

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA
NUCLEO DE MONAGAS.**



**ESTUDIO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL
EN LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS**

**Tutores:
Astudillo, Jorge
Orsini La Paz
Parada, Angel**

**Autores:
Br. Moreno, Teresita
C.I. 11.778.701
Br. Rodríguez, Edgar
C.I. 11.449.172**

**Trabajo de grado, modalidad Áreas de Grado para optar al Título
de Lcdo. En Contaduría Pública
Otorgado por la Universidad de Oriente Núcleo Monagas**

MATURIN, MARZO DE 2.005

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NUCLEO DE MONAGAS**



**ESTUDIO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS.**

Trabajo de Grado presentado al departamento de Contaduría Pública Adscrito a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Oriente, núcleo Monagas como requisito para parcial para obtener el título de:

Licenciado en Contaduría pública

HOJA DE APROBACIÓN

Presentado por:

Br. Moreno, Teresita C.I. 11.778.701

Br. Rodríguez, Edgar C.I. 11.449.172

Lcdo. Astudillo, Jorge
Asesor

Lcdo. Orsini La Paz
Asesor

Lcdo. Parada Ángel
Asesor

INDICE

INDICE	iii
INDICE DE CUADROS	v
RESUMEN:	ix
SUMMARY:	x
AGRADECIMIENTO	xi
DEDICATORIA	xii
DEDICATORIA	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 Planteamiento y Delimitación del Problema.....	3
1.2 Justificación.....	4
1.3 Objetivo General	5
1.4 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Alcance de la Investigación	6
1.6 Definición de Términos.....	6
CAPITULO II	10
MARCO TEORICO	10
2.1 Antecedentes de la Investigación	10
2.2 Evolución Histórica del Ambiente Organizacional.....	11
2.3 Ambiente Organizacional.....	15
2.4.Importancia del Ambiente Organizacional	17
2.5.Factores del Ambiente Organizacional	17
2.5.1 Factores Físicos.....	18
2.5.2 Factores Sociales.....	22
2.5.3 Factores Psicológicos.....	27
2.5.4 Características Organizacionales	28
2.6 Reseña Histórica de la Empresa Electricidad de Caracas	30
2.6.1 Misión	31
2.6.2 Visión.....	31
2.6.3 Valores	32
2.7 Bases Legales del Ambiente Organizacional.....	32
2.7.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	33
2.7.2 Ley Orgánica del Trabajo.....	34
2.7.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo con su Reglamento	35
2.7.4 Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo.....	39
CAPITULO III	41
MARCO METODOLOGICO	41
3.1 Tipo de Investigación.....	41

3.2 Nivel de Investigación.....	41
3.3 Población y Muestra.....	42
3.3.1 Población.....	42
3.3.2 Muestra.....	42
3.3.3 Procedimiento para el cálculo de la Muestra	43
3.3.4.- Procedimiento para la Selección de la Muestra	44
3.3.5 Técnicas de Investigación	45
3.5 Procedimiento de la Investigación	46
3.6 Aspectos Administrativos	46
CAPITULO IV	48
ANÁLISIS DE LOS DATOS	48
4.1 Presentación e Interpretación de los Datos	48
CAPITULO V.....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
5.1 Conclusiones	82
5.2 Recomendaciones.....	84
BIBLIOGRAFIA.....	85
ANEXOS	1

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1.....	48
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	
CUADRO N° 2.....	49
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL TIEMPO QUE TIENE LABORANDO EL PERSONAL DENTRO DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	
CUADRO N° 3.....	50
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	
CUADRO N° 4.....	51
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS ESTABLECIDAS POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	
CUADRO N° 5.....	52
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA COMUNICACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS POR PARTE DE LA GERENCIA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	
CUADRO N° 6.....	53
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA EXISTENCIA DE INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL NIVEL DE LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	
CUADRO N° 7.....	54
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES QUE DEBEN REALIZAR LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	
CUADRO N° 8.....	55
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA EXISTENCIA DE UN PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS ENTRE LA GERENCIA Y LOS SUBORDINADOS DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS ...	
CUADRO N° 9.....	56
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA EXISTENCIA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR	

LAS LABORES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	56
CUADRO N° 10.....	57
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA CON QUE RECIBEN INSTRUCCIONES ESPECIFICAS PARA REALIZAR LAS LABORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	57
CUADRO N° 11.....	58
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA CON QUE RECIBEN RECURSOS MATERIALES NECESARIOS PARA REALIZAR LAS LABORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	58
CUADRO N° 12.....	59
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES DEPARTAMENTALES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS.....	59
CUADRO N° 13.....	60
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR DENTRO DEL AMBIENTE DE TRABAJO DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	60
CUADRO N° 14.....	61
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL RECIBIMIENTO DE INCENTIVOS POR LA LABOR REALIZADA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	61
CUADRO N° 15.....	62
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA LOS TIPOS DE INCENTIVOS RECIBIDOS POR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	62
CUADRO N° 16.....	63
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA CON QUE SE VALORAN LAS IDEAS Y OPINIONES DE LOS TRABAJADORES POR PARTE DE LOS SUPERVISORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	63
CUADRO N° 17.....	64
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA CON QUE SON PRESIONADOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS ENCOMENDADAS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS ...	64
CUADRO N° 18.....	65
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA CON QUE SE ESFUERZA EL TRABAJADOR POR	

LOGRAR LA EFICIENCIA EN SU TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	65
CUADRO N° 19	66
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A COMO ES LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS.	66
CUADRO N° 20	67
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A COMO ES LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON LOS SUPERVISORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	67
CUADRO N° 21	68
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LOS MECANISMOS UTILIZADOS PARA TRANSMITIR LA INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS.....	68
CUADRO N° 22	69
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA CON QUE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN FACILITAN EL TRABAJO EN EQUIPO DENTROS DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	69
CUADRO N° 23	70
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN POR PARTE DE LOS TRABAJADORES EN LAS DECISIONES TOMADAS SOBRE SITUACIONES DE TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	70
CUADRO N° 24	71
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA CON QUE SON NSIDERADAS LAS SUGERENCIAS DE LOS TRABAJADORES EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES POR PARTE DE LOS SUPERIORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	71
CUADRO N° 25	72
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA CONTRIBUCIÓN DEL LIDERAZGO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y COMO SON ESTAS EN EL AMBIENTE DE TRABAJO DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	72
CUADRO N° 26	74
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA DE RECIBIMIENTO DE APOYO POR PARTE DEL SUPERVISOR EN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS ..	74

CUADRO N° 27	75
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL ESPACIO FÍSICO DISPONIBLE EN EL QUE LABORAN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS.....	
CUADRO N° 28	76
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA CON QUE SE RESPETA LA PRIVACIDAD DE CADA DEPARTAMENTO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	
CUADRO N° 29	77
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA ILUMINACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	
CUADRO N° 30	78
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL NIVEL DE RUIDO Y LA INTERFERENCIA QUE PUEDE TENER EN EL DESARROLLO NORMAL DE LAS ACTIVIDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS ...	
CUADRO N° 31	79
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A AL GRADO DE TEMPERATURA DONDE SE REALIZA LAS LABORES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS.....	
CUADRO N° 32	80
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS	
CUADRO N° 33	81
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA EXIGENCIA DE TECNOLOGIA MÁS AVANZADA PARA REALIZAR LAS OPERACIONES PROPIAS DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS.....	

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA
NUCLEO DE MONAGAS



ESTUDIO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS

AUTORES:

Br. Moreno, Teresita
Br. Rodríguez, Edgar

ASESORES:

Lcdo. Astudillo Jorge
Lcdo. Orsini La Paz
Lcdo. Parada Angel

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal estudiar el Ambiente Organizacional en la Empresa Electricidad de Caracas. Sede principal San Bernardino. Distrito Capital. Para realizar este estudio se desarrollaron una serie de objetivos y argumentos teóricos, los cuales permitieron orientar la investigación. Se hizo un estudio de campo, de nivel descriptivo con una población muestral de sesenta y seis (66) trabajadores. Para la recolección de datos se utilizaron técnicas como: la observación documental, la observación no participante y la entrevista estructurada, estando esta constituida por preguntas abiertas y cerradas. Los datos recolectados fueron tabulados a través de un procedimiento manual y presentado en forma de cuadros mediante la distribución absoluta y porcentual analizados de manera cuantitativa y cualitativa. Los resultados indican que el área estudiada presenta un nivel de ambiente óptimo donde los trabajadores se sienten a gusto en esta organización. Ofreciéndose algunas sugerencias para que el ambiente laboral se siga desarrollando con la mayor eficiencia y eficacia

**UNIVERSITY OF IT GUIDES
SCHOOL OF SOCIAL AND ADMINISTRATIVE SCIENCES
DEPARTMENT OF PUBLIC ACCOUNTING
MONAGAS NUCLEUS**



**I STUDY OF THE ORGANIZATIONAL ATMOSPHERE IN THE COMPANY
ELECTRICITY DE CARACAS**

AUTHORS:

**Br. Moreno, Teresita
Br. Rodríguez, Edgar**

ADVISE:

**Lcdo. Astudillo Jorge
Lcdo. Orsini La Paz
Lcdo. Parada Angel**

SUMMARY:

The present investigation work has as main objective to study the Organizational Atmosphere in the Company Electricity of Caracas. Main headquarters San Bernardino. Capital district. To carry out this study a series of objectives and theoretical arguments they were developed, which allowed to guide the investigation. A field study was made, of descriptive level with a population mistrals of sixty six (66) workers. For the gathering of data they were used technical as: the documental observation, the observation non participant and the structured interview, being this constituted by open and closed questions. The gathered data were tabulated through a manual procedure and presented in form of squares by means of the analyzed absolute and percentage distribution in a quantitative and qualitative way. The results indicate that the studied area presents a level of good atmosphere where the workers feel to it likes in this organization. Offering some suggestions so that the labor atmosphere is continued developing with the biggest efficiency and effectiveness.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento:

A los Licenciados Astudillo, Orsini y Parada por su colaboración en la asesoría de esta investigación.

A nuestras familias por su apoyo incondicional.

A la Universidad de Oriente, núcleo Monagas por brindarnos las herramientas necesarias para obtener este logro.

A todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron posible el logro de esta meta.

GRACIAS...

Brs. Moreno Teresita y Rodríguez Edgar

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, por brindarme la guía y la fuerza necesaria para seguir adelante en los momentos de flaqueza.

A mis padres Manuel Moreno y Elia María de Moreno, especialmente a ti “viejita”, por el apoyo y empuje que me has brindado; este triunfo más que mío es tuyo. TE QUIERO.

A mis hermanos, gracias por su comprensión y orientación.

A mi hermanita, para que le sirva de ejemplo, ¡Mini, si se puede ¡

A mi casi hija Mariannys, porque la alegría, inocencia y esperanzas nunca sean arrancadas de tu vida.

A ti, Edgar, que de una u otra manera has estado allí para recordarme que si puedo y debo seguir adelante, gracias por ser y estar.

A Chelo, que desde el cielo se que guías mis pasos. ¡Esto es por ti hermano¡

Por último, a mis dos razones de ser, Andrés Eduardo y Diego Alfonso, este logro es para ustedes mis tesoros. LOS AMO.

Br. Moreno T. Teresita Del Valle

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, por guiar mis pasos.

A mis padres Juan Rodríguez y Petra Rodríguez, quienes con mucho esfuerzo y dedicación guiaron mis pasos hacia el éxito.

A mis hermanos, por ayudarme en los momentos difíciles.

A mis sobrinos para que este logro le sirva de ejemplo.

A Tere por ayudarme y darme el estímulo necesario para conseguir este logro.

A mis hijos; Andrés Eduardo y Diego Alfonso, esto es por ustedes.

Br. Rodríguez Edgar Andrés

INTRODUCCIÓN

Una vez que se forma un grupo y se desarrollan sus características informales, fluyen consecuencias de la existencia y conducta del grupo tanto hacia los miembros individuales de éste, como hacia la organización mayor de la cual forman parte.

La razón fundamental de la existencia de las organizaciones es que las metas sólo pueden alcanzarse mediante la acción concertada de grupos de personas. Así pues, ya sea la meta el lucro, impartir educación, religión, cuidar la salud o la construcción de un nuevo estadio de fútbol, las organizaciones se caracterizan por su conducta orientada hacia la meta. Es decir, que persiguen metas y objetivos que puedan lograrse con mayor eficiencia mediante la acción concertada de individuos.

La mayoría de los logros que se presentan en la sociedad moderna ocurre porque hay “grupos de personas” implicadas en “esfuerzos conjuntos”. La sociedad evolucionó gracias a la creación de organizaciones especializadas que proporcionan los bienes y servicios que se requiere.

Sin embargo, las organizaciones son mucho más que instrumentos para proporcionar bienes y servicios. Crean también los ambientes en que

la mayoría de los individuos pasan la vida, y en este aspecto tiene una profunda influencia en la conducta del individuo.

El ambiente tiene un efecto sobre las metas y valores, la estructura, la tecnología, las relaciones humanas y los procesos administrativos dentro de las organizaciones.

Esta investigación está orientada hacia el Estudio del Ambiente Organizacional en la Empresa Electricidad de Caracas. Conformada por cinco capítulos, estructurados de la siguiente manera:

CAPITULO I: Marco situacional de la investigación el cual se refiere al planteamiento del problema, la delimitación de la investigación, justificación, objetivo general y específicos, así como la definición de términos.

CAPITULO II: Marco teórico, donde se indican las referencias bibliográficas, basamentos legales y teóricos que permitan la comprensión del tema en estudio.

CAPITULO III: Marco metodológico, en el cual se especifica el tipos, las técnicas y todos los procedimientos para llevar a cabo la investigación.

CAPITULO IV: Contiene la presentación y análisis de los datos, en el que se refleja los resultados obtenidos, en cuadros estadísticos para su debida interpretación.

CAPITULO V: En este capítulo se hace referencia a las conclusiones y recomendaciones aportadas por los investigadores con base a la realidad encontrada del problema estudiado.

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 Planteamiento y Delimitación del Problema

La organización se considera como un sistema socio-técnico abierto integrado de varios subsistemas. Con esta perspectiva, una organización no es simplemente un sistema técnico o social. Si no que es la integración y estructuración de actividades humanas en torno de varias tecnologías. La tecnología afecta la naturaleza de los procesos de transformación, y los productos que surgen del sistema. Sin embargo, el sistema social determina la efectividad y eficiencia en la utilización de la tecnología.

El ser humano es social por naturaleza. Es inherente su tendencia a organizarse y cooperar en relaciones interdependientes.

Es por ello, que las acciones de los individuos están dirigidas a formar parte de estructuras sistemáticas que permitan a través de un ambiente adecuado lograr metas y objetivos en pro de alcanzar mayor calidad y eficiencia en el trabajo.

Conocer el ambiente de la organización es de gran importancia por cuanto facilita la planificación de acciones que permiten mejorar la calidad laboral, propiciar las relaciones interpersonales, modificar el comportamiento de los empleados, favorecer el trabajo en equipo para garantizar así la productividad.

El clima de trabajo está formado por una multitud de factores específicos que componen su configuración global. Estos están constituidos por variables que afectan el rendimiento, satisfacción, comportamiento y hasta el aprendizaje del individuo

dentro de la organización. De hecho estas variables reflejan el estado interno y la salud de la empresa.

La identificación del ambiente organizacional es un aspecto importante que sirve para comprender los comportamientos de las personas dentro de la empresa.

Por todo lo planteado anteriormente y con la finalidad de referir con objetividad lo relevante que es contar con un personal satisfecho y conforme, surge la necesidad de estudiar el ambiente organizacional en la empresa Electricidad de Caracas, ya que el clima de la organización va a determinar la forma en que el individuo percibe su trabajo, afectando así de forma positiva o negativa en su rendimiento y, por ende, en el desarrollo de sus actividades.

1.2 Justificación

Dentro de la empresa Electricidad de Caracas el ambiente de trabajo es de gran importancia ya que de alguna manera éste determina el estilo de liderazgo y el desempeño o satisfacción del trabajador, de allí nace la inquietud de desarrollar esta investigación, por cuanto el ambiente es un factor que influye significativamente en el aspecto laboral y los elementos propios de la interacción personal.

Se hizo necesario considerar cuatro elementos imprescindibles para este estudio como: el individuo, el grupo, la estructura y los procesos de la organización, los cuales están interrelacionados, puesto que cada uno de ellos influye en los otros y a su vez, ésta se ve afectada por ellos. El resultado de esta interacción es la conducta de organización.

Esta investigación ayudará a determinar la situación del medio donde los empleados realizarán sus tareas, tomando en cuenta que la misma permitirá detectar:

- Las fallas físicas como: Exceso de ruido, iluminación, temperatura inadecuada, tecnología y la mala distribución del espacio físico que impiden la perfecta realización de las tareas.
- Las condiciones que intervienen positiva o negativamente en la realización de las tareas de los trabajadores
- Las distintas inquietudes y necesidades que puedan presentar los trabajadores.
- Los conflictos laborales debido a las fallas en comunicación, al estilo de liderazgo, al proceso en toma de decisiones y a la falta de conocimiento que afectan el comportamiento de los empleados.
- Los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, como: la motivación, la satisfacción y el esfuerzo de los individuos dentro de la organización permitiendo así introducir los cambios necesarios.

1.3 Objetivo General

Estudiar el ambiente organizacional en la empresa Electricidad de Caracas.

1.4 Objetivos Específicos

- Describir los factores físicos (temperatura, tecnología, iluminación, espacio físico, ruido) que caracterizan el área de trabajo de la organización objeto de estudio.

- Identificar estudios sociales (liderazgo, comunicación, toma de decisiones, relaciones interpersonales) presentes en el ambiente de la empresa.
- Identificar factores psicológicos (motivación, satisfacción, esfuerzo) que afecten el ambiente de la organización.
- Detectar características organizacionales (normas, objetivos, procedimientos) presentes en la empresa.

1.5 Alcance de la Investigación

- **Objeto:** El trabajo de investigación está referido al estudio del ambiente organizacional en la empresa Electricidad de Caracas.
- **Espacio:** La investigación se aplicará en el departamento de recursos humanos de la empresa Electricidad de Caracas.
- **Tiempo:** La realización de este trabajo de investigación se llevará a cabo en el lapso comprendido entre el periodo Noviembre 2.004–Febrero 2.005.

1.6 Definición de Términos

Actitudes: Los estados mentales de alerta hacia el despertar de necesidades. (Gilson, 2.001, p.538)

Clima Organizacional: Conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por los empleados y asumidas como factor principal de influencia en su comportamiento. (Océano Centrum, p.90)

Comportamiento: Conjunto de actos o decisiones de los individuos, grupos u organizaciones. (Océano Centrum, p.103)

Comportamiento Orientado Hacia los Objetivos: Serie de actitudes cuyas características objetivamente observables sólo pueden ser interpretadas de forma correcta si se examinan como intencionadas o dirigidas hacia la consecución de un objetivo o meta. (Océano Centrum, p.103)

Comunicación: Intercambio de información, ideas, conceptos, sentimientos, etc., entre dos o más personas. (Océano Centrum, p.108)

Conducta: Cualquier cosa que haga un empleado, tal como conversar, caminar, pensar o soñar. La acción resulta de su actitud. (Gilson, 2.001, p.538)

Conducta de Trabajo: Serie de acciones como dar sugerencias, proporcionar información, analizar problemas, evaluar alternativas y tomar decisiones. (Océano Centrum, p.112)

Conducta Organizacional: El estudio de la conducta humana, actitudes y desempeño dentro de un ambiente organizacional; visualizando teorías, métodos y principios de tales disciplinas, como la psicología y la antropología cultural para aprender acerca de las percepciones individuales, valores, capacidad de aprendizaje y las acciones mientras se trabaja en grupo y dentro de toda la organización, el análisis de los efectos del ambiente externo y sus recursos humanos, misiones y objetivos y estrategias. (Gilson, 2.001, p.539)

Diferencias Individuales: Los individuos son similares, pero también son únicos. El estudio de las diferencias individuales, tales como percepciones y habilidades ayuda al gerente a explicar las diferencias en los niveles de desempeño. (Gilson, 2.001, p.540)

Expectativa: La creencia percibida que un acto en particular será seguido por un resultado particular. (Gilson, 2.001, p.540)

Jornada de Trabajo: Tiempo de duración del trabajo diario del personal. La jornada puede ser por turnos, intensiva, continuada (generalmente, una hora de pausa al mediodía) o partida. (Océano Centrum, p.290)

Liderazgo: Un intento de utilizar tipos no coercitivos de influencia para motivar a los individuos a alcanzar alguna meta. (Gilson, 2.001, p.541)

Meta: Un objetivo específico que un individuo intenta alcanzar; una meta es un blanco (objeto) de una acción. (Gilson, 2.001, p.541)

Motivación: Estimulo que activa ciertas respuestas en una persona. Influencia sobre los trabajadores para crear en ellos el deseo de alcanzar un determinado objetivo. (Océano Centrum, p.332)

Organización: Cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran. (Océano Centrum, p.355)

Percepción: El Proceso por el cual un individuo da significancia al ambiente. Involucra a la organización e interpretación de varios estímulos en una experiencia psicológica. (Gilson, 2.001, p.542)

Personalidad: Un conjunto de características estables y tendencias que determinan las semejanzas y diferencias en las conductas de la gente. (Gilson, 2.001, p.542)

Procedimiento: Sistema o manera de hacer algo. Sección de un programa que realiza unas operaciones bien definidas y enfocadas a un fin. (Océano Centrum, p.403)

Satisfacción Laboral: La actitud de los trabajadores acerca de sus trabajos. Resultado de la percepción de los trabajos. (Gilson, 2.001, p.543)

Sobrecarga de trabajo: Situación en la que un trabajador tiene demasiado trabajo que hacer (sobrecarga cuantitativa) o carece de habilidad necesaria para llevarlo a cabo (sobrecarga cualitativa). (Océano Centrum, p.475)

Tiempo: Tiempo requerido por un trabajador normal para realizar una unidad de producción determinada, y utilizando un ritmo de trabajo y condiciones normales. (Océano Centrum, p.502)

Tecnología: Un importante concepto que ha tenido muchas definiciones en instancias específicas pero que generalmente se refiere a las acciones, físicas y mentales, que un individuo desempeña sobre otros objetos, personas o problemas que requieren de cambio de alguna forma. (Gilson, 2.001, p. 543)

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

En la Universidad de Oriente, núcleo Monagas se han llevado a cabo diversos estudios referentes al ambiente organizacional, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

Barreto María y Camacho Cristina, (2.001), para optar al título de Lcdo. En Gerencia de Recursos Humanos, realizaron un trabajo de investigación cuyo título es: “Análisis del clima organizacional en la empresa Sistema Eléctrico Monagas y Delta Amacuro, S.E.M.D.A. C.A.”, donde se permitió observar ciertas situaciones inapropiadas que impiden el mejor funcionamiento de la empresa. Se concluyó que los factores físicos influyen de una manera u otra en el rendimiento de la empresa; los procesos comunicacionales tienen un nivel aceptable; el mecanismo de transmisión de información más usado es el memorándum y el tipo de supervisor que predomina dentro de la empresa es el participativo.

Por todo esto se plantearon las siguientes recomendaciones: “Mantener una comunicación constante como proceso fundamental dentro de la empresa para el logro de los objetivos a través de reuniones permanentes con el supervisor y trabajador”.

Hernández Rosivelt y Ruiz Carmen, (2.002), para optar al título de Lcdo. en Gerencia de Recursos Humanos, realizaron una investigación que lleva por título: “Análisis del ambiente organizacional y el desempeño laboral del personal docente de

la E. B. “Miguel Eduardo Turmero” Maturín estado Monagas”, del cual se puede mencionar lo siguiente; por medio de este análisis se pudo detectar los factores que más afectan a la institución, para optimizar el ambiente de trabajo y con ello la calidad del desempeño.

Se concluyo que el comportamiento del individuo en el trabajo, no depende sólo de las características personales, sino también de la forma en que se percibe el entorno laboral y los componentes que lo integran.

En el año 2.002, Ronnie C. Salmen M., realizó una investigación para optar así al título de Lcdo. En Gerencia de Recursos Humanos, la cual lleva por título: “Análisis del ambiente organizacional de la planta de extracción Santa Bárbara. Santa Bárbara estado Monagas”. En la que plantea que los resultados analíticos obtenidos indican que el área estudiada presenta ciertas desviaciones en los procesos organizacionales (comunicación, motivación, liderazgo y toma de decisiones), lo que permitió diagnosticar que existía un inadecuado ambiente organizacional.

Por lo que se ofrecieron una serie de recomendaciones generales que propiciaran un clima de trabajo idóneo, para el desarrollo de las actividades con mayor eficiencia y eficacia, lo que repercutirá en productividad para la organización.

2.2 Evolución Histórica del Ambiente Organizacional

Desde tiempos remotos el ambiente organizacional ha existido. En los primeros días, la gente trabajaba solo o en grupos tan pequeños que las relaciones de trabajo se resolvían con facilidad.

Luego que se produjo la Revolución Industrial, se sembró la semilla para lograr la mejoría potencial del personal laboral; por lo que en el año 1.800, Robert Owen,

propietario de una fábrica, fue uno de los primeros en hacer hincapié en las necesidades humanas de los trabajadores. El pensamiento de él era:

Owen (1.771-1858) citado por Stoner (1.996), pensaba que el papel del gerente era reformar, nunca afirmó que su lucha por una reforma se inspirará exclusivamente en motivos humanitarios. Por el contrario, sostuvo que al mejorar las condiciones y medio ambiente del trabajo se levantaría inevitablemente la producción y la utilidad del trabajador. (p.32).

En 1.835, Andrew Ure, incorporó los factores humanos, le proporcionó a los trabajadores té caliente, tratamiento médico, un ventilador y pagos por enfermedad. Las ideas de Owen y Ure, fueron aceptadas con lentitud y también firmemente rechazadas, y a menudo se deterioraron tomando un giro paternalista o erróneamente bondadoso, más que un reconocimiento genuino de la importancia de las personas en el trabajo.

Al principio de siglo, Frederick W. Taylor, despertó el interés por las personas en el trabajo, los cambios generados por él en la gerencia, prepararon el camino para el desarrollo posterior del comportamiento organizacional y por ende el mejoramiento del ambiente de trabajo. Davis, 1.991 citado por Gibson (1.990) señala que, “así como existía la mejor máquina para un trabajador, también existía el ambiente laboral más acogedor para que las personas realizaran sus tareas”.(p.8).

En la década de 1.920 y 1.930, Elton Mayo y F. J. Roethlisberger, en la Universidad de Harvard, elevaron a nivel académico el estudio de la conducta humana en el trabajo. Llegaron a la conclusión de que una organización es un sistema social, y el trabajador es, sin duda, el elemento más importante. (Keith, 1.991, p.8).

En 1.940 y 1.970 se llevaron a cabo otros importantes proyectos de investigación que determinaron y demostraron que el ambiente de la organización

estaba determinado en gran medida por las actitudes de la gerencia hacia las personas y por la naturaleza de las relaciones entre empleados y grupos.

Debido a estas investigaciones, muchos autores se inclinaron hacia el campo del desarrollo empresarial, por cuanto las organizaciones son proyectadas como sistemas sociales que crecen y se perpetúan en base a un reto constante, que una y otra vez los incita a cumplir esfuerzos cada vez más determinantes. Desde entonces, muchas cosas se han escrito sobre el asunto por profesionales ligados a las ciencias del comportamiento.

Según lo expuesto por Chiavenato (1999, pp.456-462) los orígenes del desarrollo organizacional pueden ser atribuidos a una serie de factores:

a.-La relativa dificultad encontrada en sistematizar los conceptos de las diversas teorías sobre las organizaciones, las que traen un enfoque diferente, y muchas veces en conflicto con los demás, así:

- La Teoría Clásica propuesta por Taylor
- La Teoría de la Burocracia, descrita por Weber
- La Teoría de las Relaciones Humanas propuestas inicialmente por Mayo, a partir de las experiencias de Hawthorne y de los trabajos de Lewis
- La Teoría Estructuralista que surge entre la Teoría Clásica y la Teoría de las Relaciones Humanas
- La Teoría del Comportamiento que surge a partir de la Teoría de las Relaciones Humanas
- El movimiento del Desarrollo Organizacional que resulta de la Teoría del Comportamiento.

- b.- La profundización de los estudios sobre la motivación humana y sus inferencias dentro de la dinámica de la organización.
- c.- La creación del Nacional Training Laboratory (N.T.L.) de Bethel en 1.947 y las primeras investigaciones de laboratorio sobre comportamiento de grupo.
- d. La publicación de un libro, en 1.964, por un grupo de psicólogos del Nacional Training Laboratory.
- e.-La pluralidad de cambios en el mundo que dieron origen al Desarrollo Organizacional.
- f.- La fusión de dos tendencias en el estudio de las organizaciones: el estudio de la estructura, por un lado, y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones.
- g.- Inicialmente el desarrollo organizacional se limitó al nivel de los conflictos interpersonales de pequeños grupos.
- h.- Los diversos modelos de Desarrollo Organizacional considerando básicamente cuatro variables:
 1. El medio ambiente
 2. La organización
 3. El grupo social
 4. El individuo

Es así como los diversos autores pueden analizar las cuatro variables básicas; ambiente, organización, grupo e individuo, para poder examinar su interdependencia, diagnosticar la situación e intervenir, ya sea en variables estructurales o comportamentales para que el cambio permita el alcance tanto de los objetivos organizacionales como el de los individuos.

2.3 Ambiente Organizacional

Las circunstancias económicas y de mercado y las innovaciones tecnológicas propician el ambiente de una organización, del mismo modo que las legislaciones federales, estatales y locales, condiciones políticas, sociales y las condiciones culturales externas a la organización. En su conjunto, estos componentes influyen en el funcionamiento de una organización, y la manera en que esta se estructura.

Ambiente es todo lo que envuelve externa e internamente una organización, y está constituido por las otras organizaciones que forman la sociedad y por los factores físicos, individuales y grupales, y por los procesos organizacionales que lo integran.

En las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar los diferentes enfoques sobre la definición del ambiente organizacional. Dada su complejidad se considera oportuno no limitarse a una sola definición, por cuanto existe una serie de concepciones que lo definen desde varias perspectivas:

Litwin, 1.968, citado por Gibson (1.992) señala: “el ambiente organizacional, es el conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por los miembros de la organización e influye en su comportamiento” (p.530).

Para Brunet (1.987), el ambiente organizacional actúa sobre el comportamiento de los miembros de la organización puesto que se encuentra en la base misma de la definición que estos últimos hacen de su ambiente y de su trabajo. El ambiente actúa como un marco de análisis a partir del cual los empleados interpretan las exigencias de su empresa y los comportamientos que deben adoptar (p.82).

Hogetts y Altman (1.989) definen el ambiente organizacional como: “el conjunto de características del lugar de trabajo percibidas por los individuos que

laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta en el trabajo” (p.103).

De acuerdo a lo expuesto, el ambiente organizacional es aquel que involucra elementos físicos, psicológicos y sociales que inciden directamente en el comportamiento del individuo, el cual actuará de acuerdo a la situación que se presente.

Por otra parte, los procesos incluyen la comunicación, toma de decisiones, sistema de recompensas, en una palabra, corresponden a la acción de los recursos humanos.

Para Gibson (1.992), cada organización posee una serie de características que le son propias lo cual hace diferente a una organización de otra. El ambiente organizacional es un término utilizado para describir esta estructura psicológica de las organizaciones. El ambiente es pues, para este autor, la sensación, personalidad o carácter de la organización (p.531).

Campbell, Dunnette, Lawler, Wrick, 1.969, citados por Gibson (1.992), definen el ambiente como un conjunto de atributos específicos de una organización en particular que puede ser inducido por la forma en que la organización trata a los miembros (p.561).

De acuerdo con las definiciones antes expuestas se entiende por ambiente organizacional el conjunto de características o propiedades que conforman la realidad de la empresa, los cuales constituyen la personalidad de la organización y condicionan el comportamiento de los individuos. A través de la percepción que tengan de esas características éste puede ser analizado.

2.4.Importancia del Ambiente Organizacional

En toda organización es fundamental el estudio del ambiente organizacional que permita tener perspectivas de lo que se quiere como un entorno laboral equilibrado, armonioso y aceptar a éste como elemento esencial para obtener un ambiente óptimo, a partir del principio de que el mundo psicológico del individuo en su lugar de trabajo significa para él una fuente importante que afecta su conducta, reacciones y sentimientos.

Para Brunet (1.999), en una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza se transforman a su vez, en elementos del ambiente. Así se vuelven importante para su administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

- Evaluar las fuentes de conflictos, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Según el desarrollo de su organización prever los problemas que puedan surgir.

Así, pues, el administrador puede ejercer un control sobre la determinación del clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización (p.20).

2.5.Factores del Ambiente Organizacional

Las variables propias de la organización interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones; mediante la evaluación de éstas es como se

pueden analizar la relación entre las características propias de la empresa y el rendimiento que tienen los empleados.

La expresión “Ambiente Organizacional” abarca los siguientes factores que a continuación se presentan:

2.5.1 Factores Físicos

Las características físicas del lugar de trabajo impuesto sobre el grupo por las partes externas, tiene mucho que ver con el comportamiento del grupo laboral de trabajo. Las evidencias indican que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación, tecnología o el espacio físico pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y en las actitudes del empleado.

Para Robbins (1.987), “cuando el ambiente de trabajo no está bien diseñado o es incomodo para el empleado, puede acrecentar la fatiga y dificultar la comunicación. A un empleado cansado le resulta difícil lograr una calidad y cantidad adecuadas de producción. De manera análoga, un alto nivel de ruido o muchas divisiones físicas le hacen más difícil establecer interacciones sociales o vínculos informales con el grupo” (p.384).

Temperatura

La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Así que para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual ésta esté regulada dentro del rango aceptable de los individuos.

Espacio Físico

Robbins (1.999) refiere que en el lugar de trabajo, la cantidad de espacio, su arreglo o su distribución y el grado de privacidad que proporcionan afectan el desempeño y la satisfacción de un empleado (pp.530-533).

- **Tamaño:** Esta definido por un área expresado en metros cuadrados por empleado. El estatus es el determinante más importante para el espacio. Y debido a las desviaciones de este patrón, probablemente disminuya la satisfacción en el trabajo para aquellos individuos que se perciben a sí mismo en el límite de la discrepancia.
- **Distribución:** Se refiere a la distancia entre la gente y las instalaciones, la cual es importante porque influye principalmente y de manera significativa en la interacción social, en la información a la que se tiene acceso y a la inclusión o exclusión de uno de los eventos de la organización.
- **Privacía:** Es en parte una función de la cantidad de espacio por personal y la distribución del mismo, pero también está influenciado por los muros, divisiones u otras barreras físicas.

Ruido

El rendimiento en la tarea es afectado por los efectos del ruido, que contribuyen al aburrimiento y la fatiga. En términos de rendimiento, ciertos sonidos son inhibidores, algunos no afectan y otros estimulan. Más allá del límite normal de audición, el ruido tiende a producir tensión muscular, con el consiguiente desgaste de energía.

Los efectos del ruido impredecibles parecen uniformemente negativos, tienden a interferir con la capacidad de los empleados de concentrarse y poner atención. El rendimiento del trabajo mental es el más afectado por el ruido. Los individuos que trabajan en un ambiente ruidoso por lo general son más nerviosos e irritables que quienes trabajan en ambientes silenciosos.

Stoner, Freeman y Gilber (1.996), definen el ruido como “cualquier factor que altera, confunde o interfiere en la comunicación, de la manera que fuere” (p.578).

Iluminación

La intensidad adecuada de la luz depende de la dificultad de las tareas y de la precisión requerida. Así mismo depende de la edad del empleado.

Para Grimaldi y Simonds (1.996), una iluminación correcta (adecuadas a las necesidades del trabajo y debidamente instalada), es un factor de importancia en la prevención de accidentes, ayudando así mismo al personal a trabajar en forma más eficiente; la iluminación en el trabajo es por lo general uno de los cuatro tipos siguientes:

- **Iluminación General:** Este sistema esta formado casi siempre por fuentes de luz distribuida a tres metros o más por encima del piso. La luz que produzca debe ser tan uniforme como resulte práctico, de tal manera que cualquier lugar del cuarto de trabajo este bien iluminado.
- **Iluminación General Localizada:** Esta tiende a suministrar una calidad de luz en tales lugares e iluminar los sectores adyacentes.
- **Iluminación Suplementaria:** Las tareas en la que es difícil ver con detalles, tales como las operaciones de precisión, o un trabajo fino de banco, necesitan con frecuencia una cantidad y calidad de luz en éstas superiores a las que se

tienen económicamente por medio de la iluminación general o la general localizada.

- **Iluminación de Emergencia:** Aunque no sea necesario que se utilice esta luz para ayudar en las operaciones de producción, debe ser una fase importante de la instalación de la iluminación como requisito desde el punto de vista de seguridad (p.290).

Tecnología

Además de la reciente evolución de nuevas formas de organización la tecnología está agregando otra poderosa fuerza al ambiente laboral. La tecnología tiene ciertas características generales, como: la especialización, la integración, la discontinuidad y el cambio.

La tecnología día a día aumenta, así mismo tiende a aumentar la especialización. Conforme el trabajo se divide en pequeñas partes, la integración se hace necesaria para juntarlas otra vez y obtener un producto, una organización y una sociedad.

La tecnología tiene un carácter cambiante por ende también cambian los trabajos lo que hace necesario requerir más profesionales, científicos y otros trabajadores administrativos para mantener el sistema en operación. Esta en general exige mayores habilidades y cualidades intelectuales a la fuerza de trabajo entera.

La necesidad moderna de mayor habilidad significa que se está premiando en gran medida a la educación en el mercado de trabajo. Es necesario más educación y entrenamiento para evitar un exceso de personal poco desarrollado y una escasez de gente desarrollada.

2.5.2 Factores Sociales

El Liderazgo

Cuando el gerente tiene la capacidad de influir sobre los subordinados, y logra administrar efectivamente esos recursos humanos para el logro de los objetivos que desea y además es capaz de crear en la organización un ambiente de trabajo adecuado para satisfacer las necesidades personales de empleados, entonces, se puede decir, que ese gerente es un líder de la organización.

Duque (1.991), define el liderazgo como: “la habilidad de una persona llamada líder para influir en el comportamiento de otras personas para guiarlas en una dirección específica” (p.108).

Cuando un líder influye efectivamente sobre los empleados, los motiva, los sabe guiar en la consecución de los objetivos fijados, los empleados estarían dispuestos a brindar toda su participación y desempeñarían la labor satisfactoriamente. Un buen liderazgo es indispensable para la administración.

Las organizaciones tienen como meta alcanzar los objetivos que serían imposibles o extremadamente difíciles de conseguir si los persiguiera un individuo o individuos que trabajan por su cuenta. La organización es un mecanismo de control y coordinación. Las reglas, políticas, descripciones de trabajo y jerarquías de autoridad son algunos de los instrumentos con que se cuenta para facilitar ambas funciones. Pero también contribuye a integrar las diversas actividades a coordinar la comunicación entre la sub-unidades, a vigilar las actividades y controlar la desviación respecto a las normas. Ninguna regla ni norma son capaces de reemplazar al líder experto capaz de tomar decisiones rápidas y decisivas.

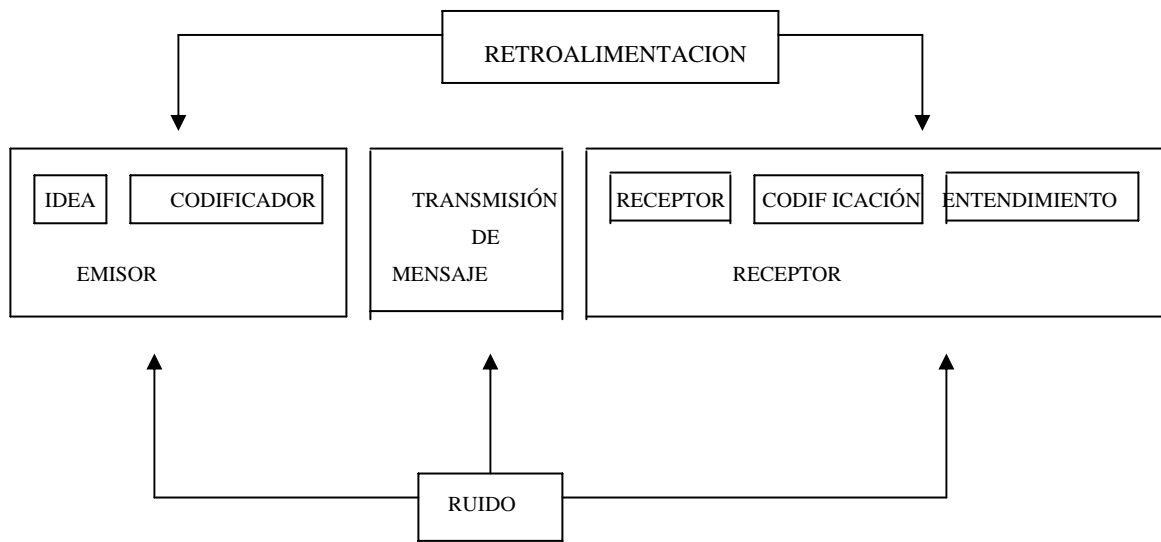
Comunicación

La comunicación es un elemento de suma importancia dentro de toda organización. Sin ella es imposible la transmisión de la información necesaria para el logro de los objetivos.

Duque la define como: “el proceso por el cual se unifica la actividad organizada, es un proceso esencial en el sistema organizativo que ayuda a integrar todos los elementos en función de los objetivos de la organización” (p.522).

El éxito o fracaso de una empresa puede depender en gran medida a su sistema de comunicación, por tanto, la cualidad fundamental de todo gerente es la capacidad para establecer canales de comunicación efectivos mediante los cuales pueda transmitir como deben ser hechas las cosas, que tipo de objetivos se persiguen, que tipo de tareas y funciones han sido asignadas y a la vez es la forma de poder recibir información que puedan orientar, en la toma de decisiones.

El modelo que se señala a continuación muestra como se da el proceso de comunicación:



Modelo del Proceso de Comunicación

Fuente: Koontz y Wehrich, 1990 (p.524)

El esquema indica como el emisor desarrolla y codifica el mensaje: toma la información, pensamiento o idea que desea compartir y la expresa en una forma que se pueda transmitir. El mensaje se envía por medio de expresiones faciales, gestos palabras habladas o escritas, diagrama y otros símbolos. El mensaje se percibe, si no existen distorsiones es codificado y comprendido por el receptor.

Toma de Decisiones

Al igual que el resto de la vida organizacional, la toma de decisiones tiene lugar en una situación de muchas presiones contrarias y conflictivas, de modo que el movimiento en una dirección, probablemente dispare movimientos contrarios en otra dirección. Al mismo tiempo es crucial para la organización, puesto que continuamente se enfrentan nuevas contingencias. Los problemas y las políticas están en un flujo constante.

Duque (1.991) afirma que “la función básica de un gerente consiste en tomar decisiones efectivas y oportunas que estén dirigidas al logro de los objetivos de la empresa” (p.164).

La decisión fundamental que debe tomar un gerente es aceptar un cargo sólo cuando tiene convicción de que puede desempeñarlo.

Las consecuencias de decisiones inadecuadas las pagan los accionistas, consumidores o el presupuesto nacional. Por otro lado, se puede afirmar que el trabajo del gerente es efectivo cuando tiene la capacidad de lograr que otros hagan las actividades en forma correcta, en el momento oportuno y al menor costo.

Relaciones Interpersonales

En toda organización existe la interacción entre los varios grupos que existan en ella. La forma de establecer las condiciones entre los grupos, que incremente la productividad de cada uno de ellos y que den como resultado relaciones humanas favorables, es un problema al cual se enfrenta la gerencia. Uno de los principales problemas que debe resolverse entre los grupos es la competición.

Para tratar de evitar la competición entre grupos y los conflictos dentro de la organización no es necesario abandonar el concepto de división del trabajo, si no que debe observar las condiciones que siguen para crear y manejar los distintos grupos funcionales, tal como sugiere:

- 1.-Énfasis relativamente mayor dado la efectividad total organizacional y al papel de los departamentos en su contribución a ella; los departamentos se miden y

recompensan sobre la base de su contribución al esfuerzo total más que a la efectividad individual.

- 2.-Elevada interacción y frecuente comunicación estimulada entre los grupos para trabajar en problemas de coordinación y ayuda intergrupala; las recompensas organizacionales deben ser otorgadas parcialmente sobre la base de la ayuda que los grupos se dan uno al otro.
- 3.-Frecuente rotación de miembros entre los grupos o departamentos para estimular un grado elevado de comprensión y empatía mutuas para los problemas de uno y otro.
- 4.-Evitar cualquier situación de ganar o perder; nunca poner a los grupos en posición de competir por alguna recompensa organizacional, colocando siempre el énfasis en reunir los recursos para maximizar la efectividad organizacional; repartir las recompensas por igual entre todos los grupos o departamentos (Schein,1.965, citado por Chruden / Sherman, 1.986, p.p.301-302).

Una organización puede funcionar mejor si sus empleados actúan no como individuo sino como equipo de trabajo muy eficientes, con altas metas de rendimiento. Por tanto, los supervisores deben tratar deliberadamente de crear estos grupos efectivos, vinculándolos en la organización global por medio de personas que pertenecen simultáneamente a varios departamentos; para que juntos completen una tarea o proyecto.

2.5.3 Factores Psicológicos

Motivación

Las organizaciones para lograr su desarrollo y productividad dependen del personal que las hace funcionar, pero existen variables, que afectan la cantidad o calidad del rendimiento laboral de una persona: inteligencia, aptitud, coordinación muscular, experiencia anterior, práctica en el trabajo y sobre todo la motivación.

Gibson (2.001) define la motivación como: “las fuerzas que actúan sobre un empleado y que inician o dirigen su conducta” (p.145).

Al respecto Huse y Bowditch (1.980), la define como: “las condiciones responsables de la variación de la intensidad, calidad y dirección del comportamiento” (p.59).

La motivación en las organizaciones requiere además de una dirección efectiva, capaz de crear y conservar el entusiasmo de todos los empleados hacia el trabajo, por lo tanto el gerente deberá tener habilidad y capacidad para motivar las personas a su cargo, para influir en ellos, dirigirlos y mantener una fluidez comunicativa, todo esto determina la eficacia del gerente ante el grupo.

Satisfacción

La satisfacción dentro del trabajo refleja el grado de satisfacción de necesidades que se deriva del trabajo o se experimenta. Esta dimensión mide la conformidad que tienen los miembros de la organización frente a determinados aspectos que la conforman.

La satisfacción es un factor crítico en el comportamiento organizacional. Debe ser entendido, vigilado y manejado de manera que se eviten algunos de los resultados potenciales en forma de insatisfacción que pueda afectar a las organizaciones.

Esfuerzo

Las expectativas del esfuerzo – desempeño es la creencia de que se cuenta con las capacidades necesarias para realizar el trabajo, cumplir con las expectativas de ese papel o responder con éxito a una situación complicada. Los trabajadores con elevados niveles de eficiencia tienen más probabilidades de creer que realizar un esfuerzo producirá un desempeño satisfactorio.

En muchos casos el esfuerzo cuenta más que los resultados. Cabe esperar que si el empleado no pone todo su empeño, recibirá un premio menor que el empleado que produce menos pero trabaja más duro. Por otro lado el trabajador se esfuerza para experimentar una satisfacción personal en la medida en que contribuyan al logro de los objetivos.

2.5.4 Características Organizacionales

Las organizaciones tienen la capacidad para estructurarse y reestructurarse de acuerdo con los resultados de sus decisiones y de los procesos políticos dentro de sus propios límites.

Las organizaciones no son totalmente flexibles; ellas deben estar orientadas hacia la consecución de objetivos concretos, teniendo en cuenta la importancia de los mismos, conjuntamente con las normas, políticas y procedimientos establecidos que permiten canalizar en forma adecuada las diversas labores, a fin de lograr una participación efectiva del hombre en el proceso de trabajo.

Normas

Están formadas por reglas convenidas y detalladas de conductas, mediante las cuales el grupo ejerce control sobre los miembros y a las que deben adecuarse todos los elementos y recursos, para que el sistema en conjunto funcione con eficiencia.

Las políticas y los reglamentos formalizados por la organización con respecto a los empleados tienen un efecto significativo sobre la percepción del ambiente organizacional. Estas acciones de la dirección establecen y prescriben un papel de trabajo para el empleado y determinan el margen de juego de comportamiento admisible a cada persona, es decir, las conductas y las interacciones que la dirección juzga necesarios, útiles y eficaces en el ejercicio de las funciones.

Objetivos

Un ambiente de trabajo que ofrezca un grado de autonomía, apoyo y participación bastante grande podría ser un factor importante para el éxito de los objetivos. Es por ello, indispensable que los individuos se sientan implicados por la empresa si se quiere que éstos integren los objetivos organizacionales.

Las necesidades, las actitudes en el trabajo, la personalidad, igual que la formación y la cultura de un empleado, van a determinar hasta que punto éste responderá favorablemente a la determinación de los objetivos.

Procedimientos

El procedimiento, es una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia cronológica y forma establecida de ejecutar el trabajo que va a desempeñarse. En

efecto, un procedimiento debe ser un tanto estable, pero lo bastante flexible para permitir que ocurran emergencias y situaciones especiales.

Los procedimientos sirven para implantar las políticas, prescribiendo el curso de acción que debe tomarse para la administración de dichas políticas. A pesar de su importancia para el programa, tanto los procedimientos como las políticas de personal deben tratarse como un medio para alcanzar un fin y no como fines por sí mismos, o como excusas para dejar de tomar la acción necesaria.

Bruner (1.987), expone que: “el ambiente emerge de los sistemas y de los procedimientos como el estilo de gestión, las políticas organizacionales y los procedimientos generales de operación tal como son percibidos por los empleados”(p.p.19-20).

2.6 Reseña Histórica de la Empresa Electricidad de Caracas

La electricidad es tan importante que cuesta creer que durante miles de años, la humanidad no supo aprovecharla. La electricidad “el fluido eléctrico” siempre existió en la naturaleza pero el hombre no sabía como usarla. Los indígenas veían con temor, admiración y respeto los relámpagos, sin embargo, aprendieron a utilizar en su provecho, el fuego que estos mismos relámpagos encendían y así empezó en la noche de los siglos, la iluminación interior de las cavernas donde vivían nuestros antepasados.

Fue así como Ricardo Zuloaga, inspirado en las grandes empresas de electricidad que se habían instalado en Estados Unidos y Francia, fundó en 1.895 la Compañía Anónima Electricidad de Caracas, con el propósito según el mismo diría de “generar fuerzas con las caídas de agua del río Guaire en los sitios de El

Encantado y los Naranjos, para utilizarla y venderla de acuerdo con las concesiones y derechos que para ello tiene la compañía.”

La Compañía Anónima Electricidad de Caracas fue la primera planta hidroeléctrica de Venezuela, la segunda de América y unas de las primeras del mundo. El 8 de Agosto de 1.897 con la asistencia del entonces presidente de la República, General Joaquin Crespo, se efectuó su inauguración. Con una potencia de 420Kw, se ilumina la avenida Este, desde la esquina de la torre hasta la Cervecería Nacional, empresa que fue el primer cliente que tuvo la C.A. Electricidad de Caracas.

Después de la instalación de dicha planta hidroeléctrica, ubicada en “El Encantado”, comenzaron a establecerse pequeñas empresas eléctricas en casi todas las grandes poblaciones del país. Aunque, claro esta, éstas sólo podían cubrir el alumbrado de los más concurridos lugares públicos. Posteriormente el uso de la electricidad se fue extendiendo por toda la geografía nacional aumentando su uso en actividades industriales y residenciales.

2.6.1 Misión

La Electricidad de Caracas es una empresa privada, filial de la Corporación AES, dedicada al mejor servicio eléctrico y comprometido a responder las expectativas de sus clientes y accionistas, contribuyendo así a elevar la calidad de vida de la sociedad venezolana.

2.6.2 Visión

Ser una empresa reconocida nacional e internacionalmente como líder innovador, con un servicio eléctrico de alta calidad, con personal y tecnologías excelentes, financieramente fundamental del sector eléctrico venezolano.

2.6.3 Valores

Integridad: Se basan en el principio de integridad y honorabilidad en cuanto a todos los compromisos contraídos, las cosas que dicen y hacen, en todas partes o en cualquier lugar.

Equidad: Tratan a todos los clientes, socios, proveedores, accionistas y comunidad donde operan con toda la equidad posible.

Responsabilidad Social: Actúan bajo la creencia que tienen que involucrarse cada día más en proyectos que proporcionen beneficios sociales así como proporcionar un alto grado de seguridad y confiabilidad en el servicio eléctrico y en el trabajo, en mejoras de un medio ambiente más limpio.

Disfrute: El deseo de la empresa es que todas las personas que trabajan y tienen relación con ella disfruten del trabajo, compartiendo la pasión por el logro de sus objetivos y desempeño, siendo la organización confiable y responsable de sus decisiones.

2.7 Bases Legales del Ambiente Organizacional

Toda organización debe cumplir con un conjunto de principios y directrices que reflejan la orientación y filosofía de ésta, como son las leyes y reglamentos que rigen las condiciones del trabajador y de la empresa.

Las organizaciones deben de contar con un clima laboral adecuado, que las oriente de forma exitosa hacia la consecución de las metas trazadas. Es por ello que toda empresa debe cumplir o acatar ciertas leyes que tienen como finalidad garantizar

un ambiente laboral que estimule al trabajador a seguir esforzándose para lograr los objetivos de la organización.

2.7.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Título III. De los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes

Artículo 87: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Con respecto a la inferencia legal que tiene la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela con el ambiente organizacional es que dicha Ley está actuando como madre de todas las leyes que rigen el clima de las organizaciones; debido a que en el artículo 87 expresa que las empresas deben garantizar a sus trabajadores condiciones de seguridad, higiene y un ambiente laboral adecuado. Por lo que el gobierno ha creado distintas organizaciones y leyes.

2.7.2 Ley Orgánica del Trabajo

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

Artículo 236: El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

El Ejecutivo Nacional, en el Reglamento de esta Ley o en disposiciones especiales, determinarán las condiciones que correspondan a las diversas formas de trabajo, especialmente en aquellas que por razones de insalubridad o peligrosidad puedan resultar nocivas, y cuidara de la prevención de los infortunios del trabajo mediante las condiciones del medio ambiente y las con él relacionadas.

El inspector del trabajo velará por el cumplimiento de esta norma y fijará el plazo perentorio para que se subsanen las deficiencias. En caso de incumplimiento, se aplicaran las sanciones previstas por la Ley.

Artículo 237: Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos sicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido acerca de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieren causar a la salud, y aleccionado en los principios de su prevención.

Artículo 246: Las condiciones de higiene, seguridad en el trabajo y la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo se regirá además por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica que rige la materia.

La Ley Orgánica del Trabajo es la encargada de regir las condiciones de trabajo como son los derechos y deberes que deben de existir entre el patrono y el subordinado.

Por medio de esta se obliga a las empresas a garantizarle al trabajador su seguridad tanto física como mental

2.7.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo con su Reglamento

Capítulo I. Disposiciones Generales

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

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

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

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

- 1.- Los lugares locales o sitios, cerrados o al aire libre, donde personas vinculadas por una relación de trabajo presten servicios a empresas, oficinas, explotaciones, establecimientos industriales, agropecuarios y especiales o de cualquier naturaleza que sean públicos o privados, con las excepciones que establece la ley.
- 2.- Las circunstancias de orden socio-cultural y de infraestructura física que de forma inmediata rodean la relación hombre-trabajo, condicionando la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
- 3.- Los terrenos situados alrededor de la empresa, explotación, establecimientos industriales o agropecuarios y que formen parte de los mismos.

Artículo 6: A los efectos de la protección de los trabajadores en las empresas, explotaciones, oficinas o establecimientos industriales o agropecuarios, públicos y privados, el trabajo deberá desarrollarse en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y en consecuencia:

- 1.- Que garanticen todos los elementos del saneamiento básico.
- 2.- Que presten toda la protección y seguridad a la salud y a la vida de los trabajadores contra todos los riesgos del trabajo.
- 3.- Que aseguren a los trabajadores el disfrute de un estado de salud físico y mental normales y protección adecuada a la mujer, al menor y a personas naturales en condiciones especiales.
- 4.- Que garanticen el auxilio inmediato al trabajador lesionado o enfermo.

- 5.- Que permitan la disponibilidad de tiempo libre y las comodidades necesarias para la alimentación descanso, esparcimiento y recreación, así como para la capacitación técnica y profesional.

Parágrafo Uno: Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido por escrito y por cualquier otro medio idóneo de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieren causar a la salud, y aleccionado en los principios de su prevención.

Parágrafo Dos: Quien ocultare a los trabajadores el riesgo que corren con las condiciones y agentes mencionados en el parágrafo anterior, o tratare de minimizarlos, creando de este modo una falsa conciencia de seguridad, o que de alguna manera induzca al trabajador hacia la inseguridad, queda incurso en las responsabilidades penales respectivas con motivo de la intencionalidad y con la circunstancia agravante del fin de lucro.

Capítulo VI. De las Obligaciones de los Empleadores y de los Trabajadores.

Artículo 19: Son obligaciones de los empleadores:

- Garantizar a los trabajadores condiciones de prevención, salud, seguridad y bienestar en el trabajo, en los términos previstos en la presente ley y en las disposiciones reglamentarias que se establecieren.
- Denunciar al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, con carácter obligatorio, las enfermedades profesionales, los accidentes de

trabajo y cualesquiera otras condiciones patológicas que ocurrieren dentro del ámbito laboral previsto por esta ley.

- Instruir y capacitar a los trabajadores respecto a la prevención de accidentes, enfermedades profesionales, así como también a lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección, todo en concordancia con lo establecido en el artículo 6 de la presente ley
- Organizar y mantener los servicios médicos y los órganos de seguridad laboral previstos en esta ley.
- Incorporarse activamente a los Comités de Higiene y Seguridad establecidos por la presente ley.
- Oír de los trabajadores sus planteamientos y tomar por escrito las denuncias que éstos formulen en relación de las condiciones y medio ambiente de trabajo. Hacer la participación correspondiente y tomar las medidas que el caso requiera. El patrono en ningún caso podrá despedir al trabajador o aplicar cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta ley.
- Colocar en carteles y por trimestres sucesivos, en sitios visibles de la empresa, los registros e índices de accidentes y enfermedades profesionales acaecidos en dichos lapsos.

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

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

2.7.4 Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo

Artículo 6: Las reglamentaciones de las condiciones de higiene de los ambientes de trabajo deberán considerar primordialmente:

- Características de diseño de plantas industriales, establecimientos, locales, centros y puestos de trabajo, maquinarias, equipos y procedimientos seguidos en el trabajo
- Factores físicos: cubaje, ventilación, temperatura, carga térmica, presión, humedad, iluminación, ruidos, vibraciones y radiaciones ionizantes.
- Contaminación ambiental: agentes físicos y/o químicos y biológicos
- Efluentes industriales.

Artículo 8: Todo empleador debe adoptar y poner en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores, especialmente en lo relativo:

- A la construcción, adaptación, instalación y equipamiento de los edificios y lugares de trabajo en condiciones ambientales y sanitarias adecuadas.
- A la colocación y mantenimiento de resguardos y protectores de maquinarias y de todo genero de instalaciones, con los dispositivos de higiene y seguridad que la mejor técnica aconseje

- Al suministro y mantenimiento de los equipos de protección personal
- A las operaciones y procesos de trabajo.

Artículo 9: Sin perjuicio de lo determinen especialmente los reglamentos, son también obligaciones del empleador:

- Instalar los equipos necesarios para la renovación del aire y eliminación de gases, vapores y demás impurezas producidas en el curso del trabajo
- Eliminar, aislar o reducir los ruidos y/o vibraciones perjudiciales para la salud de los trabajadores

Esta ley trata de que todas las organizaciones tengan ciertas características establecidas que puedan así brindarles un grado de seguridad acorde con el puesto de trabajo de cada individuo. Es decir, esta ley esta enfocada principalmente a los aspectos físicos de las organizaciones.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo de Investigación

El presente estudio se ubica dentro de los parámetros de la investigación de campo, ya que se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad de la empresa, su importancia radica en que le permite al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad, es decir, garantiza un mayor nivel de confianza en la información obtenida.

Sabino (1.986) afirma que: “los diseños de campo son los que se refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador o su equipo” (p.p.76-77).

3.2 Nivel de Investigación

Según los objetivos que se persiguen con la investigación, ésta se considero descriptiva, por cuanto identifica las características del universo de investigación, señala la forma de conducta y actitudes de universo investigado, con el fin de obtener más información sobre el estudio del ambiente organizacional de la empresa.

Al respecto dic y López (1.990) afirman:

La investigación descriptiva obtiene un mayor conocimiento del fenómeno en cuestión, pero sólo pretende descubrir las características más importantes del mismo en lo que respecta a su aparición, frecuencia y desarrollo... además le sirve al investigador para obtener información que le será útil para plantear estudios más estructurados (p.30).

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población objeto de estudio de esta investigación está representada por 2.649 personas que laboran en la empresa Electricidad de Caracas.

3.3.2 Muestra

La muestra esta representada por 66 personas que laboran dentro del departamento de Recursos Humanos de la empresa Electricidad de Caracas.

Al respecto Sabino (2.000) define la muestra como: “En un sentido amplio no es más que eso, una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo (p.122)”

Al respecto Levi (1.988) define muestreo estratificado como “Método de muestreo aleatorio en el cual la población se divide en grupos o estratos homogéneos, los elementos de cada estrato son seleccionados al azar”

3.3.3 Procedimiento para el cálculo de la Muestra

El tipo de muestreo utilizado para el cálculo de la muestra fue el probabilística y obtenido según la tabla Z, dada la fórmula:

$$n = \frac{N(Z)^2 * (P*Q)}{E^2 (N-1) + Z^2 (P*Q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de Confianza (90%)

P = Probabilidad de Ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia

E = Margen de error (10%)

$$n = \frac{2.649^2 (1.65)^2 * (0.5*0.5)}{(0.10)^2 (2.649-1)^2 + (1.65)^2 (0.5*0.5)}$$

$$n = \frac{1802.9756}{27.160625}$$

$$n = 66.38$$

$$n = 66$$

3.3.4.- Procedimiento para la Selección de la Muestra

Para la selección de los elementos muestrales se procedió a sacar una muestra por estrato que permitió seleccionar las personas según su cargo.

Las personas objeto de estudio quedaron distribuidas de la siguiente manera:

Tabla De Distribución			Muestra por Estrato
Cargo	Cantidad Relativa	Cantidad Absoluta	Cantidad Absoluta
Directivo	49	1	1
Administrativo	60	2	2
Técnico	1.240	46	30
Obrero	1360	51	33
Totales	2640	100%	66

La

formula para el cálculo del estrato es la siguiente:

$$ne = \frac{no * (n)}{Np}$$

Donde:

ne = Muestra de cada estrato

no = Tamaño adecuado de la muestra

Np = Tamaño de la población

n = Número de elementos del estrato

$$neD = \frac{66}{2649} * 49 = 1$$

$$neA = \frac{66}{2649} * 60 = 2$$

$$neT = \frac{66}{2649} * 1.240 = 30$$

$$neO = \frac{66}{2649} * 1.360 = 33$$

$$netotal = 1+2+30+33 = \boxed{netotal = 66}$$

3.3.5 Técnicas de Investigación

Para la realización de esta investigación se utilizaran las siguientes técnicas de recolección de información:

La observación Documental o Fichaje; ésta técnica permitió obtener los fundamentos teóricos necesarios para la interpretación del tema en estudio, ya que se encuentra basada en consultas bibliográficas, tales como: libros, folletos, leyes, normas y cualquier otro material necesario para obtener conocimientos precisos del ambiente organizacional en la empresa.

La Observación no Participante o simple; mediante esta técnica se percibe los hechos directamente, sin ninguna clase de intermediario, presentando la

información tal como ésta se da naturalmente, y se llama no participante porque el evaluador observa sin involucrarse directamente con la población objeto de estudio.

Entrevista Estructurada; que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir a fin de permitir la incidencia directa con el problema y obtener así la información suficiente para cumplir con el desarrollo de los objetivos de esta investigación.

3.5 Procedimiento de la Investigación

Los datos que se obtuvieron a través de la entrevista estructurada se tabularan por medio de un proceso manual, ya que el número de elementos, objeto de estudio, así lo permite.

3.6 Aspectos Administrativos

Este aspecto trata de la colaboración dada por parte de las personas y manejo de materiales a ser utilizados en la recolección de datos con la finalidad de culminar la investigación.

Humanos: Esta representado por todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron al desarrollo del trabajo de investigación tales como:

- Asesores Académicos:

Astudillo Jorge

Orsini La Paz

Parada Angel

- Personal de la empresa Electricidad de Caracas
- Otros colaboradores

Materiales: Son todos aquellos materiales de oficina que facilitaron el desarrollo y logro de esta investigación:

- Material bibliográfico
- Computadora, , Diskettes
- Internet
- Fotocopiadora
- Resma de papel
- Lápices
- Libretas y cuadernos

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS DATOS

4.1 Presentación e Interpretación de los Datos

Las informaciones presentadas a continuación, se obtuvieron de la entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Estos datos se recolectaron, organizaron y analizaron de acuerdo con los objetivos planteados en esta investigación, del tal forma que permitieron analizar el ambiente organizacional en la empresa.

Los resultados obtenidos en este estudio, se muestran en cuadros de frecuencia simple. En estos se dan a conocer las categorías de cada una de las preguntas del cuestionario, la frecuencia y el porcentaje. Los análisis se argumentaron con las bases teóricas expuestas en el capítulo II.

CUADRO N° 1
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL NIVEL DE
INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje %
Primaria	5	08
Secundaria	28	42
Superior	33	50
Otros	—	—
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Se aprecia que un 50% de la población tiene un grado de instrucción superior, un 42% un nivel secundario y por último un 8% que representa a los trabajadores con un nivel de instrucción bajo.

Podemos inferir que el 50% y el 42% de la población tiene un nivel de educación que le permite interrelacionarse adecuadamente de acuerdo al cargo que desempeñan dentro de la organización ya que este nivel afecta positivamente en la búsqueda de mejoras y soluciones al diseño de trabajo y el ambiente físico laboral.

CUADRO N° 2
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL TIEMPO
QUE TIENE LABORANDO EL PERSONAL DENTRO DE LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS

Tiempo de Servicio	Frecuencia	Porcentaje %
Menos de 1 año	9	14
De 1 a 5 años	19	29
De 6 a 10 años	22	33
De 11 o más años	16	24
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

En este cuadro notamos que el 33% de la población tiene de 6 a 10 años de servicio, 29% de 1 a 5 años, el 24% de 11 o más años y por último un 14% que corresponde a los trabajadores que tienen menos de un año laborando dentro de la empresa.

De acuerdo a estos resultados podemos inferir que el ambiente de trabajo dentro de la empresa Electricidad de Caracas es propicio para que el trabajador se sienta identificado y satisfecho de laborar en la misma.

Por otro lado un personal que tiene tanto tiempo dentro de la empresa conoce detalladamente las actividades que se realizan, facilitando así la planificación, coordinación e instrucción de las tareas.

Además, mientras más años de servicio tenga el trabajador, obtiene y desarrolla las destrezas necesarias para desempeñarse efectivamente. Igualmente, el tiempo de servicio hace posible la creación de un ambiente satisfactorio, lleno de confianza para el trabajador, permitiéndole ejecutar sus tareas con todo empeño y dedicación con la finalidad del logro de las metas.

CUADRO N° 3
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL
CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS POR PARTE DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Conocimiento de Normas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	52	79
Medianamente	14	21
No	–	–
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Los datos presentados muestran que el 79% de la población está en conocimiento de las normas establecidas por la empresa y un 21% esta medianamente informado, lo que indica que la mayoría conocen y manejan las normas establecidas

por la Electricidad de Caracas. El 21% conoce las normas medianamente pero no en su totalidad, puesto que es comprensible, dado al tamaño y gran complejidad de esta organización.

Conocer las normas permite que el trabajador realice sus labores con eficiencia y destreza porque sabe el rol que debe cumplir dentro de la dinámica empresarial. Para las empresas es de gran importancia que todos sus trabajadores conozcan y cumplan sus normativas, para que haya una mejor planificación, control y desarrollo de las actividades de la organización, además de promover el respeto dentro del grupo de trabajo y se pueda consolidar la empresa como tal.

CUADRO N° 4
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS ESTABLECIDAS
POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS

Frecuencia del cumplimiento de Normas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	59	89
Casi siempre	07	11
Algunas Veces	–	–
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Los resultados que muestran el gráfico señalan que 89% de los encuestados opinan que siempre se cumplen las normas, mientras que un 11% se limitó a decir casi siempre, lo que conlleva a decir que en esta empresa además del conocimiento de las normas por parte de los trabajadores, también se cumplen, lo cual se traduce en

un mejor control de la administración y en general a todas las funciones propias de la empresa.

CUADRO N° 5
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
COMUNICACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS POR PARTE DE
LA GERENCIA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS

Comunicación de objetivos	Frecuencia	Porcentaje %
Si	61	92
Medianamente	5	8
No	–	–
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Según la información suministrada por los entrevistados de la empresa se puede determinar que un 92% respondió que si se comunican los objetivos, mientras que un 8% opino que medianamente.

De estos datos se desprende que casi el 100% de los trabajadores esta informado y enfocado en el logro de los objetivos que la empresa se ha trazado y cada uno de estos individuos esta consciente del papel tan importante que tienen dentro de la empresa Electricidad de Caracas.

CUADRO N° 6
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
EXISTENCIA DE INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL NIVEL DE LOGRO
DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Existencia de Instrumentos	Frecuencia	Porcentaje %
Si	43	65
No	23	35
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Al preguntar si existía algún instrumento para medir el nivel de logro de los objetivos de la empresa un 65% de los encuestados contestó que sí, mientras que un 35% que no.

Se demuestra que existe algún tipo de control de la alta gerencia para medir el logro de los objetivos. La empresa Electricidad de Caracas cuenta con cuestionarios de desempeño que ayudan a la gerencia a conocer en que medida se están logrando los objetivos y que decisiones tomar con respecto a las estrategias para llevar a cabo dichos objetivos.

CUADRO N° 7
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL
CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES QUE DEBEN REALIZAR LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Conocimiento de Funciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	66	100
Medianamente	—	—
No	—	—
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

A través de los datos revelados en el presente cuadro se puede observar que un 100% de la población manifestó conocer muy bien las funciones que debe desempeñar dentro de la empresa.

El recurso indispensable dentro de toda empresa es el humano, de él depende que se logren las metas. Es por ello que es indispensable que toda persona conozca las funciones que debe desempeñar dentro de una organización, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en su labor.

CUADRO N° 8
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
EXISTENCIA DE UN PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO PARA
RESOLVER LOS CONFLICTOS ENTRE LA GERENCIA Y LOS
SUBORDINADOS DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Existencia De Procedimientos	Frecuencia	Porcentaje %
Si	18	27
No	48	73
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Al respecto de las opiniones dadas se puede analizar que un 73% de la población manifiesta no conocer la existencia de procedimientos establecidos para resolver los conflictos entre la gerencia y los subordinados de la empresa Electricidad de Caracas. Sin embargo hay un 27% que dice si conocer la existencia de dichos procedimientos.

Dentro de toda organización deben existir una cierta cantidad de normas, procedimientos y leyes, que conlleven a su permanencia dentro del mercado operativo, pero esto no garantiza que sea del conocimiento de todos los miembros de la empresa. Esta información generalmente esta manejada por personal de confianza y de un alto nivel jerárquico.

CUADRO N° 9
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
EXISTENCIA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR
LAS LABORES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS

Existe Manuales de Procedimientos	Frecuencia	Porcentaje %
Si	59	89
No	07	11
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Se observa que el 89% de la población sabe y esta consciente de que existen manuales de procedimientos en comparación con un 11%, el cual no es significativo, que dice no conocer su existencia.

Se puede decir que una de las herramienta primordiales para que las organizaciones puedan lograr sus metas y objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo, es la utilización de manuales, ya que estos van a determinar los pasos a seguir para alcanzar la excelencia y con ello los objetivos que tiene determinado la organización. Dentro de la Electricidad de Caracas existen manuales de procedimientos para llevar a cabo sus operaciones propias. De no ser así no sería una de las más grandes empresas de Venezuela y no podría brindar la calidad de servicio que brinda.

CUADRO N° 10
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA CON QUE RECIBEN INSTRUCCIONES ESPECIFICAS
PARA REALIZAR LAS LABORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE
CARACAS

Frecuencia con que reciben Instrucciones	Frecuencia	Porcentaje %
Diarias	13	20
Semanales	20	30
Mensuales	33	50
Ninguna de las anteriores	—	—
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

La encuesta arroja que un 50% de la población manifestó recibir instrucciones de trabajo mensual, un 30% semanal y 20% diarias. Esto indica una planificación de tareas que viene o esta dada de lo macro a lo micro, existe una planificación por etapas donde el logro diario hace que se puedan alcanzar las metas establecidas a corto, mediano y largo plazo.

CUADRO N° 11
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA CON QUE RECIBEN RECURSOS MATERIALES
NECESARIOS PARA REALIZAR LAS LABORES DE LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS

Recepción de Recursos, Materiales	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	53	80
Algunas Veces	–	–
Frecuentemente	13	20
Nunca	–	–
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

El siguiente cuadro presenta que un 80% de la población manifestó que siempre recibían los recursos materiales necesarios para realizar su labor y un 20% que estos recibían frecuentemente. Podemos inferir que la empresa les brinda a sus empleados los materiales y herramientas necesarios para que puedan realizar sus actividades y así lograr de estos un máximo posible de rendimiento y satisfacción en el ambiente laboral.

El Principal recurso para realizar las actividades diarias es entregarles oportunamente a los trabajadores los materiales y herramientas necesarias para cumplir con las tareas asignadas

CUADRO N° 12
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL
CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES
DEPARTAMENTALES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Cumplimiento de Funciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	48	73
Moderadamente	18	27
No	–	–
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

El cuadro muestra un 73% de la población esta conforme de cómo el supervisor cumple con su función y un 27% manifiesta que el supervisor si cumple con sus funciones pero no en toda su capacidad o medida.

Esto demuestra que en la Electricidad de Caracas los trabajadores piensa que las funciones de los supervisores se llevan cabalmente y por ende ellos y la organización cumplen con los objetivos trazados a su vez que el ambiente en que se desenvuelven cuenta con una armonía, solidaridad y confianza adecuadas para el optimo desenvolvimiento de los trabajadores dentro de la organización.

CUADRO N° 13
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR DENTRO DEL AMBIENTE DE
TRABAJO DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Satisfacción del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje %
Si	61	92
No	05	08
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

En este cuadro se manifiesta que la población en un 92% esta satisfecho con su labor y el ambiente que lo rodea, mientras que un 8% manifiesta lo contrario.

La satisfacción de los trabajadores dentro de una organización es de gran valor, ya que el funcionamiento de todos los factores organizacionales depende directamente de la forma de actuar de los trabajadores. Por el % obtenido podemos inferir que los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas se desenvuelven en un ambiente agradable y satisfactorio.

CUADRO N° 14
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL
RECIBIMIENTO DE INCENTIVOS POR LA LABOR REALIZADA DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Incentivos Recibidos	Frecuencia	Porcentaje %
Si	55	83
No	11	17
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

La tendencia indica que el 83% ha recibido incentivos por parte de la empresa y un 17% ha expresado que no ha recibido incentivos palpables pero que si se le ha estimulado de una u otra forma para seguir mejorando en su labor por ser ellos, la mayoría, nuevo dentro de la organización.

Los incentivos o estímulos son dados a los trabajadores con la finalidad de motivarlos y se puede decir que de premiarlos por la labor realizada por el logro de los objetivos de la empresa. La electricidad de Caracas no escapa de esta situación, en la que ella quiere obtener de sus trabajadores el mayor esfuerzo posible, y los incentivos son mecanismos que motivan a estos para la consecución de las metas planteadas por la organización a la vez que también consiguen beneficios personal y profesionales.

CUADRO N° 15
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA LOS TIPOS
DE INCENTIVOS RECIBIDOS POR EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Tipos de Incentivos	Frecuencia	Porcentaje %
Verbal o Escrito	15	23
Capacitación	36	54
Ascenso de Puesto	04	06
No ha Recibido	11	17
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Con este cuadro conocimos el tipo de incentivo dado a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. El 54% Es recompensado con capacitación, el 23% se le ha reconocido verbalmente o de forma escrita, el 6% fue ascendido como un reconocimiento a la labor realizada, pero un 17% de los trabajadores aún teniendo cierta estabilidad manifestaron no haber recibido nada.

Los incentivos se caracterizan por tener carácter motivacional para los trabajadores, contribuyendo al nivel de compromiso de estos con la organización, además canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido, que los impulsa a realizar sus labores motivadas al logro.

CUADRO N° 16
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA CON QUE SE VALORAN LAS IDEAS Y OPINIONES DE
LOS TRABAJADORES POR PARTE DE LOS SUPERVISORES DE LA
EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Valoración de Ideas y Opiniones	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	–	–
Algunas Veces	39	59
Frecuentemente	15	23
Nunca	12	18
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

La población opina que dentro de la empresa algunas veces se valoran las ideas y sugerencias de los trabajadores por parte de los supervisores en un 59% mientras que un 23% considera que frecuentemente y un 18% que manifiesta que nunca se toma en cuenta.

Se ha puesto en evidencia que en la medida en que exista mayor aprovechamiento de los conocimientos de los trabajadores, mejor será la calidad del ambiente organizacional, pues este sentirá que es importante para la organización.

CUADRO N° 17
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA CON QUE SON PRESIONADOS PARA EL CUMPLIMIENTO
DE LAS TAREAS ENCOMENDADAS LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Presión en el Trabajo	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	–	–
Algunas Veces	15	23
Frecuentemente	–	–
Nunca	51	77
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Se evidencia que un 77% de la población nunca se siente presionado para realizar las labores, un 23% manifestó que algunas veces. Se puede deducir que los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas no se caracteriza por ejercer presión sobre sus trabajadores para que estos realicen su labor de forma satisfactoria tanto para ellos como para la empresa.

La presión en el ambiente laboral ocasiona que el trabajador realice su labor de forma apresurada, pasando por alto detalles que pudieran ser primordiales para realizar eficientemente las tareas y en la mayoría de los casos tiene que empezar de nuevo.

CUADRO N° 18
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA CON QUE SE ESFUERZA EL TRABAJADOR POR LOGRAR
LA EFICIENCIA EN SU TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS

Esfuerzo por alcanzar la Eficiencia	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	66	100
Algunas Veces	—	—
Frecuentemente	—	—
Nunca	—	—
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Este cuadro demuestra que el 100% de la población siempre se esfuerza por lograr la eficiencia en el trabajo, de lo que podemos inferir que la empresa Electricidad de Caracas utiliza métodos y procedimientos que conllevan a que sus trabajadores se sientan satisfecho con la empresa y exista una relación recíproca entre ambos dando así, el trabajador todo su esfuerzo en la realización de su trabajo.

Teóricamente se concibe que un ambiente o clima adecuado de trabajo, haga posible que los trabajadores sientan seguridad y realicen con eficacia sus labores, además el desarrollo de ésta esta influenciado por el comportamiento de sus trabajadores ya que dependiendo de cómo estos perciban el ambiente organizacional será su desenvolvimiento.

Se puede decir entonces que a través de un ambiente donde se perciba confianza, seguridad y progreso, el trabajador se esforzará en conseguir la eficiencia

en las labores encomendadas, debido a que se sentirá a gusto y por ende más productivo.

CUADRO N° 19
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A COMO ES
LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS.

Comunicación con la Organización	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	15	23
Buena	37	56
Regular	14	21
Mala	–	–
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

La información obtenida con este cuadro es que el 56% de la población manifiesta que la comunicación con la organización es buena, 23% excelente y un 14% regular.

Dentro de la Electricidad de Caracas existe una muy buena comunicación interna entre los elementos que conforman a la empresa, lo que permite un buen flujo de información y por ende las tareas a realizar se llevan a cabalidad.

El funcionamiento de las empresas depende en gran medida del sistema de comunicación aplicado, porque representa la unión común para los procesos de administración, Planificación, organización y control.

CUADRO N° 20
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A COMO ES
LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON LOS
SUPERVISORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Comunicación con los supervisores	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	–	–
Buena	49	74
Regular	17	26
Mala	–	–
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Aquí el 74% de los entrevistados manifestaron que es buena la comunicación y el otro 26% que es regular. Se observa que estos porcentajes son límites aceptables de comunicación que permite una mayor interrelación entre los trabajadores y supervisores, los cuales están abiertos a escuchar porque así es que se puede lograr, de mejor manera, la consecución de las metas.

Los supervisores deben estimular el flujo de la comunicación e inducir a los subordinados a presentar sugerencias que conlleven a mejorar la calidad en el trabajo, sólo así, se incrementará el grado de motivación y el logro de la intervención de todos en el proceso de la toma de decisiones.

CUADRO N° 21
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LOS
MECANISMOS UTILIZADOS PARA TRANSMITIR LA INFORMACIÓN A
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Mecanismos para Transmitir Información	Frecuencia	Porcentaje %
Memorándum	18	27
Reuniones	03	05
Oral	06	09
Circulares	04	06
Reportes	22	33
Todos los Anteriores	13	20
Ninguna	—	—
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

En los resultados de la entrevista aplicada referida a los mecanismos utilizados como canal de comunicación, un 33% de la población expreso que el mecanismo más utilizado es el reporte o informes, los cuales son pasados por los supervisores departamentales, un 27% que el memorándum, un 20% manifiesta que se utilizan todos los mecanismos, de la forma oral 9%, por medio de reuniones 5% y por medio de circulares 6%.

Los mecanismos utilizados dentro de la empresa para llevar a cabo la comunicación son de gran importancia para dar a conocer lo que se quiere lograr y saber si se están logrando los planes o metas relacionados con la producción,

finanzas, comercialización, entre otros; no podrían ser alcanzado de forma optima, si las instrucciones, ordenes, procedimientos y reportes no se transmiten en forma oportuna y adecuada.

En este cuadro hay que destacar la importancia que tienen las reuniones o la transmisión de información vía oral, ya que las instrucciones impartidas en forma cotidiana, cuando el trabajador conoce su labor, crea en el subordinado un alto grado de confianza por parte de sus supervisores, lo que le permite realizar, de una forma agradable y motivada la realización de cualquier actividad.

CUADRO N° 22
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA CON QUE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN
FACILITAN EL TRABAJO EN EQUIPO DENTROS DE LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS

Frecuencia con que los Canales Facilitan el Trabajo en Equipo	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	31	47
Algunas Veces	16	24
Frecuentemente	19	29
Nunca	–	–
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Al analizar la frecuencia con que los canales de comunicación facilita el trabajo en equipo, el 47% contesto que siempre facilita el trabajo en equipo, un 29% contesto que frecuentemente y un 24% algunas veces.

Podemos inferir que la mayoría de las veces la comunicación es el canal de trabajo en equipo y una mala comunicación haría que la mayoría de los objetivos no sean alcanzados, por esta razón la empresa utiliza diversos canales de comunicación para el logro de los mismos.

CUADRO N° 23
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN POR PARTE DE LOS
TRABAJADORES EN LAS DECISIONES TOMADAS SOBRE
SITUACIONES DE TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE CARACAS

Frecuencia de participación en las decisiones	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	14
Algunas Veces	29	44
Frecuentemente	12	18
Nunca	16	24
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

A través de los datos obtenidos con respecto a la participación de los trabajadores en las decisiones de ciertas situaciones de trabajo, el 44% respondió que algunas veces era que participaba, el 24% que nunca, el 18% frecuentemente y 14% siempre.

Dentro de la empresa se observa que si existe participación de los trabajadores, lo que trae como consecuencia que estos aumenten su interés en participar oportunamente en aquellos aspectos que los afecten en el futuro.

CUADRO N° 24
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA CON QUE SON NSIDERADAS LAS SUGERENCIAS DE
LOS TRABAJADORES EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES POR
PARTE DE LOS SUPERIORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE
CARACAS

Consideración de Sugerencias para la Toma de Decisiones	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	09	13
Algunas Veces	15	23
Frecuentemente	27	41
Nunca	15	23
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

En la empresa Electricidad de Caracas el 41% de sus trabajadores considera que frecuentemente son tomadas sus sugerencias en la toma de decisiones, un 23% dice que algunas veces, otro 23% nunca y un 13% manifiesta que siempre son tomadas dichas sugerencias.

La frecuencia nos permite inferir que en la mayoría de las ocasiones el trabajador es considerado como la herramienta que esta en contacto directo con los problemas y tienen que ser ellos mismo quienes den posibles soluciones, para que así

la gerencia, tomando en cuenta las sugerencias, pueda tomar una decisión. Esto crea en el trabajador una sensación de seguridad en el puesto de trabajo y una mejor relación con sus superiores.

La participación en la toma de decisiones es un elemento determinante del ambiente organizacional, al tomar decisiones correctas y acertadas no solo depende de la escogencia de alternativas apropiadas, sino también del grado de participación que tengan las personas involucradas y del aprovechamiento de cada una.

A los trabajadores les agrada que le pidan su opinión y saber que sus ideas y convicciones tienen cierto valor en la acción final que se emprende.

CUADRO N° 25
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
CONTRIBUCIÓN DEL LIDERAZGO EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES Y COMO SON ESTAS EN EL AMBIENTE DE
TRABAJO DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Contribución del Liderazgo en las Relaciones Interpersonales	Frec.	%	Relaciones Interpersonales	Frec.	%
Siempre	12	18	Excelentes	03	04
Algunas Veces	08	12	Buenas	58	88
Frecuentemente	46	70	Regulares	5	08
Nunca	—	—	Malas	—	—
Totales	66	100		66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Respecto a las opiniones recabadas, se observa que un 70% de la población considera que el liderazgo presente en la empresa frecuentemente contribuye a las relaciones interpersonales, un 18% que siempre contribuye y un 12% que algunas veces. Así mismo un 88% manifestaron que dichas relaciones eran buenas, un 8% opinó que regulares y un 4% que son excelentes.

Todo esto nos capacita para inferir que dentro de la empresa Electricidad de Caracas se propicia la relación recíproca de superior a subordinado, es decir existe una relación bidireccional bien planificada. Con esto se promueve el proceso de retroalimentación que permite crear un ambiente adecuado.

Puesto que un líder se caracteriza por el poder de conducción y la capacidad de saber guiar y dirigir a un grupo, este debe buscar la participación e interrelación voluntaria de sus seguidores, en común esfuerzo para lograr los objetivos determinados en la organización.

CUADRO N° 26
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA DE RECIBIMIENTO DE APOYO POR PARTE DEL
SUPERVISOR EN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Frecuencia de Recibimiento de Apoyo	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	37	56
Algunas Veces	13	20
Frecuentemente	16	24
Nunca	—	—
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

En este esquema se muestra que un 56% de la población considera que si reciben apoyo por parte de los supervisores, un 24% frecuentemente y un 20% algunas veces.

Sentirse apoyado por parte de los supervisores hace despertar sentimiento de seguridad y control sobre las labores encomendadas, lo que refleja que realicen su trabajo sin ningún tipo de presión.

CUADRO N° 27
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL ESPACIO
FÍSICO DISPONIBLE EN EL QUE LABORAN LOS TRABAJADORES DE
LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS.

Espacio Físico	Frecuencia	Porcentaje %
Reducido	09	14
Amplio	15	23
Adecuado	42	63
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

La información refleja que el 63% de la población encuestada manifiesta que el espacio físico donde laboran es el adecuado, un 23% que es amplio y un 14% que es reducido.

El espacio físico de la empresa Electricidad de Caracas es inmenso, pero también lo es en gran número de personas que en ella trabajan. La organización ha logrado mantener un equilibrio para poder brindarles a sus trabajadores un espacio adecuado de trabajo. Por el contrario, la importancia de este punto radica, que en un ambiente de trabajo mal diseñado, puede causar incomodidad, fatiga, dificultad de comunicación y poco rendimiento en el trabajo.

CUADRO N° 28
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA CON QUE SE RESPETA LA PRIVACIDAD DE CADA
DEPARTAMENTO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Frecuencia con que se respeta la Privacidad	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	56	85
Algunas Veces	03	05
Frecuentemente	07	10
Nunca	—	—
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

De acuerdo a la información obtenida en el cuadro, se manifiesta que 85% de la población considera que siempre es respetada su privacidad por parte de sus compañeros de trabajo, el 10% frecuentemente y el cinco % algunas veces.

Cierto grado de privacidad le proporciona al trabajador la tranquilidad de realizar sus labores sin interrupciones que le impidan concentrarse en las tareas encomendadas

CUADRO N° 29
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
ILUMINACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Iluminación	Frecuencia	Porcentaje %
Buena	62	94
Regular	4	06
Deficiente	–	–
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

No por ser una empresa de electricidad sino porque todas las empresas deben proporcionar un lugar idóneo para la realización del trabajo, el 94% de la población manifestó que la iluminación dentro del lugar de trabajo es buena, lo que permite un mayor rendimiento y un mejor ambiente para los que laboran en la empresa.

La iluminación en el lugar de trabajo es de suma importancia, ya que la intensidad de ésta puede influir a corto o largo plazo en la capacidad visual del trabajador dependiendo de la función desempeñada en cada uno de los departamentos. Además, contribuye a mantener un lugar limpio e higiénico.

CUADRO N° 30
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA AL NIVEL DE
RUIDO Y LA INTERFERENCIA QUE PUEDE TENER EN EL
DESARROLLO NORMAL DE LAS ACTIVIDADES DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Nivel de Ruido	Frec.	%	Interferencia del ruido	Frec.	%
Alto	–	–	Si	08	12
Medio	–	–			
Moderado	61	92	No	58	88
Bajo	05	08			
Totales	66	100		66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Los efectos de los ruidos normales e impredecibles son negativos, tienden a interferir con la capacidad de concentración de los empleados alterando los niveles de atención. El rendimiento mental o intelectual es el más afectado por el ruido. El nivel de ruido de la empresa Electricidad de Caracas es moderado en un 92%, lo cual no representa una interferencia en las labores cotidianas, ya que 88% de la población así lo manifestó.

Los trabajadores de esta empresa por estar adaptados y conformes a los ruidos propios de su ambiente laboral van a ser menos propensos a ser nerviosos e irritables comparados con personas que trabajan en zonas donde el ruido es demasiado alto.

CUADRO N° 31
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A AL GRADO
DE TEMPERATURA DONDE SE REALIZA LAS LABORES DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Temperatura	Frecuencia	Porcentaje %
Cálida	21	32
Fría	07	10
Adecuada	38	58
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

El 58% de los trabajadores considera que labora en un sitio con temperatura adecuada, un 32% lo considera cálido y apenas un 10% lo considera frío.

La población que considera que el sitio de trabajo donde laboran es cálido, es debido a que la empresa posee actividad técnica en maquinaria y equipos que pueden causar molestias al realizar las tareas.

CUADRO N° 32
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE LA
EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS

Frecuencia del Mantenimiento de Equipos	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	61	92
Algunas Veces	05	08
Nunca	—	—
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

La empresa Electricidad de Caracas realiza mantenimiento constante (92%) a los equipos que posee, esto más que un mantenimiento es una medida de seguridad industrial para velar que los equipos funcionen correctamente y así proporciona seguridad en el servicio, seguridad personal, seguridad de los equipos, continuidad de la vida útil, seguridad d las instalaciones. En general, permite una mayor seguridad a todo el personal interno y externo.

CUADRO N° 33
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A LA
EXIGENCIA DE TECNOLOGIA MÁS AVANZADA PARA REALIZAR LAS
OPERACIONES PROPIAS DE LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE
CARACAS

Exigencia de Tecnología Avanzada	Frecuencia	Porcentaje %
Si	66	100
Medianamente	-	-
No	-	-
Totales	66	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Electricidad de Caracas. Febrero 2.005

Con relación a las exigencias de tecnologías avanzadas el 100% de la población estuvo de acuerdo que si se requiere. Puesto que esta es una empresa que debe trabajar con los más altos niveles de seguridad industrial para lo cual debe absorber toda la tecnología de punta para el logro de sus objetivos.

Para toda empresa, la vanguardia tecnológica es de gran importancia, debido a que esta va a determinar de una forma u otra la existencia operativa de la organización, ya que permite minimizar los costos de mercadeo y producción, para hacerla competitiva y perdurable en el tiempo, es así, que las empresas tienen que estar abiertas a los cambios

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Tomando en cuenta los resultados y los objetivos planteados en la investigación, podemos inferir sobre el ambiente organizacional de la empresa Electricidad de Caracas. Dichos resultados poseen un grado de confiabilidad y error según la muestra estadística.

Esta empresa cuenta con un recurso humano capacitado, no solo en la parte intelectual, sino que, poseen un ambiente físico-social donde pueden desarrollarse y mantener un ambiente de trabajo armonioso que permita ofrecer un servicio de calidad a los clientes, proveedores y comunidad en general.

El análisis de los resultados obtenidos en la investigación permitió la elaboración de las siguientes conclusiones:

- Los empleados poseen un alto nivel educativo y la mayoría tiene un tiempo prolongado dentro de la empresa, lo que refleja que conocen y cumplen las normas de manera natural lo que permite el desarrollo de las actividades de la organización. La empresa posee canales de comunicación internos que permiten el flujo de información entre los departamentos. Esto conlleva a la comunicación de los objetivos desde los estratos superiores a los inferiores, este tipo de comunicación permite la reciprocidad de la información. Para lograr estos objetivos la empresa cuenta con instrumento que miden el logro o avance de las metas.

- Se pudo conocer que una de las herramientas más usadas para el logro de la comunicación son los reportes que emite cada departamento, lo cual permite trabajar en completa libertad y alejar un poco la presión de reuniones, memorándum, circulares, etc.
- Dentro de la empresa los trabajadores conocen las funciones que deben desempeñar, con el mínimo de presión posible, lo que facilita el trabajo en equipo y las relaciones entre compañeros de trabajo.
- Se pudo conocer que la empresa cuenta con manuales de procedimientos tanto para las funciones normales operativas, como para resolver problemas imprevistos
- La empresa suministra todos los materiales necesarios para cumplir con las tareas asignadas, dentro de un lapso de tiempo específico.
- Se demostró que las personas que laboran dentro de esta empresa, se encuentran en un ambiente de trabajo agradable y a gusto, el cual cumple sus expectativas en un alto grado de satisfacción.
- Se pudo conocer que el personal recibe estímulo y reconocimiento. Por lo que pueden aportar más en la ejecución de las tareas asignadas si se reconoce siempre el valor agregado de sus funciones, esto trae como consecuencia una alta motivación de los trabajadores.
- La planta física proporciona condiciones aceptables de: iluminación, ruido, temperatura, lo cual permite un mejor confort en la realización de las tareas, salvo en las áreas de actividad técnica que se encontró una temperatura cálida
- En relación con la tecnología utilizada en la empresa, se pudo determinar de acuerdo a la opinión de los trabajadores que es avanzada e innovadora, y este ayuda al logro de objetivos que tienen que ver con la producción.

5.2 Recomendaciones

Tomando en cuenta las conclusiones, las circunstancias económicas y de mercado, así como también las innovaciones tecnológicas el ambiente organizacional no debe ni puede quedarse atrás, por estas razones nos permitimos en recomendar lo siguiente:

- Seguir manteniendo políticas internas con miras al logro de los objetivos que ofrezcan al trabajador diferentes clases de estímulo dentro de la organización para lo cual deberá revisar y analizar en rendimiento y conducta de cada uno de los trabajadores de la empresa.
- Incentivar al personal, no solo para el logro de las metas de la organización sino también para promover una cultura de seguridad industrial y personal debido a la razón social de la empresa. Para así, poder alcanzar un desempeño laboral eficiente, seguro y confiable.
- Ampliar los estándares de calidad y enfocarlos al cliente.
- Se recomienda aumentar el apoyo brindado por parte de los supervisores para que los trabajadores puedan realizar sus labores con un mayor grado de eficiencia, debido a que dicho apoyo causa una conducta de seguridad, control y bienestar en el sitio de trabajo lo que implica un mejor rendimiento.
- Esta es una empresa con tecnología de punta solo queremos que se mantenga así, trayendo tecnología de primera y entrenando al personal para mejorar esa tecnología

BIBLIOGRAFIA

Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Editorial Trillas, S.A. de C.V., México, 1.987.

Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Editorial Trillas, S.A. de C.V., México, 1.999.

Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. (2ª Ed.) Editorial McGraw- Hill. Colombia, 1.994.

Chiavenato, I. Introducción a la Teoría General de la Administración. (5ª Ed.) Editorial McGraw-Hill. Colombia, 1.999.

Chruden, H. y Sherman, A. Administración de Personal. (1ª Ed. En Venezuela y 9ª Ed. Mexicana, CIA). Continental, S.A. de C.V., México, 1.986.

Fremont, K., Rosaszweig, J. Administración en las Organizaciones. (4ª Ed.) Editorial McGraw-Hill de México S.A., 1.992.

Gibson, I. Y Donnelly, J. Organizaciones ; Conducta, Estructura, Procesos. México Nueva Editorial McGraw-Hill, 1.990.

Gibson, I. Y Donnelly, J. Organizaciones, Conducta, Estructura, Proceso. (3ª Ed.) Editorial McGraw- Hill. México 1.992

Gibson, I. Y Donnelly, J. Las Organizaciones. (8ª Ed.) Editorial McGraw- Hill. México 1.997.

Gibson, I. Y Donnelly, J. Organizaciones, Conducta, Estructura, Proceso. (10ª Ed.) Editorial McGraw- Hill. México 2.001.

Grimaldi, J. Y Rollin, S. La Seguridad Industrial su Administración. (2ª Ed.) Editorial Alfaomega. México, 1.996

Hall, Richard, H. Organizaciones. Estructura y Proceso. (3ª Ed.) Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., México, 1.983.

Hall, Richard, H. Organizaciones. Estructura, Procesos y Resultados. (6ª Ed.) Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., México, 1.996.

Hampton, David R. Administración Contemporánea. (2ª Ed.) Editorial McGraw-Hill, México, 1985.

Hodgetts, R. Y Altman, S. Comportamiento en las Organizaciones. Editorial McGraw-Hill/Interamericana de México, S.A. de C.V. 1.981.

Huse, E. Y Bowditch, J. El Comportamiento Humano en la Organización. México, 1.980.

Internet. La Electricidad de Caracas. Dirección. www.laedc.com.ve

Keith, D. Y Newstrom, J. Comportamiento Humano en el Trabajo. (8ª Ed.) México 1.991.

Koontz, H. Y Weihrich, H. Administración. (11ra Ed.) Editorial McGraw-Hill México 1.998.

Koontz, H. Y Wehrich, H. Administración. (9na Ed.) Editorial McGraw-Hill México 1.990.

Levi, Richard. Estadística para Administradores. (2ª Ed.) Editorial Prentice – Hill México 1.998.

Océano Grupo Editorial Diccionario de Administración y Finanzas. España.

dic, S. Y López, A. Como Investigar en Ciencias Sociales. Editorial Trillas. México, 1.990.

Piñango, R. Gerencia. El Diario de Caracas. Mayo, 1.991, p.4.

Robbins, S. Comportamiento Organizacional. (3ª Ed.) Editorial Prentice-Hall. Hispanoamericana. México, 1987.

Robbins, S. Comportamiento Organizacional. (7ª Ed.) Editorial Prentice-Hall. Hispanoamericana. México, 1996.

Robbins, S. Comportamiento Organizacional. (8ª Ed.) Editorial Prentice-Hall. Hispanoamericana. México, 1998.

Sabino, C. El Proceso de la Investigación. Editorial PANAPO. Caracas-Venezuela, 2.000.

Sabino, C. El Proceso de la Investigación. Editorial PANAPO. Caracas-Venezuela, 1.986.

Sabino, C. Metodología de la Investigación. Editor EL CID. Argentina, 1978.

Stoner, J. Administración. (2ª Ed.) Editorial Prentice-Hill Hispanoamericana. México, 1.989.

Stoner, Freeman Y Gilbert. Administración. (6ª Ed.) Editorial Prentice-Hill Hispanoamericana. México, 1.996.

Thierauf, Robert J. Auditoría Administrativa. Editorial Limusa, S.A., 1.990.

ANEXOS

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS**



**ENTREVISTA ESTRUCTURADA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE
LA EMPRESA ELECTRICIDAD DE CARACAS**

REALIZADO POR:

Br. Moreno, Teresita

Br. Rodríguez, Edgar

Caracas, Febrero 2005

PRESENTACIÓN

La presente entrevista tiene como fin primordial recabar información para estudiar el ambiente organizacional en la empresa Electricidad de Caracas.

El objeto de este estudio es la elaboración de nuestra Tesis de Grado, la cual es requisito obligatorio para optar al título de Lcdo. En Contaduría Pública.

Es de hacer notar, que este instrumento no requiere de ninguna identificación personal, por lo cual la información aquí recabada será totalmente anónima.

En tal sentido se agradece que sus respuestas sean lo más precisas y objetivas posibles.

INSTRUCCIONES

- ❖ Lea cuidadosamente cada pregunta.
- ❖ Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere correcta, y emita su opinión donde lo amerite.
- ❖ Si su elección es otra, indicar cual.
- ❖ Se agradece no dejar preguntas sin contestar.

Gracias por su gentil colaboración.....

1. ¿Nivel de Instrucción?
Primaria _____ Otros _____ Indique: _____
Secundaria _____
Superior _____
2. ¿Indique el tiempo que tiene laborando en la empresa?

Menos de 1 año _____
De 1 a 5 años _____
De 6 a 10 años _____
De 11 o más años _____
3. ¿Conoce usted las normas de la empresa?

Si _____ Medianamente _____ No _____
4. ¿Se cumplen las normas establecidas en la organización?

Siempre _____ Casi siempre _____
Algunas veces _____ Nunca _____
5. ¿Ha comunicado la gerencia, de manera clara y comprensible a su personal los objetivos de la empresa?

Si _____ Medianamente _____ No _____
6. ¿Existen instrumentos para medir el nivel de logro de los objetivos?
Si _____
No _____
7. ¿Conoce usted las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?

Si _____ Medianamente _____ No _____

8. ¿Existe un procedimiento establecido para resolver los conflictos entre la gerencia y los subordinados?

Si _____

No _____

9. ¿Existe en la empresa manuales de procedimientos para realizar las labores?

Si _____

No _____

10. ¿Frecuencia con que recibe instrucciones específicas para realizar sus labores?

Diarias _____

Semanales _____

Mensuales _____

Ninguna de las anteriores _____

11. ¿Con que frecuencia recibe usted los recursos materiales necesarios para realizar su trabajo?

Siempre _____

Algunas veces _____

Frecuentemente _____

Nunca _____

12. ¿Los supervisores departamentales cumplen adecuadamente sus funciones?

Si _____ Moderadamente _____

No _____

13. ¿Se siente satisfecho en su ambiente de trabajo?

Si _____

No _____

¿Por _____ qué

14. ¿Ha recibido algún tipo de incentivo por el desempeño de su labor?

Si _____

No _____

15. ¿Cual de estos incentivos ha recibido?

Reconocimiento verbal o escrito _____ Capacitación _____

Ascenso de puesto _____ No ha recibido _____

16. ¿Con que frecuencia los supervisores valoran las ideas y opiniones de sus subordinados?

Siempre _____ Algunas veces _____

Frecuentemente _____ Nunca _____

17. ¿Se siente presionado para cumplir las tareas encomendadas?

Siempre _____ Algunas veces _____

Frecuentemente _____ Nunca _____

18. ¿Con que frecuencia se esfuerza por lograr la eficiencia en su trabajo?

Siempre _____ Algunas veces _____

Frecuentemente _____ Nunca _____

19. ¿Cómo es la comunicación en la organización?

Excelente _____ Buena _____

Regular _____ Mala _____

20. ¿Cómo es la comunicación con su supervisor?

Excelente _____ Buena _____

Regular _____ Mala _____

21. ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para transmitir información?

Memorándum _____ Reuniones _____ Oral _____
Circulares _____ Reportes _____ Todos los anteriores _____
Ninguna _____

22. ¿Con que frecuencia los canales de comunicación permiten que se realice con facilidad el trabajo en equipo?

Siempre _____ Algunas veces _____
Frecuentemente _____ Nunca _____

23. ¿Con que frecuencia participa usted en las decisiones que se toman, sobre situaciones de trabajo que le afectan?

Siempre _____ Algunas veces _____
Frecuentemente _____ Nunca _____

24. ¿Con que frecuencia los superiores le permiten a sus subordinados aportar sugerencias en la toma de decisiones?

Siempre _____ Algunas veces _____
Frecuentemente _____ Nunca _____

25. ¿El gerente adopta un estilo de liderazgo que contribuye a que existan relaciones abiertas y amistosas con los empleados?

Siempre _____ Algunas veces _____
Frecuentemente _____ Nunca _____

26. ¿Cómo son las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo?

Excelentes _____ Buenas _____
Regulares _____ Malas _____

27. ¿Con que frecuencia recibe usted, apoyo de su supervisor en la realización de sus actividades?

Siempre _____ Algunas veces _____
Frecuentemente _____ Nunca _____

28. ¿Cómo caracteriza usted, el espacio en el que se encuentra laborando?

Reducido _____
Amplio _____
Adecuado _____

29. ¿Con que frecuencia sus compañeros de trabajo respetan la privacidad del departamento donde usted labora?

Siempre _____ Algunas veces _____
Frecuentemente _____ Nunca _____

30. ¿Cómo es la iluminación en el lugar de su trabajo?

Buena _____
Regular _____
Deficiente _____

31. ¿Cómo identificaría usted, el nivel de ruido presente en la organización o departamento donde labora?

Alto _____ Moderado _____
Medio _____ Bajo _____

32. ¿Los niveles de ruido en la organización o departamento le permiten el desarrollo normal de sus actividades?

Si _____ No _____
¿Por qué? _____

33. ¿Cómo considera usted la temperatura donde realiza sus labores?

Cálida _____

Fría _____

Adecuada _____

34. ¿Con que frecuencia se le hace mantenimiento a los equipos?

Siempre _____

Algunas veces _____

Nunca _____

35. ¿Exige la gerencia que en sus operaciones propias se use la tecnología más avanzada?

Si _____ Medianamente _____ No _____

ESTRUCTURA
ORGANIZATIVA DE
LA EMPRESA
ELECTRICIDAD DE
CARACAS

