específicas, hacia los objetivos, normas, funciones del trabajador, comunicación, liderazgo, interacciones, factores motivacionales, estructura organizacional, la capacitación, entre otros.

El comportamiento de un empleado no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que él posea de esos factores. No obstante, en gran medida esas apreciaciones posiblemente dependan a su vez de las interacciones y rapidez de respuesta, e igualmente de otras prácticas de los miembros con la estructura organizacional, entre ellos el reconocimiento dentro de la institución y la satisfacción de sus necesidades. Cumplido estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsor para asumir compromisos y orientar su conducta laboral a la consecución de las metas que permitirán que la organización consiga altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los estándares de comunicación que tienen gran efecto sobre la forma de cómo los trabajadores perciben el clima organizacional de la misma.

Teniendo en cuenta que el clima organizacional es uno de los términos

más utilizados para describir el grupo de características de una organización o parte de ella, en función de lo que perciben y experimentan los miembros de la misma, éste está vinculado con la interacción de las personas, la estructura de la organización y los procesos; por consiguiente, influye en la conducta de los trabajadores y su desempeño en las organizaciones.

Así señalado, la actual gerencia debe estar atenta al rol que desempeña el talento humano, que, además de la remuneración, es necesario atender a las necesidades de participación en la toma de decisiones, que debe centrarse en el actual comportamiento del hombre en las organizaciones, donde no se debe descuidar el clima de trabajo, y que todo ello constituye la personalidad de una organización, en el sentido de que está formada por una magnitud de dimensiones que componen su configuración global.

Las empresas pueden dejar de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo para conseguir sus metas, pero es el talento humano, las funciones y la convivencia que se despliegue en éstas lo que permitirá el desempeño de los mismos, con la intención de que el componente humano interactúe de manera sistemática, y puedan ser consideradas como una verdadera organización, donde la figura del líder o gerente sea visto como un componente esencial para lograr el éxito.

Al respecto, Likert, Litwin y Stringer -citados por Chiavenato (2009)-, plantean que en diversas investigaciones se ha llegado a conclusiones donde se estima que:

La conducta humana se refiere de un modo general a la conducta de los participantes organizacionales, y por otra parte a la forma cómo la actitud del líder afecta las derivaciones esperadas del personal subordinado en su atmosfera laboral, dependiendo de su perfil profesional y el estilo de liderazgo que se aplique. (p.146)

El liderazgo no es un componente mágico, no es la única salida a los diversos escenarios que inciden en la naturaleza del servicio que presta toda estructura organizacional. La gerencia o líder debería comprometerse en la satisfacción de las necesidades de los miembros de la organización, es decir, por la calidad de vida en el trabajo y por la existencia de un clima organizacional favorable, en las cuales la satisfacción y la motivación en sus diversas manifestaciones -como el reconocimiento de los resultados obtenidos, sueldos y salarios, beneficios en la seguridad social, relaciones humanas, tipos de dirección y liderazgo, capacitación y entrenamiento del personal, el ambiente psicológico y físico- son factores, entre otros, que afectan el desempeño laboral.

Robbins (2009) al respecto dice que es “(...) un proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (p.89). El comportamiento en las personas siempre se encuentra influenciado por las emociones que sientan, estimuladas en virtud de proceder de manera positiva o negativamente según las ocurrencias en las que se encuentre.

Los esfuerzos para mejorar el contexto laboral, y el ambiente de trabajo, constituyen labores sistemáticas, permanentes, que deben llevar a cabo los líderes de las organizaciones, en este caso los gerentes, y/o supervisores, para suministrar a los trabajadores la oportunidad de optimizar sus condiciones de trabajo, para formarse permanentemente, actualizarse profesionalmente, estar al día en cuanto al conocimiento y manejo de las innovaciones tecnológicas, en un ambiente de mayor confianza y respeto, y, sobre todo, tener una buena y oportuna seguridad social tanto para el trabajador como para su familia.

En consecuencia, para conseguir mejoras en la eficiencia laboral a largo plazo, dentro de una visión estratégica, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral. Si se piensa a corto plazo, un entorno de calidad deficiente no puede mantener progresos significativos en los niveles de eficiencia porque el deterioro en el entorno laboral podría eventualmente llevar consigo desmotivación en el desempeño laboral, falta de compromiso con las funciones asignadas, e indiferencia; el personal se ausentaría psicológicamente de sus labores y predominaría la actitud de realizar las labores con el mínimo esfuerzo requerido; es decir, la calidad del entorno de trabajo influiría en una u otra dirección del logro de su eficiencia.

Las organizaciones venezolanas actualmente se encuentran afectadas por una crisis de índole económica, política y social, que ocurre a nivel mundial, así como, elementos internos que perturban los procesos organizacionales y gerenciales. En ese orden de ideas, es preciso que los gerentes educativos desarrollen nuevas técnicas de atención al personal, lo cual obligatoriamente amerita de la calidad del talento humano, para enfrentar con una buena y rápida capacidad de respuesta los retos organizacionales necesarios en estos casos. Al respecto, Mora (2009), expresa:

Las empresas venezolanas en el presente adolecen en su gran mayoría de un buen clima organizacional y ello ha conllevado a problemas en la productividad, satisfacción de los trabajadores, demandando a que se tomen las acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional... (p.89)

Durante el estudio que se realizó en la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui, encargada de la venta al mayor y al detal de helados en diferentes presentaciones, debe estar orientada a alcanzar sus objetivos y

función social. Es una empresa pequeña, orientada a la comercialización en un mercado local limitado, tanto en amplitud geográfica como en capacidad adquisitiva, cuya orientación en esencia es con fines de lucro. Sin embargo, su permanencia está sujeta no sólo a lo estrictamente económico que sea capaz de desarrollar sino también a la eficacia con la cual se desenvuelva como factor de relaciones con la clientela que hace uso de sus servicios. De esta forma, su dinámica de funcionamiento interno como empresa comercializadora debe desarrollar unos niveles mínimos de funcionalidad que le permitan no solo mantener sino también acrecentar su presencia en el entorno donde se desenvuelve. Ello en gran medida está determinado por las condiciones en las cuales se desarrollan sus actividades cotidianas y en las que labora su personal. Nuestro análisis se centra, en consecuencia, en determinar a través de la percepción de ese personal de trabajadores el carácter de su clima organizacional por medio de sus factores constituyentes.

El diagnóstico que se realizó se hizo basándose en esos factores que caracterizan el clima organizacional, mencionados por Otto Klineber –citado por Chiavenato (2009)–, los cuales se clasifican en tres (3) tipos: a) factores psicológicos, que comprenden la motivación, los incentivos, los reconocimientos; b) factores sociales, que están relacionados con la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones, relaciones interpersonales, y c) factores físicos, referidos a las condiciones del espacio donde el personal realiza sus funciones: iluminación, temperatura, ruido. La selección de este autor en particular se debe a la forma sencilla y entendible de explicar los factores que afectan el clima organizacional.

De los planteamientos anteriores surgió la inquietud de realizar una investigación para analizar el clima organizacional de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui. A tales efectos se formularon las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo es el ambiente de trabajo actual de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui?
- ¿Cuáles son los factores psicológicos (motivación) que afectan el clima organizacional de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui?
- ¿Cuáles son los factores sociales (relaciones interpersonales, comunicación, toma de decisiones, liderazgo) que influyen en el clima organizacional la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui.
- ¿Cuáles son los factores físicos (temperatura, iluminación, ruidos) presentes en ambiente de trabajo de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui?

1.2 Objetivos de la investigación.

1.2.1 Objetivo general.

Analizar el clima organizacional (factores psicológicos, sociales y físicos) de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del ambiente de trabajo en la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui.

- Explicar los factores psicológicos (motivación) que afectan a la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui.
- Revisar los factores sociales (relaciones interpersonales, comunicación, toma de decisiones, liderazgo) de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui.
- Indagar sobre los factores físicos (temperatura, iluminación equipos instalados) que afectan el clima organizacional de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui.
- Determinar el clima organizacional presente en la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui.

1.3 Justificación de la investigación.

El clima organizacional es la fuerza interna que desarrolla un ambiente propicio para las relaciones laborales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y metas, establece niveles de competencia y responsabilidades de los trabajadores. El talento humano es fundamental para el éxito de cualquier organización ya que, son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee la misma para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible es necesario que los trabajadores se desempeñen en un clima o ambiente de trabajo agradable y estén motivados para un buen desempeño en sus labores.

La realización de esta investigación permitió no solamente analizar el clima organizacional de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui, con el fin de identificar aquellos factores que están afectando el desempeño o comportamiento de los trabajadores en dicha empresa; también proporcionó información sobre los aspectos que afectan el ambiente laboral, tomando en cuenta los factores de carácter físico y psicosociales considerandos fundamentales en el estudio de clima organizacional.

Además la investigación servirá de referencia para la realización de otras futuras que deseen profundizar sobre el tema en estudio. Con el del funcionamiento de la empresa ésta brindará un mejor servicio, ya que sus trabajadores podrán realizar sus actividades en un ambiente de trabajo agradable.

Así mismo, el trabajo permitió enriquecer la formación profesional mediante la incorporación de nuevos conocimientos alcanzados durante la realización del mismo. Por lo tanto, la información que se desprendió de dicho estudio sirvió de referente situacional del cual se basarán todas aquellas recomendaciones que puedan solventar alguna deficiencia. La investigación se considera importante desde los puntos de vista:

Profesional: Representa una oportunidad de expandir los conocimientos sobre una situación relacionada con el clima organizacional de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Sector Pinto Salinas de Pariaguán, así como enriquecer con nuevos elementos la Gerencia de Recursos Humanos colocándola como profesión pionera en la atención del Talento Humano. Además permitió a la autora ampliar conocimientos de clima organizacional poniendo en práctica los conocimientos teóricos y metodológicos adquiridos en las aulas de clase, logrando poner en práctica

habilidades cognitivas del proceso investigativo, que servirán de apoyo en el desempeño profesional.

Académica: Generar la búsqueda de nuevos conocimientos sobre el tema del clima organizacional. Además de ello, la universidad se verá beneficiada, ya que este estudio contribuye al desarrollo de una de sus más importante funciones: generar conocimientos.

Social: Se obtuvo la información necesaria para conocer el comportamiento de los trabajadores y ser orientado para que tengan un mejor desempeño en las actividades que le competen de acuerdo al cargo.

Institucional: Permitirá que los conocimientos obtenidos sirvan de referencia para futuras investigación relacionados con el tema en estudio, para otros estudiantes o profesionales que deseen profundizar sobre clima organizacional.

Empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.: Servirá de referencia para conocer el clima organizacional o ambiente de trabajo y mejorar en aquellos factores que lo afecten de manera negativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y aspectos generales de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.

2.1 Antecedentes de la investigación.

Espín, N., y Guerra (2010), para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, UDO, Núcleo de Sucre, realizaron una investigación: Análisis del clima organizacional en el Departamento de Fiscalización de Tributos Internos del SENIAT, Cumaná, estado Sucre, año 2010. El objetivo de la investigación consistió en analizar el clima organizacional del citado departamento. La investigación fue de tipo descriptivo y diseño de campo. Concluyeron en que la mayoría de los trabajadores del departamento opinan que no existe un ambiente de trabajo agradable, las interacciones entre trabajadores y el supervisor no es fluida. El clima organizacional debería ser mucho satisfactorio, con una comunicación fluida; los empleados deberían ser escuchados, y motivados en el desempeño de sus funciones.

Laverde y Marcano (2011), para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, UDO Núcleo de Sucre, realizaron una investigación titulada “Análisis del clima organizacional en el Departamento de Administración de la Fábrica de Exquisiteces de Atún FEXTUN S.A, Cumaná, estado Sucre”. El objetivo de la investigación se enmarcó en analizar el clima organizacional existente en el nombrado departamento de

tal empresa. La investigación se fue de tipo descriptivo y diseño de campo. Concluyeron en que el clima organizacional es el elemento de mayor satisfacción laboral, sin excluir el término monetario. En las organizaciones donde se trabaja en un ambiente de trabajo agradable, donde los trabajadores se sienten motivados a cumplir con las funciones que les compete, se convierten en empresas productivas y hasta exitosas.

Rivero, N. (2011) realizó un trabajo de investigación para optar al Grado de Especialista en Gerencia de Recursos Humano, titulado “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Zona Educativa del Estado Carabobo”. El objetivo se enmarcó en determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la citada dependencia. La investigación se desarrolló a través de un estudio descriptivo, de campo, se diseñó un instrumento cuestionario basado en respuestas en forma de escalas y tomando como referencia las dimensiones de clima organizacional del autor Litwin y Stinger. Concluyó en que allí influyen en el ambiente de trabajo la falta de liderazgo del jefe, la insatisfacción con el equipo de trabajo, la falta de confianza con los compañeros, y que todo ello influía significativamente en la comunicación efectiva. Todas estas variables antes mencionadas y que están estrechamente relacionadas con el clima organizacional afectaron el desempeño laboral porque originaron insatisfacción en el trabajador. Por consiguiente, la profundización en el mejoramiento del proceso del clima organizacional permitiría lograr una gerencia efectiva, que conduzca a un trabajo administrativo con altos niveles de eficiencia y contribuya a una búsqueda constante de la excelencia de los trabajadores y por ende de la citada dependencia.

Guédez, A (2012) realizó un estudio titulado “El Clima Organizacional

de la empresa Margel C.A.”, ubicada en Barquisimeto, Estado Lara, para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública. Tuvo como objetivo analizar el clima organizacional de la citada empresa. En este estudio determinó que el liderazgo y la motivación son aspectos fundamentales en los trabajadores para mejorar el Clima Organizacional. Se detectó igualmente la necesidad del mejoramiento continuo, para que de esa manera los trabajadores puedan responder a la misión y visión que se han establecido en la organización. Cada día es más importante que las empresas establezcan un clima organizacional favorable para todos los elementos que son parte de ella, tanto elementos internos como externos.

Rondón, Y, (2012), para optar al título de Especialista en Gerencia Educativa, Universidad de Oriente, Puerto Ordaz, realizó un trabajo de investigación “Análisis del clima organizacional del Departamento de Almacén de Sural, CA., Matanzas, Puerto Ordaz”. El objetivo se centró en analizar el clima organizacional de la citada dependencia de la empresa en cuestión. Concluyó en que el clima organizacional no era satisfactorio, afectando de esa forma el desempeño de los trabajadores. Era importante mejorar el ambiente de trabajo, motivando a los trabajadores, reconociendo sus esfuerzos para que se sintieran satisfechos con el trabajo.

Los antecedentes plasmados en la presente investigación sirvieron de guía para el desarrollo de la misma, ya que se pudo observar que cada antecedente tocaba puntos diferentes y existían problemáticas distintas, todas enfocadas al Clima Organizacional, permitiéndole a la autora de la presente investigación focalizar a algunos elementos importantes de este aspecto, tales como: satisfacción laboral, comunicación efectiva, participación en la toma de decisiones, aporte de ideas y opiniones, relaciones interpersonales amenas, entre otras.

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Organizaciones.

La organización puede definirse de manera diferentes. Brito (2010) señala que es: “un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos” (p.35).

Según Chiavenato (2009) considera que: “las organizaciones, los grupos y las personas son clases de sistemas abiertos que interactúan permanentemente con sus respectivos ambientes”. (p.55).

Estas definiciones Tienen en común un carácter continuo, dinámico y establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social, suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo esfuerzo.

Las organizaciones tienen objetivos relativamente específicos, tareas diferenciadas, clara división del trabajo, estructura para coordinar actividades diversas, autoridad legítima que inviste a ciertos miembros y un conjunto de procedimientos de gestión, todo lo cual permitirá su funcionamiento eficaz, y desarrollar elementos culturales propios que la diferencian de otras organizaciones.

Las personas dentro de la organización ofrecen sus esfuerzos y contribuyen con ella, aportando sus conocimientos, habilidades y destrezas, para que ésta logre alcanzar sus objetivos. Para que esto sea posible es necesario que los trabajadores estén dispuestos y motivados a hacerlo, por lo cual las organizaciones deben estimular a sus miembros ofreciéndoles un

salario justo que le permita atender sus necesidades, seguridad, beneficios, oportunidades dentro de la organización y reconocimiento por su labor, entre otros.

El recurso humano es hoy en día lo más valioso dentro de una organización. Al respecto, Ojeda (2010) señala que: “Depende de la habilidad de los empresarios de seleccionar a los trabajadores y motivarlos de manera adecuada. “El trabajador debe ser el primer colaborador de la empresa. (p.87).

Para ello debe estar identificado con su centro de trabajo y sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa, la cual debe ser consciente de que cada empleado es una persona con aspiraciones, sueños, necesidades de seguridad y de realización. El contrato entre una empresa y un trabajador obliga a ambas partes: el empleado vende su trabajo físico o intelectual para producir un bien o servicio y la empresa le retribuye por el mismo.

2.2.2 Clima organizacional.

El clima organizacional, es definido, por Goncalves –citado por Guzmán (2010)- como: “El elemento fundamental de las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral”. (p.99). La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Así mismo, Chiavenato (2009) lo define como:

Un estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social,

necesidad de autoestima y de autorrealización. Satisfacer las necesidades del trabajador siempre ocasiona problemas para que se adapte al ambiente de la compañía. La adaptación, varía de una persona a otra, (p.88).

Toda persona trabaja para recibir una remuneración o salario que les permite satisfacer sus necesidades básicas, sin embargo, en algunos casos estos ingresos son pocos para la satisfacción de las mismas, lo que puede generar dificultades en el comportamiento del trabajador.

En ese orden de ideas Hall, (2010), asevera que el clima organizacional es:

Un filtro por donde circulan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), al calificarlo, se computa la manera como la institución es apreciada; en consecuencia, es oportuno ratificar que es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema institucional y las tendencias motivacionales que se transcriben en una conducta que tiene derivaciones sobre la institución tales como, productividad, satisfacción, rotación,... (p.278).

Por ende, el clima organizacional es un fenómeno circular donde los resultados derivados por las organizaciones condicionan la percepción del personal, concretando el clima laboral del empleado. En consecuencia, ese componente organizacional puede ser un vínculo o impedimento para el desarrollo de un buen desempeño organizacional, pudiendo ser un factor de distinción e influencia en el desempeño laboral de quienes lo integran.

Asimismo, Chaparro (2009) afirma que el clima organizacional es:

Un concepto integrado que permite determinar la manera como: “las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, el liderazgo, la dirección,

la motivación, la capacitación, los valores,..., se traducen en el comportamiento de los equipos y las personas que son influidas por ellas” (p. 10).

El clima organizacional se constituye cada vez más en un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su desempeño laboral o para encontrar su punto de equilibrio en el comportamiento de los integrantes de una institución pública o privada. En consideración a lo antes planteado, es pertinente presumir que el clima organizacional interviene en la estabilidad o desequilibrio emocional-social, tanto a nivel individual como colectivo, que es generada y a la vez vivida o apreciada por los componentes de una institución, siendo un agente decisivo en la conducta y motivación del desempeño de tareas de cada una de las personas que integran la organización.

2.2.3 Características del clima organizacional.

Las características del sistema organizacional repercuten sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización, por ejemplo, en la productividad, satisfacción, rotación, adaptación, entre otros. Al respecto, Litwin y Singer (2009) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa:

- a) Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- b) Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
- c) Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la

adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

d) Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.

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

f) 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.

g) Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

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

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

El Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. (p.129)

2.2.4 Funciones del clima organizacional.

La función del clima organizacional es hacer que el empleado se sienta importante para la empresa, que la percepción de él sea suficiente para sentirse seguro en su trabajo y que tenga la confianza para dar su opinión. Según Brito (2010) tiene sus funciones, tales como: “(...) lograr una

vinculación entre el empleado y la empresa, eliminar los obstáculos que tengan los empleados al realizar sus actividades, mejorar la comunicación entre el trabajador y el jefe, reconocer al empleado cuando hace bien su trabajo” (p.78).

También ayuda a que el empleado se haga responsable de sus labores y decisiones, y favorece al apoyo mutuo entre los integrantes de la empresa. Otra función que es igual de importante es la identidad, donde cada trabajador sienta que pertenece a la compañía y que su trabajo es muy valioso, creando un espíritu de trabajo donde todos los demás se contagien de éste y creen un espacio más agradable que les permita llegar a la satisfacción laboral.

2.2.5 Factores del clima organizacional.

Existen varios factores determinantes del Clima Organizacional. Entre ellos se destacan, los mencionados por Klineber –citado por Chiavenato (2009) –, los cuales se clasifican en psicológicos, sociales y físicos.

2.2.5.1 Factores psicológicos.

Las diversas condiciones psicológicas poseen una importancia en el ambiente organizacional, ya que influyen en la satisfacción de los trabajadores, afectando su comportamiento en la organización. Entre los factores psicológicos se destacan: la motivación, incentivos, reconocimientos.

a) Motivación. Puede definirse como elementos de carácter material y/o éticos que actúan sobre la percepción valorativa de la persona y que pueden influir en su actitud hacia su comportamiento. Esto es particular importancia para cualquier área de actividad humana. Si se aplica en el ámbito laboral se

puede lograr que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha, que estima su trabajo, lo transmite y disfruta en su realización, procurando elevar su aporte y creatividad para un mayor logro de sus funciones; si eso no es posible, al menos lo intentará.

En el contexto organizacional la motivación, según Klineberg –citado por Chiavenato (2009)–, señala que:

(...) son aquellos procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas a los objetivos organizacionales. Este aspecto se emplea para explicar las diferencias en la intensidad de las actitudes, considerando que comportamientos más intensos son resultados de niveles más altos de motivación, y también para indicar la dirección del comportamiento. (p.210)

La mayoría de los gerentes afrontan la tarea de motivar a un grupo de personas muy diversas y, en muchos sentidos impredecibles. Por tanto, Guzmán (2010) asevera que: “(...) la esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad de las relaciones individuales que cada trabajador tienen con sus gerentes, y en la confianza, el respeto y la consideración que sus jefes les prodigan diariamente” (p. 65).

Obtener lo mejor de los empleados es ante todo producto del aspecto blando de la gerencia (cómo los trata, los inspira y los estimula para que hagan un trabajo óptimo) y del apoyo, los recursos y la orientación que brindan los gerentes para que el desempeño excepcional de los trabajadores sea una realidad. Cabe señalar que para contribuir a mantener la moral del trabajador en alto es una labor de motivación que debe emprender la gerencia; porque los trabajadores buscan mucho más que un sueldo, la remuneración simple de su fuerza de trabajo; mucho más allá está el aspecto

subjetivo de la consideración a sus personas como tales, la dignificación y estimación de la labor realizada y el reconocimiento de sus aptitudes y capacidades. En síntesis, ser tratados como seres humanos

En el ámbito laboral la motivación es necesaria para que los trabajadores puedan desempeñar satisfactoriamente su trabajo y logren la eficiencia empresarial, ya que la calidad de los servicios depende en gran parte de la persona que los brinda. En el trabajador hacia el puesto de trabajo que ocupa, debe ser vista como uno de los factores más importantes, debido a que el ambiente en el que un trabajador ejecuta las funciones va a repercutir significativamente en la eficiencia y en el desempeño de las actividades que realiza.

b) Incentivos. Pueden ser definidos como formas de estímulo hacia el desempeño de una actividad y al logro de sus objetivos, como medios de reconocimiento al esfuerzo en la superación de las metas establecidas y al cumplimiento de las responsabilidades en la actividad desarrollada. Son factores de mucha importancia que determinan el éxito y una mayor productividad; además, tienen efectos positivos sobre las actitudes de un individuo. Según Chiavenato (2009), existen una serie de incentivos que es necesario considerar:

Incentivos Monetarios: Son los que directa o indirectamente se retribuyen en dinero; entre ellos están los sueldos y salarios, vacaciones pagadas, pagos de horas extras, utilidades, bonos, primas, comisiones, entre otros. Incentivos no monetarios: son todas aquellas formas de estímulo donde el aliciente no es monetario (p.76).

De tal forma, pues, que ha de distinguirse, según el autor citado, de los incentivos monetarios de los que no lo son. Los primeros son todos aquellos que tienen su expresión en la retribución a través de cantidades de dinero, al

margen de lo que sería los sueldos y salarios, y cuya finalidad sería de darle al trabajador un poder adquisitivo de libre utilización por su parte; los no monetarios consistirían en todas esas formas de estímulo ético, moral, y aún de beneficio material, pero no en la forma de dinero.

Estas formas de incentivo influyen en la moral y reputación del trabajador, y, en consecuencia, en el mejoramiento de su trabajo. Además se consideran importantes, porque están relacionados con los ingresos económicos percibidos por el trabajador, para satisfacer sus necesidades, y adicionalmente con el reconocimiento y valoración ética de quien realiza su labor con empeño y dedicación.

c) Reconocimientos. Estos pueden definirse como estímulos e incentivos de orden moral, ético, contemplados dentro de las relaciones laborales que norman las actividades de una determinada organización. El personal puede ser reconocido por la labor realizada en la empresa a través de la entrega de placas, botones, certificados, promociones, ascensos, etc., así como recibir elogios públicos de sus superiores. (Harris, 2010, p. 241) Podrían incluirse entre los no monetarios.

Cabe destacar que existen otras formas (vacaciones pagadas no sujetas a las leyes del trabajo, realización de cursos de mejoramiento y/o adiestramiento de acuerdo a las capacidades laborales, distinción como el mejor trabajador del mes, año, etc) de incentivar al personal según su desempeño en funciones y actividades, asegurando de esta manera una mayor rentabilidad y productividad para la organización.

2.2.5.2 Factores sociales.

Por su parte los factores sociales están relacionados con el

comportamiento de los hombres a nivel social y vienen a ser el pilar fundamental de llevar un clima adecuado. Al respecto, Klineber –citado por Chiavenato (2009)– señala que son: “(...) condiciones que giran en torno a los siguientes factores: comunicación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales”. Estos factores influyen en el clima organizacional, de allí su importancia.

a) Comunicación: Es la transferencia de información de un emisor a un receptor, asegurándose de que la comprenda. Es el medio a través del cual es posible modificar la conducta, se realiza el cambio, se hace útil la información y se logran las metas. Al respecto, Brito (2010) señala que: “(...) La importancia de la comunicación estriba en el hecho de que sin ella la actividad del grupo es imposible, debido a que no se puede llevar a cabo el cambio” (p.29). La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas, ya que ésta ayuda a integrar al personal. De igual manera expresa que permite:

- Establecer y difundir las metas de la empresa.
- Desarrollar planes para lograrlo.
- Organizar los recursos humanos y otros en la forma más eficaz y eficiente.
- Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización.
- Dirigir, orientar, motivar y crear un clima que incentive la participación del personal.
- Controlar el desempeño. (p.45).

Además, la comunicación relaciona a la empresa con su medio ambiente externo, relacionándola con las necesidades de sus clientes, las relaciones gubernamentales, preocupaciones de la comunidad. La comunicación convierte a las empresas en sistemas abiertos que los hacen interactuar con su medio ambiente, tanto interno como externo.

En una organización eficaz la comunicación fluye en varias direcciones: en forma descendente, desde las personas ubicadas en niveles altos hacia otras que ocupan niveles inferiores en la jerarquía organizacional; los medios usados para la comunicación oral descendente son reuniones, el teléfono, los altoparlantes e incluso los rumores. La comunicación ascendente va desde los subordinados hacia los superiores y continúa ascendiendo por la jerarquía organizacional; la descendente es a la inversa, es decir, fluye desde los niveles superiores hasta los subordinados. Con frecuencia este flujo presenta dificultad en la cadena de comunicaciones por administradores que filtran los mensajes y no transmiten toda la información, en especial las noticias desfavorables. Se usa para acelerar el flujo de información, mejora la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales.

En relación a la comunicación verbal, Brito, (2009) señala que: "(...) Se vale de la palabra para dar el mensaje; es la principal forma de comunicación que se utiliza" (p.89). Puede ser oral o escrita, por ejemplo: conversaciones, reuniones, entrevistas, memorandos, cartas, tablero de avisos, correo electrónico, páginas de Internet, entre otros. La comunicación verbal es una de las formas más utilizada en las empresas.

b) Liderazgo: Otro factor importante es el liderazgo. Al respecto, Chiavenato (2009) señala que es: "En cierto sentido, un poder personal que permite a alguien influir en otros influencia por medio de relaciones existente" (p.336).

Todas las definiciones anteriores resaltan la importancia del proceso comunicacional en el liderazgo, en el cual ocurren muchas funciones, y, en consecuencia, requiere de diversas capacidades para ser ejecutadas por el gerente, es decir, que tiene diferentes significados.

En este sentido, Chiavenato (2009) hace una tipología de liderazgo,

tomando en cuenta determinados rasgos y pueden resumirse en: “Autoritario, liberal o de rienda suelta, y democrático. El líder autoritario o autocrático impone y espera cumplimiento, es dogmático y conduce por medio de la capacidad de retener y otorgar premios y castigo; no consulta ni comparte decisiones, y ejerce su voluntad por encima de los criterios de los demás. El líder liberal o de rienda suelta hace un uso muy reducido de su poder, en caso de usarlo, ya que les concede a su subordinados un alto grado de independencia en sus operaciones; estos líderes dependen en gran medida de sus subordinados para el establecimiento de sus propias metas, y concibe sus funciones como el apoyo a las operaciones de sus seguidores mediante suministro de información a estos y su actuación fundamentalmente como contacto con el ámbito externo del grupo. Este tipo de líder va desde la persona que no emprende ninguna acción sin concurso de sus subordinados hasta aquella otra que toma decisiones por sí sola, pero antes de hacerlo consulta a sus subordinados. “(...) el líder democrático o participativo consulta a sus subordinados respecto de acciones y decisiones globales y alienta su participación” Los gerentes tienen que saber cuál es el liderazgo que ellos deben practicar para cada grupo y conocer en qué se basa cada tipo. Por ejemplo, el de rienda suelta no es dejar que los trabajadores tomen sus decisiones por él; el democrático y participativo consulta, pero aclarando con mucho cuidado qué es democracia, para no caer en dudas y malos entendidos. (p.89)

c) Toma de decisiones: Según Chiavenato (2009) la define como: “(...) la selección de un conjunto de acciones entre alternativas que existe entre un plan o compromiso de recursos de dirección o reputación”. (p.54) Es sólo un paso de la planeación ya que forma la parte esencial de los procesos que se siguen para elaboración de los objetivos o metas trazadas a seguir. Rara vez se puede juzgar sólo un curso de acción, porque prácticamente cada decisión tiene que estar engranada con otros planes. En todo proceso de

tomar decisiones la tarea fundamental es seleccionar una alternativa entre varias posibilidades de soluciones existentes para el logro del objetivo o fin de una institución. Al respecto, Ágreda (2010) señala:

Uno de los aspectos importantes en el liderazgo es la capacidad de tomar las decisiones adecuadas. Un líder tiene que tomar muchas opciones en el curso de su vida y su trabajo. Un líder inteligente sabe que las decisiones se toman en el espacio y el tiempo que existen entre un determinado estímulo y una respuesta adecuada. (p.141)

El líder, entre sus funciones, debe darle importancia a las diferentes alternativas que le permitan tomar la decisión más conveniente, y no debe hacerlo de manera individual sino con la participación de sus seguidores. Por lo tanto, el líder tiene que ser analizado dentro del grupo, y es el que ejerce mayor influencia en las actividades y en la organización de estas.

d) Relaciones interpersonales: Son definidas por Brito (2010) como “(...) las interacciones humanas o relaciones que se establecen entre los trabajadores de una empresa” (p.28). Marcan la diferencia en el tipo de servicio o atención que se brinde a los clientes; aunque cada día es más evidente el esfuerzo por contratar personas competentes para hacer a las empresas más eficientes, las propias características de los individuos pueden hacer que esta tarea sea muy difícil.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de trabajo. Para entender cómo son las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa es importante tener en cuenta que un grupo es un

número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente y se sienten miembros del mismo.

Según Monjas (2009) “(...) Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo” (p.45). Permiten las interacciones entre las personas, no es solamente una de las dimensiones de la vida humana, a través de la cual se realizan los seres humanos. Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida.

Entre los principios de las relaciones interpersonales, según Cabeza (2009), se destacan los siguientes:

- Las personas se comunican porque esa comunicación es totalmente necesaria para su bienestar psicológico.
- La comunicación no es sólo una necesidad humana sino el medio de satisfacer otras muchas.
- La capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de las suyas (p.78).

Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo; además, facilita la comunicación de las necesidades, solicitar ayuda, entre otros, de acuerdo con unas normas. De igual manera, Likert –citado por Chiavenato (2009)– sostiene que en el clima organizacional influyen diferentes variables, tales como:

La estructura de la organización y su administración, las reglas

y normas y la toma de decisiones, etc. Estas variables son consideradas como causales, otras son intervinientes, como las motivaciones, las actitudes, la comunicación; de estas variables dependen las llamadas variables finales, relacionadas con la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización. (p.28)

Las variables mencionadas tienen relación con el comportamiento y actitud de las personas en una situación determinada. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos.

2.2.5.3 Factores físicos.

Los factores físicos se refieren al espacio y condiciones donde el personal realiza sus funciones, los cuales debe estar acorde con las necesidades de la institución. Al respecto Klineber –citado por Chiavenato (2009)– expresa que: “En los espacios de trabajo se debe considerar tres aspectos claves: tamaño, disposición y privacidad “(p.78). Las diferencias individuales influyen en este aspecto, ya que existen trabajadores que la desean y otros que la requieren en menor grado. Además, se debe tomar en cuenta, según el mismo autor, la iluminación, la temperatura, y el ruido.

Con respecto a la iluminación, esta permite la percepción visual del entorno, y esta debe ser adecuada en cantidad y calidad; de igual manera la luz debe ser uniforme, y no debe permitir contrastes violentos ni sombras. En

este sentido, Chiavenato (2009) destaca lo siguiente:

Un buen sistema de iluminación debe poseer condiciones: ser suficiente, de manera que cada foco luminoso proporcione toda la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo; ser constante y uniformemente distribuida, para evitar la fatiga de los ojos, consecuencia de sucesivos acondicionamientos, en razón de las variaciones de intensidad de la luz (p.426).

La iluminación en el lugar de trabajo es un elemento primordial del cual no se puede prescindir, debido a que puede fatigar la vista de los empleados. Una buena y mayor iluminación mejora la productividad, la precisión en la labor y dará satisfacción al empleado en su puesto de trabajo, disminuyendo la tensión provocada por la falta de ésta.

El factor temperatura también puede afectar el desempeño de los empleados si esta no es adecuada a las actividades que se realizan, ya que los efectos del frío o del calor pueden afectar el rendimiento del trabajo. Es importante procurar mantener la temperatura en condiciones normales, y necesario que la atmósfera del local corresponda a la del cuerpo humano para permitir la ejecución de las labores, de modo de ofrecerle al trabajador no sólo seguridad sino también salud.

En este sentido, Ramírez (2009) señala que: “(...) la temperatura influye en el bienestar, confort, rendimiento y seguridad del trabajador” (p.35). Los estudios ergonómicos del puesto de trabajo y del ambiente físico que rodea a los individuos consideran los niveles de calor y sus efectos como una condición importante. El exceso de calor produce fatiga necesitando más tiempo de recuperación y descanso que si se tratase de una temperatura normal. El frío de igual manera puede perjudicar al trabajador.

En relación al ruido, Núñez (2009) plantea que es “(...) un sonido

indeseable que pueda afectar la salud de los trabajadores y constituye una barrera física en el proceso de comunicación” (p.324). El ruido es una forma de energía que se transmite por aire y que penetra por los oídos.

Algunos elementos que producen ruido son: la cantidad de personas que asisten a la organización, los equipos y utensilios de oficina, el funcionamiento de la maquinaria, etc.; estos factores son de importancia para evaluar los efectos del ruido en el oído humano, tomando en cuenta que estos van a depender del área de trabajo en donde el individuo realice sus actividades. Es necesario proporcionarle al trabajador el equipo adecuado que lo proteja, de igual manera se deben conceder intervalos de tiempo de reposo, para evitar trastornos, en caso de que los niveles de ruido sean muy altos.

Las condiciones de los factores físicos aportan información importante para el desarrollo del proyecto. Su percepción y evaluación por parte de los trabajadores aportará la información necesaria para la evaluación del Clima Organizacional de la empresa objeto de estudio.

2.2.6 Importancia del clima organizacional.

Un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo. Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo, pero a largo plazo saldrá del mercado. Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación,

satisfacción, adaptación, innovación, entre otros.

Un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa. Por otra parte, el reconocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones tales como: capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, rotaciones, bienestar, mejora de instrumental o maquinarias, vestuario, equipos de protección, entre otros, para modificar las actitudes y conductas de los miembros; también para efectuar cambios en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que la componen.

2.3 Bases legales.

El presente trabajo de investigación está soportado en un conjunto de leyes que norman la actividad de los empleados en cuanto a lo que refiere la definición y condiciones del trabajo como actividad humana:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- Ley Orgánica del Trabajo de la República Bolivariana de Venezuela.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo de la República Bolivariana de Venezuela.

Declaración Universal de Derechos Humanos (1948).

En términos generales, la Declaración Universal de los Derechos

Humanos señala que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, tienen derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad, nadie será sometido a esclavitud o a tratos inhumanos, todos son iguales ante la ley, no pueden ser desterrados, tienen derecho a la libre expresión, a buscar asilo en cualquier país, a un trabajo, al disfrute de su tiempo libre, a la educación, y de igual manera tienen deberes a la comunidad. En lo específico a la actividad laboral, establece en su

Artículo 23:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.
- 5.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Artículo 89:

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o

menoscabo de estos derechos...

3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

Ley Orgánica del Trabajo (2012). Venezuela.

Artículo 133, párrafo tercero:

Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo: los servicios de comedores, provisión de comidas y alimentos y de guarderías infantiles, reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos, provisiones de ropa de trabajo y de útiles escolares y de juguetes, otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación o de especialización, seguro social, pago de gastos funerarios, becas, juguetes para los hijos de los trabajadores.

Artículo 185.

El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

- a. Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
- b. Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;
- c. Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes.
- d. Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

Venezuela.

Artículo 1: El objeto de la presente ley es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

Artículo 4: Se entiende por condiciones de trabajo, a los efectos de esta ley:

- 1.- Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas.
- 2.- Los aspectos organizativos funcionales de las empresas y

empleadores en general, los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas, los servicios sociales que éstos prestan a los trabajadores y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencias sobre él.

Artículo 5: Se entiende por medio ambiente de trabajo, a los efectos de esta ley:

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

2.-Las circunstancias de orden socio-cultural y de infraestructura física que de forma inmediata rodean la relación hombre-trabajo, condicionando la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

3.-Los terrenos situados alrededor de la empresa, explotación, establecimientos industriales o agropecuarios y que formen parte de los mismos.

Todos los elementos jurídicos antes señalados constituyen otros tantos instrumentos reguladores de los derechos y obligaciones en las cuales se enmarcan la actividad laboral a nivel mundial en general y nacional en lo particular. La Declaración Universal de los Derechos Humanos lo señala como una condición inherente al carácter de humanidad de toda persona como tal, junto a toda una serie de derechos naturales y sociales derivados de esa condición. En el caso de Venezuela, la Constitución Nacional de 1999 establece los principios de obligatoriedad que regulan en términos generales el ejercicio laboral en nuestro país; la Ley Orgánica del Trabajo de 2012 establece las condiciones y beneficios que deben ser de estricto cumplimiento con la fuerza laboral, y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo señala los parámetros que definen y regulan el ambiente en el cual deben desarrollarse las actividades de trabajo.

Estos, entre otros, son los elementos de orden jurídico referenciales para el presente trabajo. No se consideran estatutos y determinaciones de las organizaciones laborales, tales contratos colectivos, convenios, etc., por no poseer en estricto el carácter de leyes. Sin embargo, se reconoce que ellos sí establecen condiciones acordadas entre el patrono y sus trabajadores en función del reconocimiento de derechos y logros alcanzados de mutuo

acuerdo.

2.4 Empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.

2.4.1 Reseña histórica.

En el año 2008, los ciudadanos Ana Sangermano y Ricardo Vidal, residenciados en el Tigre, estado Anzoátegui, estudiaron la necesidad de los residentes de Pariaguán y de las poblaciones adyacentes de viajar hasta la ciudad del Tigre para comprar helados al mayor para la reventa, y la posibilidad de desarrollar a partir de las necesidades crecientes que mostraba ese mercado potencial una actividad comercial que satisficiera la demanda efectiva de esa región. Es así como deciden establecer una distribuidora de helados de la marca “Cali” como parte de una franquicia comercial, y así es inaugurada en el año 2009, en Pariaguán, estado Anzoátegui, con el nombre de **Inversiones 5ta Avenida, C.A.**, distribuidora de venta al mayor y detal de Helados Cali, con el propósito de brindarle a la comunidad una mejor accesibilidad para la adquisición de helados.

Desde allí se estableció la Distribuidora de Helados Cali, de preferencia por los habitantes de la zona, y poco a poco fue ganando clientes de confianza que ayudaron a la misma a sentar unas bases sólidas en la localidad.

2.4.2 Descripción de la empresa.

La empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., está ubicada en la Calle Colombia con Soublotte, S/N, Sector Pinto Salinas, Pariaguán, estado Anzoátegui.

Esta empresa tiene como actividad económica la venta de helados en

diferentes presentaciones al mayor y al detal.

2.4.3 Misión, visión y objetivos.

Misión. Distribución de productos de calidad, a precios accesibles, brindándoles la oportunidad a los clientes de generar ganancias con la venta de los mismos y estableciendo así una relación de ganar-ganar entre los clientes y la distribuidora.

Visión. Alcanzar el liderazgo en distribución en la zona, a través de una excelente atención a los clientes, y llevar los Helados Cali a cada rincón, dejando en alto el nombre de la marca, logrando así la rentabilidad y sostenibilidad que beneficie tanto a los clientes internos y externos como a la empresa.

Objetivos:

- Distribuir productos de calidad, a precios accesibles, brindándoles la oportunidad de generar ganancias a los clientes y a la distribuidora.
- Llevar los Helados Cali a cada rincón, dejando en alto el nombre de la marca, logrando así la rentabilidad y sostenibilidad que beneficie tanto a los clientes internos y externos como a la empresa.
- Brindar una excelente atención a los clientes.
- Alcanzar el liderazgo en distribución en la zona, a través de una excelente atención a los clientes.

Valores: Se destacan: respeto, honestidad, amabilidad y

responsabilidad y ética.

2.4.4 Organigrama general.

La empresa sigue una estructura piramidal, donde la máxima autoridad es ejercida por un presidente, quedando de la siguiente forma:

Figura N° 1. Organigrama laboral de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui.



Fuente: Empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A. Presidencia. 2014.

Director General: Ejerce la función de autoridad de consulta y de apoyo con la gestión de la presidencia, no se encuentra involucrado directamente en la toma de decisiones.

Presidente: Representante legal, dirige y define las estrategias a seguir por

la empresa, coordina las actividades para el logro de objetivos.

Vicepresidente: Garantiza el cumplimiento de las estrategias establecidas por la presidencia, controla el flujo de trabajo general de la organización desde una perspectiva de alto nivel.

Administrador: Se encarga de la administración general y de las finanzas de la empresa; controla y reporta las ventas, compras.

Coordinador General: Ejecuta las actividades y estrategias establecidas por la presidencia.

Coordinador de Recursos Humanos: Entre sus funciones, se destaca: Planificar y ejecutar el proceso de reclutamiento y selección del personal que ingrese a la empresa, coordinar y revisar la elaboración y pago de la nómina de los trabajadores, con los ajustes correspondientes (horas extras, permisos, control de asistencia reposo entre otros), asegurar el buen cumplimiento de las funciones básicas de la empresa para el logro de objetivos, informar a los jefes sobre las anomalías que puedan ocurrir, supervisar al personal de caja y despachadores e informar sobre los suministros (materia prima, personal y de operaciones básicas)

Cajera: Entre las principales actividades a realizar se encuentran:

- Atender la caja.
- Atender al público.
- Entregar registro de las ventas al administrador.
- Recibe el pago de los pedidos al mayor y al detal.

Despachadores: Son los encargados de atender al público.

- Toma de pedidos al mayor y al detal.

- Despachar el producto.

2.4.5 Departamento donde se realizaron las pasantías.

Coordinación de Recursos Humanos.

Las pasantías se realizaron en la Coordinación de Recursos Humanos de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., encargada de planificar y ejecutar el proceso de reclutamiento y selección del personal que ingrese a la empresa, coordinar y revisar la elaboración y pago de la nómina, supervisar al personal de caja y despachadores e informar sobre los suministros (materia prima, personal y de operaciones básicas). Esta Coordinación tiene a su cargo el personal de caja y atención al público (ver figura N° 2).

Figura N° 2. Organigrama de la Coordinación de Recursos Humanos de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui.



Fuente: Presidencia, empresa Inversiones 5ta Avenida. 2014.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El Capítulo III menciona los aspectos metodológicos utilizados en la investigación, tales como: Nivel o Tipo de investigación, Diseño, Población, Fuentes de Información, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validación del Instrumento y el Análisis y Presentación de los Resultados.

3.1 Nivel o tipo de investigación.

El nivel de investigación, fue de tipo descriptivo, al respecto, Hernández (2010) señala que tal caracterización permite:

Ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, características, factores, procedimientos y otras variables de fenómenos o hechos, y su vez establecer la comparación de variables, sin aplicarlas o manipularlas, estudiando estas según se dan naturalmente en los grupos... (p.45).

Se realizó una descripción de los factores psicológicos, sociales y físicos que afectan al clima organizacional, considerados como elementos básicos para realizar el análisis.

3.2 Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación, según Sabino (2006) constituye: “Un plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación” (p.72).

La investigación se fundamentó en un estudio de campo, puesto que la

información fue recabada de la realidad objeto de estudio, representada por el Clima Organizacional de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paríaguán, estado Anzoátegui.

3.3 Población y muestra.

3.3.1 Población.

La población es definida por Sabino (2006) como “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio” (p.87).

En la investigación la población estuvo representada por ocho (8) trabajadores pertenecientes a la Empresa.

Cuadro N° 1. Distribución de la población de trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paríaguán, estado Anzoátegui.

Cargos	N° Trabajadores
Presidencia	1
Vicepresidencia	1
Administrador	1
Coordinador de Recursos Humanos	1
Cajera	1
Atención al Público	3
Total	8

Fuente: Informe de Gestión empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paríaguán, estado Anzoátegui.

3.3.2 Muestra.

La muestra, según Parella y Martins (2006), “(...) no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas

características reproduce de la manera más exacta posible” (p.116). Destaca además que es estadísticamente proporcional a la magnitud de la población, lo que garantiza su finalidad.

Como la población es finita, se tomará como muestra, ocho (8) la cual se hace manejable para el investigador.

3.4 Fuentes de información de datos.

3.4.1 Fuentes de información primaria.

Esta fuente de información es definida por Arias (2006) como “(...) aquella donde los datos o información son proporcionadas por fuente propia de la investigaciones, es decir, de las propias fuentes de investigación” (p.21). En este estudio, la fuente de información primaria estuvo representada por la información que suministraron los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui.

3.4.2 Fuentes de información secundarias.

Es definida por Arias (2006) como “(...) aquella información proporcionada por fuentes de carácter documental” (p.22). En esta investigación las fuentes de información secundarias estuvieron conformadas por textos, tesis de grado, páginas Web (Internet), documentos legales, entre otros.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son una manera de llevar a cabo la actividad investigativa en su fase de acopio de información o de forma ordenada y racional para obtener su necesaria sistematización.

Para realizar el estudio deben aplicarse técnicas e instrumentos que permitan obtener la cuantificación de toda la información objetiva pertinente acerca del objeto de estudio. Al respecto, Sabino. (2006) señala que:

La recolección de datos depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y puede efectuarse desde la ficha bibliográfica, observación, entrevista, cuestionarios o encuestas y aún mediante la ejecución la ejecución de investigación para este fin. (p.28).

Para la recolección de los datos se deben tomar en cuenta pautas que llevarán la investigación a buenos resultados.

3.5.1 Técnicas.

Se entiende por técnica, según Arias (2006)” (...) al procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). Para efecto de esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

Técnica de la encuesta: La misma es definida por Sabino (2006) 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” (p.72) (Explicar con mayor precisión. La entrevista hace lo mismo, pero no es igual) Se aplicó a través del instrumento cuestionario.

Técnica de la observación: Se aplicará el tipo de observación participativa, definida por Sabino (2006) como aquella que “(...) implica la necesidad de un trabajo más dilatado y cuidadoso, pues el investigador debe primeramente integrarse al grupo, comunidad o institución en estudio, para una vez allí, ir realizando una doble tarea: desempeñar algunos de los roles del grupo como uno más de sus miembros, a la par de ir recogiendo los datos que necesita para la investigación.” (p.102)

El investigador (pasante) desempeñó funciones dentro de la Coordinación de Recursos Humanos de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, y a la vez registró la información necesaria para desarrollar la investigación.

A partir de la perspectiva teórica que orienta el estudio se intentó captar la realidad estudiada, que permitió asegurar la consistencia de los hechos abordados.

3.5.2 Instrumento.

Un instrumento es una herramienta con la cual se puede obtener información para el desarrollo de una investigación. En este sentido, Arias (2006) lo define como “(...) cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.” (p.79)

Para la presente investigación se aplicó como instrumento de recolección de datos la encuesta escrita, bajo la modalidad de cuestionario, definido por Arias (2006) como “(...) la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante instrumentos o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.87). Se le dice cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

En este estudio el cuestionario fue un formulario impreso, el cual estuvo constituido por 13 ítems, con interrogantes cortas y sencillas, dirigidas a las personas que conformaron la población y muestra objeto de estudio, a los efectos de recabar información directamente y obtener información sobre el clima organizacional de la empresa 5ta Avenida, C.A.

3.6 Validación del instrumento.

El instrumento (cuestionario) fue sometido a la consideración por expertos en el área de metodología investigativa, quienes verificaron las variables a medir y posteriormente lo validaron como idóneo a sus fines, tal como se hace constar en el anexo B de este trabajo.

3.7 Análisis y presentación de los resultados.

Una vez obtenido los datos a través del instrumento ya descrito, fueron tabulados manualmente para unificar la información de cada ítem, de acuerdo a sus similitudes, y posteriormente se elaboraron cuadros estadísticos con frecuencias absolutas y porcentuales de cada opción.

El análisis de datos se efectuó en términos cuantitativos, se inició con las respuestas de mayor porcentaje y por último la de menor, con la finalidad de destacar y orientar el análisis cualitativo hacia la cantidad mayor. El análisis cualitativo se basó en el análisis de la situación planteada en cada cuadro, se realizaron inferencias respecto a la problemática y los objetivos específicos del estudio y se sustentó con un soporte teórico.

3.8 Operacionalización de las variables.

Las variables se transforman en términos operacionales que pueden medirse. Según Arias (2006) consiste en:

Transformar las variables de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles; es decir, dimensiones e indicadores cuantitativos sistematizados según sus

especificidades a los fines de determinar cada factor que permita construir el instrumento de manera coherente y ajustada a los objetivos de la investigación (p.63).

Por lo general, la operacionalización de variables se presenta en un cuadro. En este caso, los cuadros se estructuraron en dos entradas verticales, correspondientes la primera a las alternativas de respuestas a cada pregunta de los ítems, y la segunda a sus frecuencias absolutas y porcentuales; y dos horizontales, de las cuales la inicial ubica a las dos verticales antes señaladas, y la segunda a sus totales correspondientes.

Cuadro N° 2. Objetivos General y Específicos de la Investigación.

Objetivo General: Analizar el clima organizacional (factores psicológicos, sociales y físicos) de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui.				
Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual del ambiente de trabajo de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.	Diagnóstico	Situación actual	Excelente Bueno Regular Malo	1
Explicar los factores psicológicos (que afectan a la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.	Factores psicológicos	Factores psicológicos	Motivación	2
			Incentivos	3
			Reconocimientos	4
Revisar los factores sociales de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.	Factores sociales	Factores sociales	Comunicación	5
			Liderazgo	6
			Toma de decisiones	7
			Relaciones interpersonales	8
Indagar sobre los factores físicos (de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.	Factores Físicos	Factores físicos	Iluminación	9
			Ventilación	10
			Ruidos	11
Determinar el clima organizacional presente en la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.			Excelente Bueno Regular	12

Fuente: autora. Cumaná, 2015

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Revisados, ordenados y tabulados los datos, se procedió al análisis de los mismos. Esta actividad implica el uso de la estadística descriptiva, siendo esta una técnica que permite simplificar la información.

Al respecto, Gabaldón –citado por Hernández (2010)- la define como: “(...) un método que implica la selección y categorización de los datos, que tiene por objeto fundamental describir y analizar las características de un conjunto de ellos...” (p.123). De esta manera se obtienen conclusiones sobre las características de dicho conjunto y sobre las relaciones existentes con otras poblaciones a fin de compararlas. No obstante puede referirse a la observación de todos los elementos de una población, sino también a la descripción de los elementos de una muestra, que para nuestro caso, como ya se señaló con anterioridad, esta última es equivalente a la población. Seleccionados de acuerdo a los objetivos específicos, los datos obtenidos se presentan en frecuencias absolutas y porcentuales en cuadros con sus respectivos gráficos.

La presentación de los cuadros y sus gráficos muestran los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al personal de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., para posteriormente realizar la interpretación de los mismos.

Los datos recolectados se clasificaron según categorías de respuestas ofrecidas en cada una de las interrogantes planteadas; se cuantificó la información. Posteriormente, se interpretaron y se analizó la información suministrada. A continuación se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario.

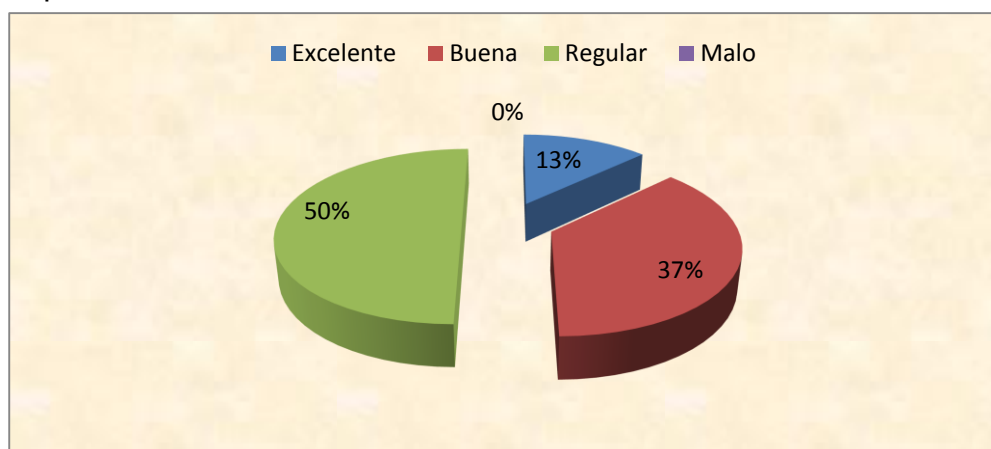
4.1 Instrumento aplicado a los trabajadores.

Cuadro N° 3: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la situación del ambiente organizacional actual de la empresa.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Excelente	1	13
Buena	3	37
Regular	4	50
Malo	0	0
OTotales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 1 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la situación del ambiente organizacional actual de la empresa.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

En el cuadro N° 3 y el gráfico N° 1 se presentan los resultados obtenidos con las respuestas de los encuestados en relación con la situación actual de la empresa: el 50% (4 de los encuestados) respondió “regular”,

37% (3 de ellos) opinó “buena”, un 13% (el restante encuestado) expresó “excelente”; ninguno de los encuestados eligió la opción “malo”.

Al respecto, Hall, (2010), asevera que el clima organizacional es “(...) un filtro por donde circulan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), al calificarlo, se computa la manera como la institución es apreciada; en consecuencia, es oportuno ratificar que es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema institucional y las tendencias motivacionales que se transcriben en una conducta que tiene derivaciones sobre la institución tales como, productividad, satisfacción, rotación (...)” (p.278).

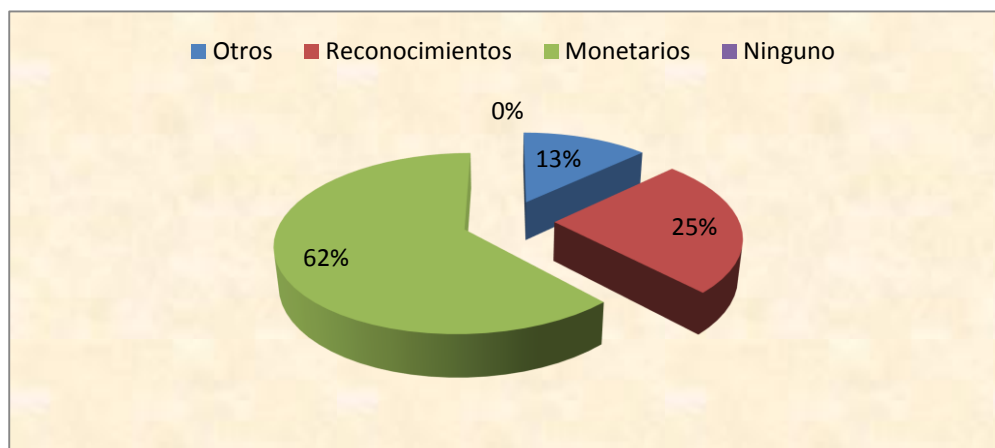
Todo trabajador aspira realizar sus funciones en un medio idóneo y satisfactorio, con el mínimo de condiciones que lo posibilite. Si estas condiciones no están dadas en el entorno laboral, ello puede generar dificultades en el comportamiento del trabajador y su actividad. La percepción de estas carencias o deficiencias podría reflejarse en una sensación de negatividad con respecto al ámbito de la empresa.

Cuadro N° 4: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre el tipo de incentivo motivacional que ofrece la empresa.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Reconocimiento	2	25
Monetarios	5	62
Ninguno	0	0
Otros. Especifique	1	13
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paraguaná, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 2 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de los tipos de incentivos motivacional que ofrece la empresa.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

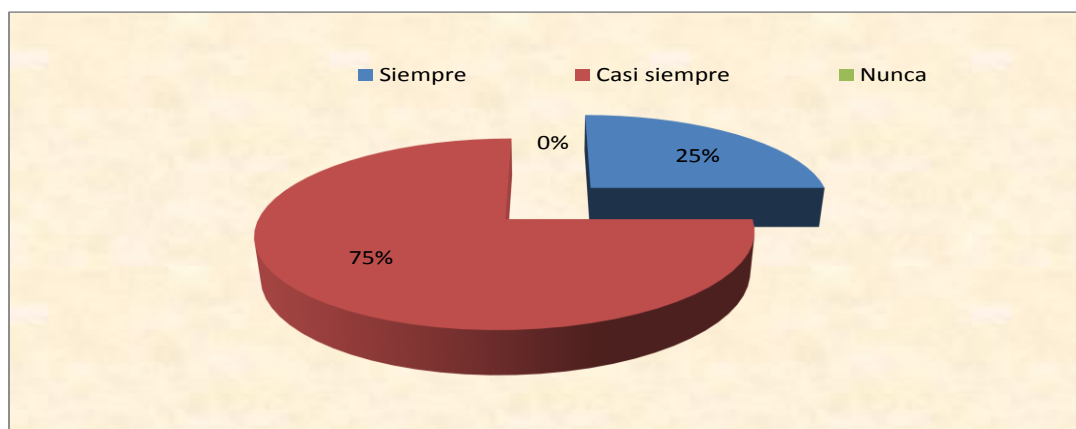
El cuadro N° 4 y el gráfico N° 2 nos dan las frecuencias de respuestas de los encuestados con relación a los tipos de incentivos motivacionales que ofrece la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A.: un 25% (2 de ellos) expresó que son reconocimientos a través de la manifestación pública de la buena labor, un 62% (otros cinco) opinó que son de tipo “monetario”, y un 13% (el último encuestado) manifestó que “otros”; ninguno manifestó no obtener ningún tipo de incentivos. Es perceptible que casi las dos terceras partes de los encuestados señala el incentivo económico como motivación de la empresa hacia ellos, mientras que una cuarta parte dicen que se expresan en reconocimientos, y apenas un poco más de una décima parte como otras formas de incentivar al trabajador. Podría inferirse de ello que la empresa prefiere mayormente el uso del aspecto económico como mecanismo de incentivo y estímulo a sus trabajadores, y adicionalmente el reconocimiento de la labor realizada y otras formas no especificadas a tales fines.

Cuadro N° 5: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre si se aplican estrategias en la organización para mantenerlo satisfecho y motivado.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Siempre	2	25
Casi Siempre	6	75
Nunca	0	0
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 3 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de si se aplican estrategias para mantenerlo satisfecho y motivado.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

En relación con las respuestas a este ítem se percibe que la empresa sí aplica estrategias para mantener y garantizar la satisfacción y motivación del personal, como se muestra en el cuadro N° 5 y su gráfico correspondiente. Un 75% (6 de los encuestados) opinó “casi siempre”, y otro 25% (2 restantes) opinó “siempre”. Se evidencia que a los trabajadores – según sus respuestas- sí se les aplican estrategias de satisfacción de personal a fin de estimularlos. La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores.

Al respecto, Robbins (1998, p. 32-35) junta estas dimensiones bajo el enunciado “reto del trabajo”. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Sin embargo, algunas características específicas de las empresas pueden acrecentar o limitar sus posibilidades reales de implementar estos mecanismos de estímulo al trabajo a realizar, por lo que su realización deberá realizarse en la medida en que estas capacidades se lo permitan.

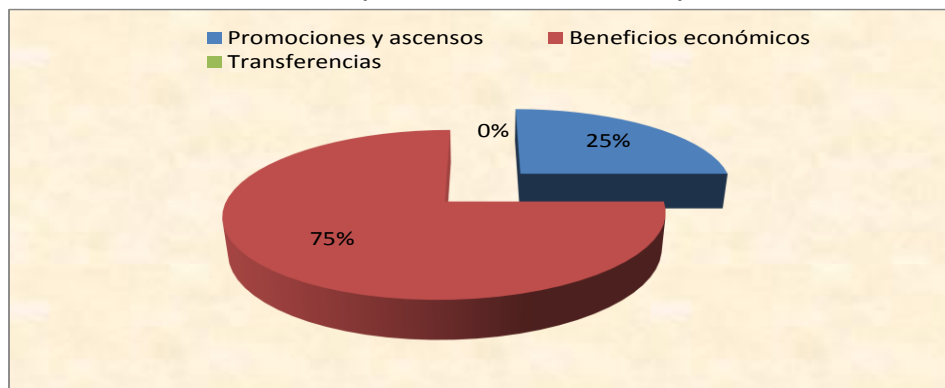
La empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., debe planificar estrategias constantes de forma tal que todos y cada uno de sus miembros logre sentirse parte de la empresa, a fin de mantenerlos satisfechos y motivados. En tal sentido, correspondería al Departamento de Recursos Humanos sugerir algunas estrategias orientadas a los fines señalados.

Cuadro N° 6: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre el tipo de reconocimiento por la labor realizada.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Promociones, ascensos	2	25
Beneficios económicos	6	75
Transferencias	0	0
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paraguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 4 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca del tipo de reconocimiento por la labor realizada.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paríaguán, estado Anzoátegui, 2015.

En relación a las frecuencias de respuestas de las formas de reconocimiento del personal por labor realizada en la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., tal como se muestra en el cuadro N° 6 y su gráfico correspondiente un 75% (6 de los encuestados) opinó “beneficios económicos” y un 25% (2 restantes) opinó “promociones”. Se evidencia que los trabajadores no reciben promociones como forma de reconocimiento, sino beneficios económicos o bonos de producción por la labor realizada. Sin embargo, por el mismo carácter de pequeña empresa, con un personal y distribución de responsabilidades y actividades limitadas, no podría esperarse que fuese aplicable en este caso el sistema de ascensos como forma de incentivar al personal en el mejor desempeño y logro de sus funciones, por lo que es perfectamente explicable que en su defecto sea sustituido por el sistema de incentivos monetarios y/o reconocimientos a la labor realizada.

Al respecto, Harris (2010, p. 53) señala que “(...) El personal puede ser reconocido por la labor realizada en la empresa a través de la entrega de placas, botones, certificados, promociones, ascensos; así como recibir

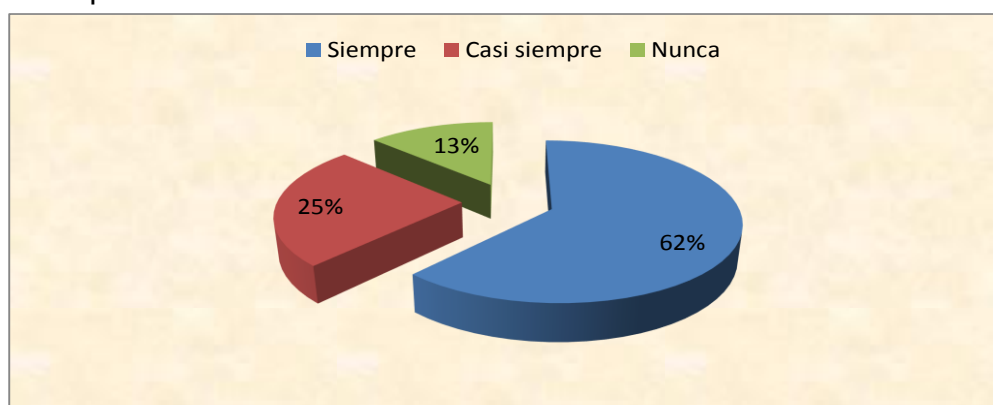
elogios públicos de sus superiores”. Cabe destacar que existen otras formas de incentivar al personal según su desempeño en funciones y actividades, asegurando de esta manera una mayor rentabilidad y productividad para la organización. El reconocimiento beneficia a la empresa de diferentes formas; entre ellas la más determinante es el hacer que los trabajadores se sientan motivados e identificados con la organización.

Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre si le parece adecuada la remuneración que percibe por la labor que realiza.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Siempre	5	62
Casi Siempre	2	25
Nunca	1	13
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 5 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados sobre si le parece adecuada la remuneración que percibe por la labor que realiza.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

El cuadro N° 7 y su gráfico N° 5, nos muestra que una mayoría de los encuestado (5 de ellos) responde en un 62% por “siempre”, un 25% (otros 2) por “casi siempre”, y una minoría del 13% (1 trabajador) por “nunca”, acerca de si les parece adecuado la remuneración que están obteniendo por la labor que desempeñan en su trabajo. Se evidencia que existe una remuneración adecuada en la empresa, si tomamos en consideración que la mayoría de los trabajadores (7) optaron por las respuestas “siempre” y “casi siempre”, constituyendo el 87% de ellas; sólo un trabajador optó por la respuesta “nunca”.

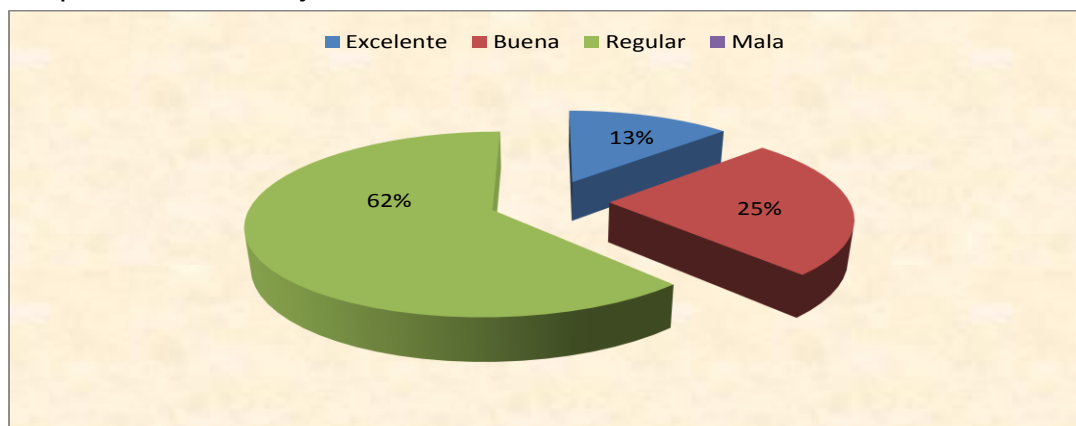
El objetivo primario de Inversiones 5ta Avenida, C.A., de una adecuada remuneración deviene en lograr que todos los trabajadores sean compensados justa y equitativamente, en función a la consideración de las responsabilidades de cada puesto, el esfuerzo (intelectual, físico, mental) necesario para desempeñar las diferentes funciones por parte del empleado, la eficiencia en sus tareas, y la dedicación a la empresa. Ello redundaría en una mayor identidad con la empresa y sus funciones, así como también en el compromiso de cumplir con eficacia las tareas encomendadas.

Cuadro N° 8: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados de como consideran las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Excelente	0	0
Buena	2	25
Regular	6	75
Mala	0	0
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 6 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados como consideran las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

En el cuadro N° 8 y su gráfico N° 6 se expresan las respuestas de los encuestados en relación a cómo son las relaciones interpersonales en el trabajo: un 75% de los encuestados (6 de ellos) expresó “regular”, y el otro 25% (2 restantes) manifestó “buena.” Los resultados evidencian una situación que tiende a ser negativa para el clima organizacional de la empresa. Al no existir buenas relaciones interpersonales se puede decir que no se cumple un proceso sólido de comunicación, que es indispensable en cualquier organización.

El aspecto comunicacional es de particular importancia en lo concerniente a estas relaciones entre el personal que labora en las empresas. Su frecuencia y efectividad será en gran medida un elemento que posibilite las diversas formas de que los trabajadores puedan manejarse dentro de un ambiente de comprensión entre los niveles de responsabilidades y actividades diversas concernientes al proceso de trabajo, de tal forma que se minimicen los obstáculos que interfieran en la actividad laboral y entre los trabajadores mismos.

Monjas (2009) plantea que “(...) Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo” (p.45), de tal manera que ellas permiten las interacciones entre las personas, y no son solamente una de las dimensiones de la vida humana, a través de la cual se realizan los seres humanos. Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida. Ellas marcan, en gran medida, la diferencia en el tipo de relaciones laborales a lo interno de una empresa, así como el servicio o atención que se brinde a los clientes. Aunque cada día es más evidente el esfuerzo por contratar personas competentes para hacer a las empresas más eficientes, las propias características de los individuos pueden hacer que esta tarea sea muy difícil.

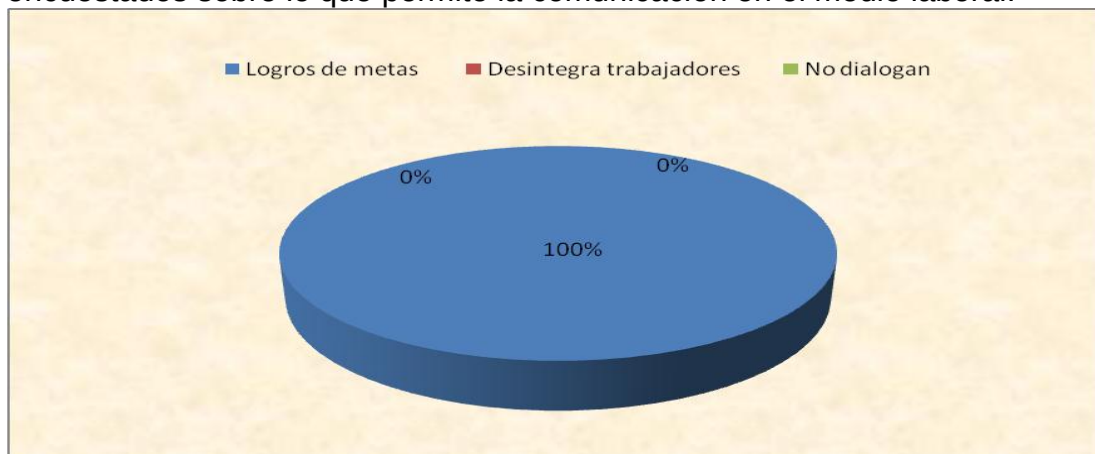
En la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas, y constituye un aspecto básico en su desempeño. Sin embargo, este aspecto podría verse afectado por factores intrínsecos a ella, y probablemente ello esté relacionado con el tipo de liderazgo y sus formas de interacción (toma de decisiones, formas y mecanismos de comunicación, frecuencia y calidad de trato personal) con el resto de los trabajadores.

Cuadro N° 9: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre lo que permite la comunicación en el medio laboral.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Logro de metas	8	100
Desintegra a los trabajadores	0	0
No dialogan	0	0
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 7 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados sobre lo que permite la comunicación en el medio laboral.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paríaguán, estado Anzoátegui, 2015.

En relación a la comunicación y lo que ella permite en el medio laboral, tal como podemos ver en el cuadro N° 9 y su gráfico N° 7, el 100% de los encuestados expresó el “logro de metas”. Los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., según sus respuestas, tienen conocimiento de la importancia de la comunicación en el medio laboral; sin embargo, predomina el tipo de comunicación verbal, es decir, que se vale de la palabra para dar el mensaje, siendo la principal forma de comunicación que se utiliza.

En este sentido, Brito (2010) señala que “(...) La importancia de la comunicación estriba en el hecho de que sin ella la actividad del grupo es imposible, debido a que no se puede llevar a cabo el cambio”. (p.29) La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas, ya que ésta ayuda a integrar al personal. Es la transferencia de información de un emisor a un receptor, asegurándose de que la comprenda. Es el medio a través del cual se modifica la conducta en determinadas circunstancias o actividades, se realiza el cambio, se hace útil la información y se logran las metas.

En una organización eficaz la comunicación fluye en varias direcciones:

en forma descendente, fluye desde las personas ubicadas en niveles altos hacia otras que ocupan niveles inferiores en la jerarquía organizacional, y en forma ascendente a la inversa, es decir, desde los niveles bajos hacia los superiores de la estructura organizacional.

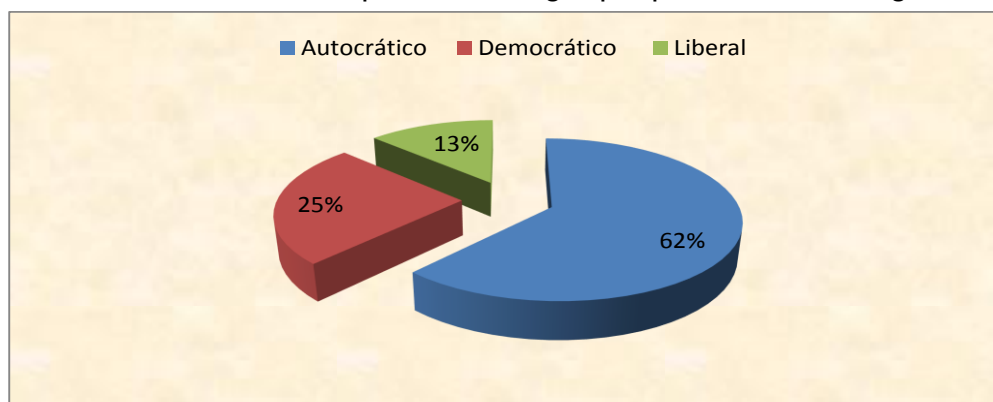
Es necesario que la empresa ponga en práctica otras formas de comunicación que sean más eficaz y fluida, porque la información verbal tiene la desventaja de convertirse en rumor, y ello no es bueno para las organizaciones.

Cuadro N° 10: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados sobre el tipo de liderazgo que predomina en la gerencia.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Liderazgo autoritario (autocrático)	5	62
Liderazgo democrático (participativo)	2	25
Liderazgo liberal (indiferencia)	1	13
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paríaguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 8 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca del tipo de liderazgo que predomina en la gerencia.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paríaguán, estado Anzoátegui, 2015.

El cuadro N° 10 y su gráfico N° 8 nos da la frecuencia de las repuestas de los encuestados en relación al tipo de liderazgo que predomina en la gerencia: un 62% (5 de ellos) lo calificó de “autocrático”, un 25% (otros 2) opinó que era “democrático”, y el otro 13% (1 restante) manifestó que era “liberal”. En esta empresa predomina la opinión de que el tipo de liderazgo es autocrático, el cual no le permite a los trabajadores ser participativos en las decisiones a tomar; sin embargo, también se opina, en menor medida, que se percibe como democrático, y también liberal en una pequeña porción, lo que expresa las distintas percepciones entre los trabajadores del carácter de liderazgo allí existente. Esto evidencia la presencia de dificultades en cuanto al tipo de líder que sirve de guía a los trabajadores al momento de tomar decisiones.

Esta variedad en la percepción del tipo de liderazgo existente en la empresa podría interpretarse como la sumatoria de visiones particulares de sus trabajadores en referencia a las formas de relacionamiento entre los diversos niveles organizativos. Las relaciones interpersonales, los mecanismos de comunicación, la frecuencia y calidad del trato personal e individual del líder con el conjunto de los trabajadores, podrían ser elementos a considerar al momento de analizar estas visiones particulares sobre el tipo de liderazgo existente allí.

Los gerentes tienen que saber cuál es el liderazgo que ellos deben practicar para cada grupo y conocer en qué se basa cada tipo. Sin embargo, las decisiones requieren más tiempo para adoptarse, pues se hacen previa consulta y deliberación; pueden también ocasionar inconvenientes frente a una minoría que no esté de acuerdo para lograr el consenso.

La empresa puede adoptar varios tipos de liderazgo. Sin duda, un buen liderazgo es indispensable para el logro de los objetivos previstos. Los

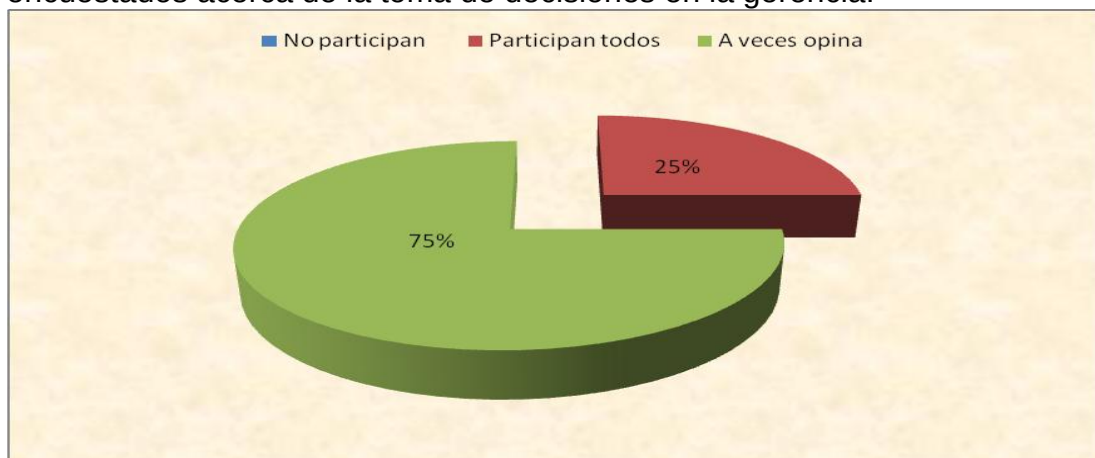
gerentes deben tener la capacidad para planear y organizar. Así, el liderazgo exitoso depende del comportamiento, habilidades, acciones apropiadas, y no de las características personales de cada gerente.

Cuadro N° 11: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la forma cómo se da la toma de decisiones.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
No participan	0	0
Participan todos	2	25
A veces opinan	6	75
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015

Gráfico N° 9 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la toma de decisiones en la gerencia.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

En el cuadro N° 11 y su gráfico N° 9 se expresan las respuestas de los encuestados en relación a cómo se da la toma de decisiones en la empresa: un 75% (6 de ellos) expresó “a veces opina”, y un 25% (2 restantes) manifestó “participan todos”. Los resultados evidencian una situación problema porque en la toma de decisiones no opinan todos, lo que indica que

la mayoría de las decisiones son tomadas por los superiores con poca participación de los trabajadores. La necesidad de que los trabajadores participen en las decisiones que se toman en las organizaciones y empresas de las que forman parte, obedece a un razonamiento, en principio, lógico y comprensible. Esto se correspondería en gran medida con la percepción del carácter autocrático del liderazgo ya antes señalado.

Al respecto, Ágreda (2010) señala que: Uno de los aspectos importantes en el liderazgo es la capacidad de tomar las decisiones adecuadas. Es sólo un paso de la planeación ya que forma la parte esencial de los procesos que se siguen para elaboración de los objetivos o metas trazadas a seguir. Hoy está ampliamente reconocido que la participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones y en un mayor control por parte de éstos mismos sobre su propio trabajo, son soluciones necesarias, aunque no suficientes, para intentar resolver los problemas. Los empleados del departamento no respetan las decisiones que estos toman, lo cual indica obstaculizar las estrategias y el logro de los objetivos organizacionales.

Por lo tanto, la empresa debe darle importancia a las diferentes alternativas que le permitan tomar la decisión más conveniente, y no debe hacerlo de manera individual sino con la participación de sus trabajadores. Asimismo, el líder tiene que ser analizado dentro del grupo, y es el que ejerce mayor influencia en las actividades y en la organización de estas.

En el caso de 5ta Avenida, C.A., esta respuesta en su mayor proporción (75%) pareciera corroborar lo ya arriba señalado en relación al carácter del liderazgo allí presente. El poco espacio para la toma de decisiones en colectivo y el escaso margen de la consulta y consideración de sus opiniones así parece indicarlo.

Cuadro N° 12: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la iluminación en el área de trabajo.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Excelente	0	0
Buena	4	50
Deficiente	4	50
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 10 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la iluminación en el área de trabajo.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

En relación a la iluminación del área de trabajo, como se muestra en el cuadro N° 12 y su gráfico N°10, un 50% de los encuestados (4 de ellos) respondió que es “buena”, y el otro 50% (otros 4) opinó “deficiente”. Se evidencia que los trabajadores no están conformes (opiniones divididas, 50-50) con la iluminación, situación que puede afectar el clima organizacional y la salud de los trabajadores. La iluminación permite la percepción visual del entorno, esta debería ser adecuada en cantidad y calidad; de igual manera la luz debe ser uniforme, y no debe permitirse contrastes violentos, ni sombras.

En este sentido, Chiavenato (2009) destaca: “(...) Un buen sistema de iluminación debe poseer condiciones: ser suficiente de manera que cada foco luminoso proporcione toda la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo, ser constante y uniformemente distribuida, para evitar la fatiga de los ojos, consecuencia de sucesivos acondicionamientos, en razón de las variaciones de intensidad de la luz.” (p.426) La iluminación en el lugar de trabajo es un elemento primordial del cual no se puede prescindir, debido a que su limitación puede fatigar la vista de los empleados, propiciar situaciones accidentales, y eventualmente ser origen de enfermedades atribuibles a las condiciones laborales, afectando de esta manera la calidad de vida del trabajador y su familia así como a los intereses de la empresa.

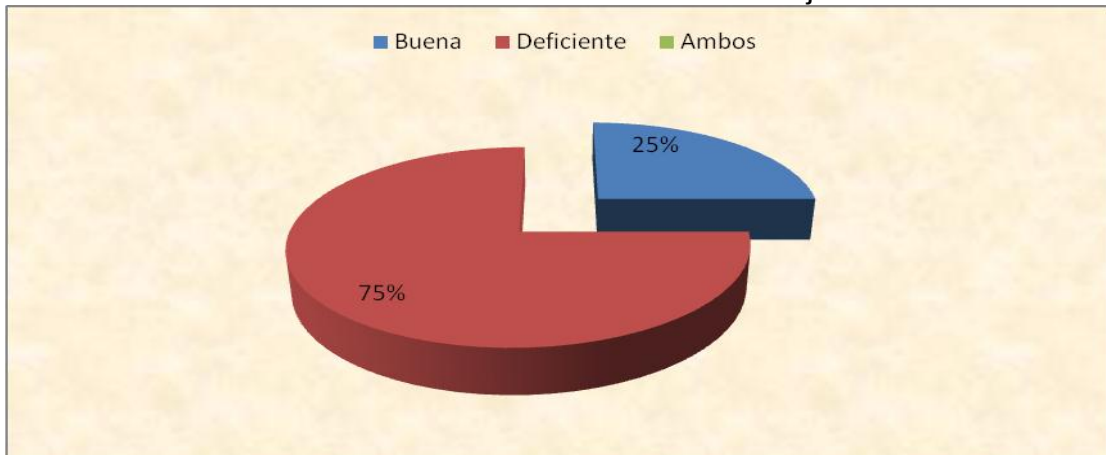
La empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., debe solucionar el problema existente con la iluminación, esta ayudará a mejorar la productividad, dará satisfacción al empleado en su puesto de trabajo y el ambiente de trabajo o clima organizacional será más agradable. La óptima calidad de este factor en particular constituiría un elemento de mejoramiento en gran medida de las condiciones para el buen desenvolvimiento del trabajador, lo que a su vez redundaría en una elevación del rendimiento y efectividad del trabajo.

Cuadro N° 13: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la ventilación en el área de trabajo.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Excelente	0	0
Buena	6	75
Deficiente	2	25
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paríaguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 11 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la ventilación en el área de trabajo.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Paríaguán, estado Anzoátegui, 2015.

En relación a la ventilación del área de trabajo, como podemos ver en el cuadro N° 13 y su gráfico N°11, un 75% (6 de ellos) de los encuestados expresó que es “buena”, y un 25% (2 restantes) opinó “deficiente”.

La temperatura también puede afectar el desempeño de los empleados si esta no es adecuada a las actividades que ellos realizan, ya que los efectos del frío o del calor pueden afectar el rendimiento del trabajo. En este sentido, Ramírez (2009) señala que “(...) la temperatura influye en el bienestar, confort, rendimiento y seguridad del trabajador”. (p.35). Los estudios ergonómicos del puesto de trabajo y del ambiente físico que rodea a los individuos consideran al calor y sus efectos como una condición importante. El exceso de calor produce fatiga, necesitando más tiempo de recuperación y descanso que si se tratase de una temperatura normal. El frío de igual manera puede perjudicar al trabajador.

La empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., debe mantener en sus instalaciones una temperatura en condiciones normales, para ofrecerle al trabajador no sólo seguridad sino también salud.

Cuadro N° 14: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la presencia de ruidos en el área de trabajo.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Siempre	8	100
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 12 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca de la presencia de ruidos en el área de trabajo.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

En relación al ruido, tal como puede apreciarse en el cuadro N° 14 y su gráfico N°12 correspondiente, el 100% de los encuestados respondió “siempre”. El ruido en la empresa es producido por la cantidad de personas que acuden a comprar helados al mayor y al detal, problema que afecta las actividades de trabajo y el clima organizacional de la empresa, debido a que las instalaciones son pequeñas.

Al respecto, Núñez (2009) señala que el ruido se considera como “(...)

un sonido indeseable que pueda afectar la salud de los trabajadores y constituye una barrera física en el proceso de comunicación”. (p.324) El ruido es una forma de energía que se transmite por el aire y que penetra en los oídos. Es necesario que la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., tome medidas preventivas en cuanto sus instalaciones físicas para evitar el ruido producido por las voces de las personas, ya que el mismo afecta el ambiente de trabajo y la salud de los trabajadores.

Cuadro N° 15: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas de los encuestados acerca del clima organizacional de la empresa.

Alternativas	Frecuencias	
	Absolutas	Porcentuales
Excelente	0	0
Bueno	0	0
Deficiente	8	100
Totales	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

Gráfico N° 13 Representación porcentual de las respuestas de los encuestados acerca del clima organizacional presente en la empresa.



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., Pariaguán, estado Anzoátegui, 2015.

En el cuadro N° 15 y su gráfico correlativo, con relación al clima organizacional existente en la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., el 100% de los encuestados expresó que es “regular”. Este resultado, unánime en la respuesta, señala que, a pesar de las respuestas positivas y/o neutrales en otros ítems de los aspectos investigados, la percepción de la totalidad de los trabajadores es que el clima organizacional no es bueno, lo que indica que, a pesar de algunos elementos que permiten una mayor fluidez en el conjunto del ambiente de trabajo y la actividad laboral, los trabajadores perciben al clima organizacional como equidistante entre bueno y malo, como lo pudiésemos asumir de acuerdo a esta respuesta colectiva.

Al respecto, Chiavenato (2009) la define como: “(...) Un estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. La adaptación, varía de una persona a otra.” (p.88). A este respecto, el sentido de la totalidad de los trabajadores de la empresa 5ta Avenida. C.A. es que el ámbito laboral en su conjunto no presenta condiciones aceptables para el desenvolvimiento diario en sus actividades y el conjunto de relaciones que se establecen entre ellos. Los factores hasta aquí analizados, psicológicos, sociales, y físicos, en su mayoría adolecen de un nivel adecuado de funcionamiento y satisfacción tanto de las labores manuales e intelectuales como de los aspectos éticos y humanos correlativos a la convivencia y sentido social de quienes comparten buena parte de su tiempo activo en un espacio determinado en tareas específicas encaminadas a un objetivo común, pero con percepciones e intereses particulares y específicos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., presenta un clima organizacional no satisfactorio, ya que es afectado por los diferentes factores psicológicos, sociales, y físicos que influyen de manera negativa en el ambiente laboral.

Factores psicológicos, tales como la motivación, incentivos y reconocimientos, no están dados en la suficiente medida como para crear un clima de disposición efectiva y proactiva en la mayoría de los trabajadores. A pesar de que la empresa ofrece estímulos monetarios y no monetarios, así como otros, como forma de incentivar el sentido de trabajo y responsabilidad, la percepción general es que ellos no funcionan en la suficiente medida como para crear un real y efectivo sentido de pertenencia e identidad con las actividades laborales y con la empresa.

Los factores sociales -comunicación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales-, que están estrechamente relacionados como factores coadyuvantes en la calidad del proceso de trabajo, no están precisamente en un nivel óptimo que permita una dinámica de relaciones laborales con capacidad de mantener el mejor clima dentro de la empresa. El carácter predominantemente autocrático del liderazgo, centralizador de las decisiones, las deficientes relaciones derivadas de ello entre el personal en su conjunto –dirección y subordinados- y la insuficiente comunicación entre sus niveles operativos, manifiestan una situación poco positiva en cuanto a esperar la mejor dinámica de funcionabilidad en el clima organizacional.

Los factores físicos constituyen un factor adicional en la caracterización del ámbito organizacional considerado. Aspectos tales como la iluminación, la temperatura, y el nivel de ruidos, no están dentro de los límites necesarios para crear un ambiente propicio para el desempeño efectivo de las labores de trabajo. La deficiente y limitada iluminación, los niveles de la temperatura sin mecanismos de regulación que posibiliten controlar sus variaciones, así como también el nivel de ruido ocasionado por el funcionamiento de las maquinarias y equipos de trabajo, son factores adicionales para conformar un ambiente no acorde para la realización satisfactoria de la actividad laboral.

Todos estos aspectos, en su conjunto, permiten apreciar el carácter poco satisfactorio del clima organizacional en la empresa estudiada. Con todo, en algunos aspectos referidos a las variables analizadas, puede apreciarse una valoración pro positiva por parte de sus trabajadores acerca de la visión general que de ella tienen.

RECOMENDACIONES

En primer lugar, se recomienda a la empresa encargar por la vía de su Vicepresidencia, la Coordinación General y la Coordinación de Recursos Humanos la realización de un informe detallado de los aspectos analizados en este trabajo, a efectos de tener una visión tanto general como particular de estos factores, que en su conjunto dan una apreciación no positiva de su clima organizacional.

Sobre la base de este informe diseñar un plan de actividades encaminadas a abordar dichos aspectos con la finalidad de mejorar en lo inmediato las condiciones físicas que presentan deficiencias: adecuar el sistema de iluminación, de ventilación, y controlar el nivel de ruidos; su mejoramiento debe a corto plazo mejorar el ambiente de trabajo y propiciar la satisfacción de los trabajadores en el desempeño de sus funciones.

El cumplimiento de las modificaciones en el nivel del sueldo mínimo, según las determinaciones que a nivel del gobierno nacional se decidan, y la adecuada remuneración a los trabajadores no manuales, debería ir acompañada de una política de estímulos e incentivos, tanto de carácter monetario como los no monetarios, dependiendo ello, lógicamente, de la capacidad y posibilidades de la empresa de acuerdos a sus balances. De la misma manera, considerar las posibilidades de realizar otras formas de reconocimiento a las labores realizadas, no necesariamente en forma dinero, que signifiquen para quien las reciba la retribución de su dedicación y empeño en el trabajo efectuado.

Realizar reuniones a nivel de la directiva y encargado de manejo de personal para evaluar el liderazgo existente en la empresa, en función de

elaborar el perfil actual y, con él como referencia, proponer los cambios que conlleven a una nueva forma de asumir en sus variadas facetas la dirección y liderazgo en un futuro próximo. Deben revisarse todos aquellos aspectos que impliquen relaciones directas e indirectas entre los niveles de dirección y los subordinados, tales como el contacto directo y personal con los trabajadores, la calidad y frecuencia del trato, la política de convocar a los trabajadores a participar en el análisis y toma de decisiones para la dinámica de trabajo, la incorporación al aporte de ideas y propuestas conducentes a mejorar las condiciones ambientales y sociales del entorno laboral, y, finalmente, elevar la calidad del liderazgo a niveles que su acción futura alcance los objetivos de mejorar las condiciones de clima organizacional de la empresa, lo que redundaría en una relación donde todos los factores -empresa, trabajadores, clientela, comunidad- puedan obtener los beneficios esperados dentro del conjunto de la dinámica que los relaciona como elementos interdependientes de un microsistema económico-social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ágreda, S. (2010). ***Estudio de las Organizaciones***. México: Trillas.
- Andrade, L. (2010). ***La Motivación en las Organizaciones***. España: Madrid.
- Arias, F. (2006). ***El proyecto de Investigación***. Venezuela: Episteme.
- Brito, A. (2010). ***Recursos Humanos***. México: Trillas.
- Brunet, L. (2010). ***Las Organizaciones***. Argentina: Humanitas.
- Cabeza, P. (2009). ***Los Recursos Humanos en las Organizaciones***. España: Madrid.
- Chaparro, G. (2009). ***Las Organizaciones y Ambiente de Trabajo Agradable***. España: Madrid.
- Chiavenato, I. (2009). ***Estudio de las Organizaciones***. México: Trillas.
- Claret, A. (2009). ***¿Cómo Hacer y Defender una Tesis de Grado?*** Venezuela: Galac.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999). Gaceta Oficial N° 5.453 de fecha 24 de marzo de 2000.
- Cortéz, N. (2010). ***Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”***. México: Xalapa.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.**
- Dubrin, L. (2010). ***Las Organizaciones***. España: Muralla.
- Espín y Guerra. (2010). ***Análisis del clima organizacional Departamento de Fiscalización de Tributos Internos del SENIAT, Cumaná, estado Sucre, 2014.***
- Guédez, A. (2012). ***El Clima Organizacional de la Empresa Margel C.A., ubicada en Barquisimeto Estado Lara.***
- Guzmán, A. (2010). ***Ambiente Laboral***. Argentina: Kapeluz.
- Hall, P. (2010). ***Las Organizaciones***. España: Madrid.
- Harris, Y. (2010). ***Las Organizaciones y los Recursos Humanos***. México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2010). ***Metodología de la Investigación***. Venezuela: Galac.

Laverde y Marcano. (2011). **Análisis del clima organizacional Departamento de Administración Fábrica de Exquisiteces de Atún FEXTUN S.A, Cumaná, estado Sucre.**

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial N° 38.236 de fecha 26 de julio de 2005.

Ley Orgánica del Trabajo. (2012). Gaceta Oficial N° 6.076 de fecha 7 de mayo de 2012.

Litwin y Singer. (2009). **Clima Organizacional.** México: Trillas.

Monjas, H. (2009). **Las Relaciones Interpersonales.** España: Madrid.

Mora, S. (2009). **La Motivación Organizacional.** Venezuela: Galac.

Núñez, J. (2009). **Ambiente de Trabajo.** Argentina: Humanitas.

Núñez, Z. (2010). **Análisis del proceso de integración del personal del Departamento de Cultura y Recreación. CVG Ferrominera del Orinoco. Puerto Ordaz- Estado Bolívar.**

Ojeda, Y. (2010). **El Recurso Humano.** Argentina: Humanitas.

Parella y Martins (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Venezuela Fedupel.

Pérez de Maldonado. (2010) **Comportamiento organizacional.** España: Muralla.

Ramírez., A (2008). **Condiciones de trabajo y eficiencia laboral.** Folleto. Caracas. CUTV.

Ríos, F. (2011). **Satisfacción Laboral.** Venezuela: Panapo.

Rivero, N. (2011). **Clima organizacional e influencia en el desempeño de los trabajadores del área administrativa. Zona Educativa del Estado Carabobo.**

Robbins, P. (2009). **Las Organizaciones.** Argentina: Humanitas.

Rondón, Y. (2012). **Análisis del clima organizacional del Departamento de Almacén de Sural, C.A. Matanzas, Puerto Ordaz.**

Sabino, C. (2006) **El proyecto de Investigación.** Venezuela: Panapo

ANEXOS

A

CUESTIONARIO

**Dirigido a los trabajadores de la empresa Inversiones 5ta
Avenida, c.a. estado Anzoátegui 2016**

Respetado Trabajador:

El instrumento que se presenta a continuación tiene por objetivo: **Analizar el clima organizacional (factores psicológicos, sociales y físicos) de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui.**

Cabe destacar que la información suministrada será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales, por lo tanto se agradece su valiosa colaboración y aportes que pueda brindar a fin de llevar a feliz término dicho proyecto.

Gracias por su colaboración,

Atentamente, Br. Laura Vidal

INSTRUCCIONES:

- ✓ Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder
- ✓ Al contestar hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.
- ✓ Señale con una X la respuesta que está de acuerdo a su opinión
- ✓ No deje ninguna pregunta sin responder

1. ¿Cómo cree usted que es la situación del ambiente organizacional en la empresa?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Malo _____

2.- ¿Qué tipo de incentivos motivacionales ofrece la empresa?

Reconocimiento _____
Monetarios _____
Ninguno _____
Otros. Especifique _____

3.- ¿En la organización aplican estrategias para mantenerlo satisfecho y motivado?

Siempre _____
Casi Siempre _____
Nunca _____

4.- ¿El personal puede ser reconocido por la labor realizada en la empresa a través de la entrega de?

Promociones, ascensos _____
Beneficios económicos _____
Transferencias _____

5.- ¿Le parece adecuada la remuneración que percibe, tomando en cuenta la labor que realiza?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

6.- ¿Cómo considera las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

7.- ¿Qué permite la comunicación en el medio laboral?

Logro de metas _____
Desintegración de los trabajadores _____
No dialogan _____

8.-¿Qué tipo de liderazgo predomina en la gerencia?

Liderazgo autoritario (autocrático) _____
Liderazgo democrático (participativo) _____
Liderazgo liberal (indiferencia) _____

9.- ¿Cómo se da la toma de decisiones en la gerencia en relación a la participación de los trabajadores?

No participan _____
Participan todos _____
A veces opinan _____

10.- ¿Cómo es la iluminación en el área de trabajo?

Excelente _____
Buena _____
Deficiente _____

11.- ¿Cómo es la ventilación en el área de trabajo?

Excelente _____

Buena _____

Deficiente _____

12.- ¿Se producen ruidos que afectan la actividad laboral?

Siempre _____

Casi siempre _____

Nunca _____

13.- ¿Cómo es el clima organizacional en la empresa?

Excelente _____

Buena _____

Deficiente _____

C

REGISTRO MERCANTIL DE INVERSIONES 5TA AVENIDA, C.A.



MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA RELACIONES INTERIORES Y JUSTICIA
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
SERVICIO AUTÓNOMO DE REGISTROS Y NOTARIAS

Fecha de Emisión: 24-3-2014 203 y 154°
Número de Trámite: 263.2014.1.1701

La PUB desde su emisión tiene una vigencia de treinta(30) días continuos para ser cancelada; una vez efectuada la cancelación respectiva, tiene una vigencia de sesenta (60) días no prorrogables para presentar el documento. Agotados dichos lapsos la PUB es nula y deberá emitirse una nueva PUB para realizar el trámite, debiendo cancelarse nuevamente el monto correspondiente.

PLANILLA ÚNICA BANCARIA



Número Planilla: 26300047557

Tipo de Acto: Deposición

07/03/2014 08:40 Tr: VOTE Us: NN23000:0102:0010
SAREN PLANILLA ÚNICA Id Serv: 26200047557
Serial: 26247557 1 trace SCH: 0405023XCHUM
Monto Efectivo: 624,84
Monto Cheques Bdv: 0,00
Monto Cheques Otro Bdv: 0,00
Monto Total Planilla: 624,84

Original
Número Control: 717-2641-3760(1)

Nombre y Apellido del Solicitante	Forma de Pago	Nro. Cheque/Aprobación	Monto (BsF)
<u>Carolina Hernández</u>	Monto Efectivo		
CI/RIF/Pasaporte del Solicitante <u>V. 14 768 593</u>			
Nombre y Apellido del Depositante	Cheque Gerencial/ del mismo Banco		
CI/RIF/Pasaporte del Depositante	Punto de Venta		
Firma del Depositante	Pago por Internet		
MONTO EN LETRAS:		MONTO TOTAL	<u>624,84</u>

SOLO PARA USO DEL SAREN

FUNCIONARIO EMISOR	FUNCIONARIO RECEPTOR	FUNCIONARIO REVISOR	REGISTRADOR/NOTARIO
Nombre(s) y Apellido <u>Carolina Hernández</u>		<u>Dr. Mónica Parada</u>	
Cédula de Identificación <u>14 768 593</u>		<u>119778</u>	
Cantón/Provincia <u>Distrito Capital</u>		<u>624.1765,10</u>	
Fecha <u>24/3/2014</u>			
Firma			

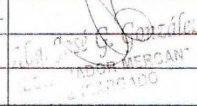
Sello de la Oficina



Bancos Recaudadores

0003 - Banco Industrial de Venezuela
0175 - Banco Bicentenario
0102 - Banco de Venezuela
0108 - Banco Provincial
0163 - Banco del Tesoro

Sello y Firma del Banco





REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
*** MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA RELACIONES INTERIORES Y JUSTICIA ***

SERVICIO AUTÓNOMO DE REGISTROS Y
NOTARIAS.
REGISTRO MERCANTIL SEGUNDO DEL
ESTADO ANZOÁTEGUI

RM No. 263
203° y 155°

Abg. JOSE GREGORIO GONZALEZ, REGISTRADOR MERCANTIL ENCARGADO

C E R T I F I C A

Que el asiento de Registro de Comercio transcrito a continuación, cuyo original está inscrito en el Tomo: **8-A RM2DOETG**. Número: **34** del año **2014**, así como La Participación, Nota y Documento que se copian de seguida son traslado fiel de sus originales, los cuales son del tenor siguiente:

263-11283



Carlénis Marciano
ABOGADO
INPRE: 100.704

REGISTRADOR MERCANTIL SEGUNDO DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DEL ESTADO
ANZOATEGUI.

SU DESPACHO.

Yo, **CARLENIS MARCANO**, venezolana, mayor de edad, civilmente hábil, titular de la cédula de identidad Nro. **V- 14.468.593**, Abogada en ejercicio e inscrita en el INPREABOGADO bajo el nro 100.704, y RIF Nro.V-14468593-4 y con domicilio en la ciudad de El Tigre, Municipio Simón Rodríguez, Estado Anzoátegui, procediendo en este acto en mi carácter de representante de la sociedad mercantil "INVERSIONES STA AVENIDA C.A, encontrándome suficientemente autorizada por el acta constitutiva, a los fines legales previstos en el artículo 215 del Código de Comercio Venezolano Vigente, con la finalidad de registrar, fijar y publicar, el acta original del documento constitutivo y estatuto sociales de la referida sociedad mercantil.

Pido a usted ciudadano registrador, sirva ordenar la inscripción, fijación, y publicación de la mencionada sociedad de conformidad con la ley.

Es justicia, en la ciudad de El Tigre a la fecha de su presentación.

PRESENTE
Carlénis Marciano
CARLENIS MARCANO
V-14.468.593

103/4



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
*** MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA RELACIONES INTERIORES Y JUSTICIA ***



SERVICIO AUTÓNOMO DE REGISTROS Y
NOTARÍAS.
REGISTRO MERCANTIL SEGUNDO DEL
ESTADO ANZOÁTEGUI

RM No. 263
203° y 155°

Municipio Simón Rodríguez, 26 de Marzo del Año 2014

Por presentada la anterior participación. Cumplidos como han sido los requisitos de Ley, inscribise en el Registro Mercantil junto con el documento presentado; fijese y publíquese el asiento respectivo; fórmese el expediente de la Compañía y archívese original junto con el ejemplar de los Estatutos y demás recaudos acompañados. Expídase la copia de publicación. El anterior documento visado por el Abogado CARLENIS DEL VALLE MARCANO ALTUBE IPSA N.: 100704, se inscribe en el Registro de Comercio bajo el Número: 34, TOMO -8-A RM2DOETG. Derechos pagados BS: 624,84 Según Planilla RM No. 26300047557, Banco No. 1119978 Por BS: 1.165,10. La identificación se efectuó así: CARLENIS DEL VALLE MARCANO ALTUBE, C.I: V-14.468.593.
Abogado Revisor: YSLEYER JOSEFINA PUERTA MALAVE

REGISTRADOR MERCANTIL ENCARGADO
FDO. Abg. JOSE GREGORIO GONZALEZ

ESTA PÁGINA PERTENECE A:
INVERSIONES 5TA AVENIDA, C.A
Número de expediente: 263-11283
CONST



Yolanda Juarez
Pinto Salinas
ABOGADO
INPRE: 100.704

Nosotros, **ANA MARIA SANGERMANO Y RICARDO VIDAL**, venezolanos, mayores de edad, domiciliados en El Tigre, Municipio Simon Rodriguez, Estado Anzoátegui y titulares de la cédula de identidad Numeros **V-15.128.190 Y V-15.015.123**, y con registro de información fiscal (rif) **V-15.128.190-3 Y V-15.015.123-2**, respectivamente declaramos: Que hemos convenido constituir como en efecto lo hacemos, una Compañía Anónima, la cual se registrá por el presente documento constitutivo que ha sido redactado con suficiente amplitud para que sirva a la vez de Acta Constitutiva y Estatutos de conformidad con las siguientes Cláusulas:

CAPITULO I

DENOMINACION, DOMICILIO, DURACION Y OBJETO SOCIAL

PRIMERA: La Compañía se denominará " **INVERSIONES STA AVENIDA C.A.**"

SEGUNDA: Su domicilio estará ubicado en la siguiente direccion: En la calle Colombia cruce con calle Soublotte s/n, sector Pinto Salinas, Municipio Francisco de Miranda, en Pariaguan, Estado Anzoátegui, pero podrá establecer sucursales y agencias en cualquier otro lugar de la República o del exterior.

TERCERA: La Compañía tendrá una duración de cincuenta (50) años contados a partir de la inscripción en el Registro Mercantil, sin embargo, podrá ser liquidada antes de su término o aumentada su duración si así lo resolviera la Asamblea de Accionistas.

CUARTA: El objeto de la Compañía, será principalmente será la compra y venta de distribución de helados al detal y al por mayor, de cualquier producto comestible, variedades de golosinas nacionales e importadas, distribución al detal y al mayor de artículos plásticos como vasos, platos, cubiertos, bandejas, utensilios, entre otros, distribución de productos de limpieza, artículos de oficina y consumibles de todo tipo de producto y servicios relacionados directa o indirectamente con los rubros antes mencionados, así como también cualquier actividad inherente o conexas con la naturaleza del objetivo de la sociedad de lícito comercio en el País.

CAPITULO II

CAPITAL Y ACCIONES

QUINTA: El capital social de la Compañía, es la cantidad de **CIEN MIL BOLIVARES (BsF.100.000,00)** dividido y representado en **DIEZ MIL**

(10.000) acciones nominativas de un valor de **DIEZ MIL BOLIVARES (BsF.10.000,00)** cada una, las cuales han sido suscritas y pagadas por los accionistas, de la forma siguiente:

La ciudadana **ANA MARIA SANGERMANO**, ha suscrito **CINCO MIL (5000)** acciones por un valor nominal de **MIL BOLIVARES (BsF.10.000,00)**, cada una y por un valor total de **CINCUENTA MIL BOLIVARES (BS.50.000,00)**, y el ciudadano **RICARDO VIDAL**, ha suscrito **CINCO MIL ACCIONES (5000)** por un valor nominal de **DIEZ MIL BOLIVARES (Bs. 1.000,00)**, cada una y por un valor total de **CINCUENTA MIL BOLIVARES (BS.50.000,00)**, según se evidencia de inventario anexo.

Las acciones son indivisibles con respecto a la sociedad que no reconoce sino un solo propietario por cada acción. Estas serán nominativas no convertibles, al portador y cada una dará derecho a un voto en la Asamblea y serán suscritas por todos los miembros de la Junta Directiva, llenándose en ella todas las indicaciones que establece el artículo 293 del Código de Comercio vigente.

SEXTA: El Socio que desee vender sus acciones tiene obligaciones de conceder opción a los otros socios, para adquirirlas en igualdad de condiciones, con preferencia sobre cualquier otro oferente. Para el ejercicio de esta opción el socio que esté dispuesto a enajenar sus haberes en la Compañía, notificará a los otros socios y al presidente las ofertas que tenga, indicando el nombre del oferente y todas las condiciones mediante cartas certificadas remitidas a la dirección que para cada socio figura anotada en el libro de accionistas. Transcurridos quince (15) días a partir de la fecha de remisión de las cartas sin que el oferente y/o el presidente haya recibido noticias de la aceptación de los demás socios, podrá ceder libremente sus acciones.

CAPITULO III DE LAS ASAMBLEAS

SEPTIMA: La dirección suprema de la Compañía corresponde a la Asamblea General de accionistas y sus decisiones serán de obligatorio cumplimiento.

OCTAVA: La Asamblea General Ordinaria de Accionistas se reunirá en En la ciudad de Pariaguan, Municipio Francisco de Miranda, Estado Anzoátegui, en la primera quincena del mes de enero de cada año, en el lugar, día

y hora que fije la respectiva convocatoria, la cual deberá ser hecha por lo menos con cinco (05) días de anticipación, en un diario de los de mas circulación en la ciudad.

NOVENA: Las Asambleas Generales Extraordinarias de Accionistas se reunirán cuando lo requieran los intereses de la Compañía debiendo ser previamente convocadas, en la misma forma que las ordinarias.

DECIMA: Cuando en una Asamblea General de Accionistas, sea Ordinaria o Extraordinaria, se encuentren representadas la totalidad de los accionistas, no será necesaria su convocatoria por la prensa, para que pueda deliberar validamente y sus decisiones sea cual fuere el asunto tratado, serán obligatorias y validas, cuando estén respaldadas por el voto de más de la mitad de la totalidad de las acciones representativas del capital social.

CAPITULO IV DE LA ADMINISTRACION

DECIMA PRIMERA: La administración de la compañía estará a cargo de una junta directiva compuesta por UN PRESIDENTE, VICE-PRESIDENTE, quienes durarán quince (15) años en el ejercicio de sus funciones pudiendo ser reelegidos por la Asamblea General de Accionistas.

DECIMA SEGUNDA: Los miembros de la junta directiva depositarán en la caja social cinco (05) acciones para garantizar sus actos de gestión. Estas acciones son inalienables durante todo el tiempo que dure el ejercicio de su cargo. Aprobadas las cuentas y finalizada la gestión de la junta directiva las acciones recobrarán su comercialidad, todo ello de conformidad a lo establecido en el artículo 244 del Código de Comercio.

DECIMA TERCERA: La junta directiva a través de su Presidente actuando en forma separada, tendrá las más amplias facultad de administración y disposición, pudiendo enajenar, gravar y disponer de bienes muebles o inmuebles, abrir, cerrar y movilizar cuentas bancarias, contratar y movilizar créditos bancarios o de cualquier otra índole, conferir poderes generales o especiales con las facultades que juzgue convenientes, inclusive para representar en juicio a la Compañía, desistir, transigir, comprometer en árbitros arbitradores o de derecho, nombrar y remover empleados, elaborar el informe que debe presentar a la Asamblea General de Accionistas y en general cuantas otras sean menester a la más completa administración de los asuntos sociales.

CAPITULO V
DE LAS CUENTAS Y DEL BALANCE

DECIMA CUARTA: El ejercicio social comenzara a regir a partir de su inscripción en el Registro de Comercio respectivo y terminará el 31 de diciembre, comenzando nuevamente el 1º de enero de cada año. El balance-inventario será sometido a la consideración de la Asamblea General de Accionistas con el informe que elabore el Comisario. Las utilidades se repartirán así: Cinco por ciento (5%) para la formación del fondo de reserva hasta que alcance un veinte por ciento (20%) del capital social y el resto será repartido en forma de dividendos entre los accionistas en la forma y oportunidad que fije la Asamblea General de Accionistas convocadas al efecto.

CAPITULO VI
DEL COMISARIO

DECIMA QUINTA: La Compañía tendrá un Comisario de la libre elección y remoción por la Asamblea General de Accionistas. Tendrá las atribuciones que le señala el Código de Comercio y durará cinco (05) años en sus funciones pero podrá ser removido por la Asamblea General de Accionistas.

CAPITULO VII
DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DECIMA SEXTA: Para el ejercicio de la junta directiva durante un periodo de quince (15) años se han efectuados los siguientes nombramientos: Como **Presidente: ANAMARIA SANGERMANO, Vicepresidente: RICARDO VIDAL,** anteriormente identificados y Comisario a la Lic.**EMELI HERNANDEZ,** contador publico, venezolano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad N° **V-20.080.225,** domiciliada en la ciudad Bolivar, Estado Bolivar e inscrita en el Colegio de Contadores Públicos bajo el **N°125.710.**

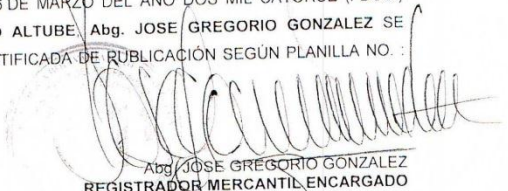
DECIMA SEPTIMA: Se autoriza suficientemente a la ciudadana, **CARLENIS MARCANO**, venezolano, mayor de edad, abogada en ejercicio e inscrita bajo el Nro **100.704**, titular de la cédula de identidad N° **V-12.014.502**, para que haga ante el Registrador Mercantil de esta Circunscripción Judicial la inscripción y publicación de la Compañía en la forma de Ley.


ANAMARIA SANGERMANO
Presidente


RICARDO VIDAL
Vicepresidente

[illegible]

MUNICIPIO SIMÓN RODRÍGUEZ, 26 DE MARZO DEL AÑO DOS MIL CATORCE (FDOS.)
CARLENIS DEL VALLE MARCANO ALTUBE, Abg. JOSE GREGORIO GONZALEZ SE
EXPIDE LA PRESENTE COPIA CERTIFICADA DE RUBRICACIÓN SEGÚN PLANILLA NO. :
263.2014.1.1701


Abg. JOSE GREGORIO GONZALEZ
REGISTRADOR MERCANTIL ENCARGADO

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES 5TA AVENIDA, C.A., SECTOR PINTO SALINAS, PARIAGUÁN, ESTADO ANZOÁTEGUI. AÑO 2015.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Vidal González Laura José	CVLAC	18416612
	e-mail	vidal_grrhh@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Clima organizacional, satisfacción, factores psicosociales y físicos.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de recursos humanos

Resumen (abstract):

La presente investigación tuvo como objetivo: analizar el clima organizacional (factores psicológicos, sociales y físicos) de la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., ubicada en el Sector Pinto Salinas de Pariaguán, estado Anzoátegui. Se utilizó el tipo de investigación descriptiva y de campo y la información se obtuvo a través de la técnica de la observación participativa y la encuesta escrita, esto último mediante un cuestionario aplicado a la muestra en estudio. Se concluye en que la empresa Inversiones 5ta Avenida, C.A., presenta un clima organizacional no satisfactorio, porque los trabajadores no se sienten motivados con el trabajo que realizan, ya que son afectados por diferentes factores de índole físico-psicosocial que influyen de manera negativa en el ambiente laboral. Se recomienda motivar a los trabajadores, con sueldos que se ajusten al alto costo, beneficios sociales favorables, incentivos, para que puedan desempeñar satisfactoriamente su trabajo y logren la eficiencia empresarial y calidad de los servicios.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
José Cova	ROL	C ☐ A ☐ T ☐ J ☐ A ☐ S ☒ U ☐ U ☐
	CVLAC	colocar Nro de cedula del Asesor
	e-mail	colocar e-mail del Asesor
	e-mail	
Jean Carlos Ramos	ROL	C ☐ A ☐ T ☐ J ☐ A ☐ S ☐ U ☐ U ☒
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Héctor Caraballo	ROL	C ☐ A ☐ T ☐ J ☐ A ☐ S ☐ U ☐ U ☒
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2017	Febrero	02

Lenguaje: SPA _____

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-vidall.doc	Application/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado(a) Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado(a)

Área de Estudio: Gerencia de Recursos Humanos

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

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

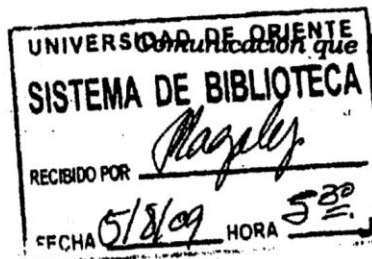
Cumaná, 04 AGO 2009

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.



hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

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

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

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


Autor: Vidal Laura


Prof. Cova José
Asesor