



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
CUMANÁ, EDO-SUCRE

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SEGURIDAD Y VIGILANCIA  
VENEZUELA, C.A. (SEVIVENCA), ESTADO SUCRE, CUMANÁ, AÑO  
2017**

**AUTORAS:**

Díaz Reina C.I: 24.873.295

Figueroa Gabriela C.I: 22.631.864

Hernández Gerluybel C.I: 23.701.790

Trabajo de grado, en modalidad cursos especiales de grado. Presentado como  
requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos  
Humanos

CUMANÁ, MAYO 2018



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
CURSOS ESPECIALES DE GRADO  
CUMANÁ – EDO SUCRE**

**ANÁLISIS Y SISTESIS CURSOS ESPECIALES DE GRADO.  
ÁREA PSICOLÓGICA. II SEMESTRE AÑO 2017**

**AUTORAS:**

**Br. Díaz Reina C.I: 24873295  
Br. Figueroa Gabriela C.I: 22631864  
Br. Hernández Gerluybel C.I: 23701790**

**APROBADO POR:**

**Lcda. Onaira Marciano**

**JURADO**

**MSc. Zelideth Camacho**

**JURADO**

**Dra. María Montañez**

**JURADO**

**CUMANÁ, MAYO 2018**

## **RESOLUCIÓN**

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajo de Grado:

“los trabajos de grados son de exclusiva propiedad de la Universidad y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo del Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario”

# INDICE GENERAL

	<b>PÁG</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>xi</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>17</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....	<b>17</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.2.1 Objetivo General .....	21
1.2.2 Objetivos Específicos:.....	21
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	22
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>24</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>24</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.2 BASES TEÓRICAS.....	29
2.2.1 Definición de Clima Organizacional.....	29
2.2.2 Características del Clima Organizacional .....	30
2.2.3 Importancia del Clima Organizacional .....	31
2.2.4 Factores o elementos que influyen en el Clima Organizacional .....	32
2.2.5 Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	34
2.3 MARCO ORGANIZACIONAL .....	35

2.3.1	Reseña Histórica de la Empresa .....	35
2.3.2	Misión y Visión de la empresa.....	36
2.3.3	Estructura Organizativa de la Empresa .....	37
2.4	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	39
<b>CAPITULO III</b>	.....	<b>41</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	.....	<b>41</b>
3.1	Nivel de Investigación.....	41
3.2	Diseño de la Investigación .....	42
3.3	Población y Muestra.....	42
3.4	Fuentes de Información.....	44
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	44
3.6	Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información.....	46
<b>CAPITULO IV</b>	.....	<b>47</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	.....	<b>47</b>
4.1	Factores Psicológicos .....	47
4.1.1	Liderazgo.....	48
4.1.2	Motivación .....	49
4.1.3	Comunicación .....	50
4.1.4	Relaciones Interpersonales.....	51
4.1.5	Toma de Decisiones .....	53
4.2	Importancia de Relaciones Interpersonales para el personal .....	56
<b>CONCLUSIONES</b>	.....	<b>59</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	.....	<b>61</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	.....	<b>63</b>

**ANEXOS ..... 66**  
**HOJA DE METADATOS ..... 72**

## DEDICATORIA

Este trabajo es un logro más que llevo y sin lugar a dudas ha sido gracias a aquellas personas que de alguna manera me brindaron su apoyo. Por ende les dedico este logro, por confiar en mí, por el esfuerzo, dedicación, entusiasmo, paciencia, optimismo que siempre me ofrecieron.

A *Dios* primeramente por darme vida, salud y fortalezas para vencer los obstáculos y lograr un objetivo más en mi vida, gracias mi señor por brindarme la capacidad de culminar esta pequeña tarea.

A mi papá *Pedro*, por tener el privilegio de ser tu hija, por todos los sacrificios hechos para que pudiera obtener una buena educación y así lograr mis metas académicas, por nunca fallarme y cuidarme como una madre, por acompañarme en cada triunfo y caída. A ti *mamá* por ser la persona que ha dado la vida, amor y comprensión cuando más la necesite, porque siempre me distes las fuerzas para entender que si podía. Gracias a ustedes por crear en mi todo lo que soy hoy. Por medio de sus consejos, aprendizajes y experiencias de vida pude construir mi personalidad y así lograr una meta más. **LOS AMO DEMASIADO.**

A mis hermanos *Luis, Rosangelica y Bryant* para que les sirva de ejemplo y los induzca a crearse metas en su vida, que tengan presente que no hay obstáculo del que no se pueda salir. **LOS QUIERO**

A mi abuela *Angela* por sus buenos consejos y estar siempre dispuesta ayudarme en todo, porque eres mi segunda madre. **TE ADORO ABUELA**

A mi tía *Yurmarys* por ayudarme cuando lo necesitaba y por ser el centro de motivación e inspiración para alcanzar mi título en Gerencia de Recursos Humanos. **TE QUIERO MUCHO**

A mis compañeras, *Gabriela y Bell* que gracias a su apoyo y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales. Especialmente a ti mi comadre Gaby por darme todas tus energías positivas y sobre todo por formar parte de esta meta que emprendimos juntas desde hace tiempo. Gracias por siempre brindarme tu apoyo incondicional, por ayudarme en todo. **TE QUIERO AMIGA**

**Reina María Díaz Salazar**

## DEDICATORIA

**Este trabajo es la recompensa del empeño, dedicación, esfuerzo y sacrificio** de todos aquellos que me brindaron su apoyo, y otros a los que de una u otra forma espero servirle de ejemplo seguir, a ellos va dedicado. Sin titubeos hoy puedo decir **¡LO LOGRÉ!**

A Dios, por darme la sabiduría, inteligencia, paciencia y dedicación necesaria para culminar esta meta académica, gracias papá Dios.

A mi hija, mi princesa *Fiorella Estefanía*, por ser el motor de mi vida y mi razón de seguir adelante y superarme como persona, mi beba tus trasnochos se convirtieron en la mejor compañía para la realización y culminación de este logro, por ti y para ti es este triunfo espero ser tu ejemplo a seguir. **¡TE AMO MI BEBA!**

A mis padres *Gladis y Ernesto*, son mi mejor ejemplo a seguir, gracias por sus consejos, regaños, orientaciones y palabras acertadas, no me alcanzará la vida para agradecerles y dedicarle cada logro de mi vida, este logro también es suyo, no me alcanzará la vida para regresarle todo lo que me han brindado. **¡LO LOGRAMOS, LOS AMO!**

A mi hermana *Meche*, hoy te digo sin duda sí fuiste mi ejemplo a seguir, gracias por todo tu cariño y cada consejo acertado, por demostrarme que no hay límites cuando se quiere llegar a la meta.

A mi amor y compañero de vida *José Francisco*, gracias por confiar siempre en mi capacidad de salir adelante, por tu amor incondicional, tus consejos, apoyo y recordarme día tras día que si lo iba a lograr, vida mía, este logro también va dedicado a ti.

A mi abuelo **Miguel** quien siempre me ha hecho sentir lo orgulloso que está de mi, a mi abuela **Elpidia** † quien desde el cielo me cuida y guía en cada uno de mis pasos. Su amor prevalecerá siempre en mi corazón abuelos.

A **Reina y Bell**, por mutuamente apoyarnos, motivarnos y tenernos mucha paciencia, además de compartir este logro me quedó algo muy valioso su apreciada amistad, excelentes compañeras, amigas y colegas.

**Gabriela Estefanía Figueroa Marcano**

## DEDICATORIA

Primeramente agradezco a *Dios* y al universo porque de otra manera no hubiese sido posible mi existencia, mi paso por este plano terrenal y todo lo que hasta ahora he construido. Mi dedicatoria va dirigida a:

*Belkis*, quien siempre ha estado conmigo.

Mis tutoras de vida, *Geronima y Eileen*, quienes me formaron y forjaron el carácter que tengo hoy en día, quienes siempre me guiaron y me acompañaron durante todo el camino, quienes se preocuparon por enseñarme sobre lo bueno y lo malo.

A *Adafnnys y José*, quienes me dieron y apoyaron en todo lo que pudieron y sin pedir nada a cambio más que mi dedicación para mi propio bienestar, los que me han demostrado que todo con esfuerzo se logra y que no hay razón más fuerte para luchar y esforzarse que las personas que amas.

A *Luis*, quien a pesar de la distancia ha estado cerca y ha sabido escuchar hasta las más insignificantes historias de un día cualquiera, con quien puedo reír y llorar en una misma llamada.

A mis motores de vida, mis hermanos, *Luis Armando, Gabriel, Mishelle, Gabriela, Nilomet y Carlitos*, a quienes espero que esto sirva de ejemplo y motivación, por ser yo la hermana mayor y sentir la gran responsabilidad de guiarlos y apoyarlos en todo lo que se propongan.

A mis amigos de siempre, *Andreina, Carlos, Daniel, Gabriel, Felix e Iri*, con los que pude desahogarme, distraerme y divertirme durante toda ésta etapa.

A *Gabriela y Reina*, mis compañeras de trabajo de grado, quienes me tuvieron toda la paciencia que se puede y fueron sencillamente el mejor grupo con el que pude haber estado.

A todos mis familiares, profesores y personas que estuvieron siempre ahí para mí, para todos, un **¡GRACIAS!** de corazón.

**Gerluybel Hernández Millán**

## AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos principalmente a *Dios* por habernos dado el privilegio de la vida.

A nuestros *padres* por darnos una excelente educación, por los consejos sabios que en el momento exacto nos ayudaron a tomar decisiones e hicieron posible este gran logro.

A la *Universidad de Oriente* por formarnos como profesionales y a todos sus profesores, por ser el pilar fundamental en la formación de los mismos. Especialmente a la profesora Oly Mata quien siempre estuvo dispuesta a ayudarnos y orientarnos, por ese conocimiento transmitido durante las horas de clases y a lo largo de la carrera.

A todas las personas que forman parte de la *Empresa SEVIVENCA* por la colaboración prestada y buen trato, además por facilitarnos la información que hizo posible la realización del presente trabajo de investigación.

A todas aquellas personas que de una u otra forma nos ayudaron a soñar y sobre todo a que ese sueño se hiciera realidad.

**¡MIL GRACIAS!**

**Díaz Reina  
Figuroa Gabriela  
Hernández Gerluybel**

## LISTA DE TABLAS

TABLA N° 01. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Cree usted que su jefe tiene la capacidad de dirigir a sus subordinados? .....	48
TABLA N° 02. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Cada cuánto tiempo ofrecen incentivos para motivar al personal?.....	49
TABLA N° 03. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral de la empresa?.....	50
TABLA N° 04. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Existe una buena relación entre los empleados y el supervisor?.....	51
TABLA N° 05. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿ha existido algún tipo de conflicto al relacionarse con sus compañeros de trabajo? .....	52
TABLA N° 06. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿para la toma de decisiones participan todos?.....	53
TABLA N° 07. Distribución Porcentual en relación a: los procesos sociales que intervienen en las relaciones interpersonales de la empresa SEVIVENCA .....	55
TABLA N° 08. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Cree usted que las Relaciones Interpersonales es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?.....	57



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
EMPRESA SEGURIDAD Y VIGILANCIA VENEZUELA, C.A.  
(SEVIVENCA), ESTADO SUCRE, CUMANÁ, AÑO 2018.**

**ASESORA:**  
**Msc. Zelideth Camacho**

**.AUTORAS:**  
**Díaz, Reina  
Figuroa, Gabriela  
Hernández Gerluybel**

**RESUMEN**

En el contexto mundial, nacional y local existe una marcada preocupación por mejorar el clima organizacional de las organizaciones a través de una mejora de las relaciones interpersonales con la finalidad de lograr los objetivos institucionales. De allí, que el propósito que indujo la investigación fue de diagnosticar el clima organizacional en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la empresa (SEVIVENCA). Sabiendo que el hecho de mantener un clima organizacional y relaciones interpersonales en condiciones óptimas, predice el éxito organizacional. Para lo que se hizo uso de cada uno de los factores que intervienen en el clima organizacional, lo cual fue necesario fundamentar lo propuesto por Likert e igualmente Chiavenato, las cuales son las siguientes: liderazgo, motivación, comunicación, relaciones interpersonales y toma de decisiones, permitiendo las debidas respuestas a las relaciones interpersonales. El diseño de la investigación fue de campo y de nivel descriptivo, puesto que, los datos fueron obtenidos dentro de un contexto específico: SEVIVENCA, y se trató de describir la realidad y caracterización del Clima Organizacional en las Relaciones Interpersonales, la información fue obtenida directamente de la totalidad del personal administrativo a través de la aplicación de un cuestionario y de acuerdo a la tabulación y análisis de los datos se pudo evidenciar que el personal, en cuanto a los procesos sociales (conflicto, comunicación, liderazgo) están siendo negativos para las relaciones interpersonales, haciendo que el clima organizacional con respecto a esto se esté debilitando, en otras palabras, la comunicación no está funcionando de manera adecuada a la hora de relacionarse tanto con los compañeros de trabajo como con el jefe.

**Palabras Claves:** Clima Organizacional, Relaciones Interpersonales; Comunicación

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son consideradas como un conjunto unido conformado por dos o más personas con el fin de lograr diversos objetivos propuestos. Partiendo de esta apreciación se puede notar que el factor expuesto más importante es la presencia de personas, talento, o como comúnmente conocemos, el denominado recurso humano, tal conjunto de personas se nutren de bastos factores y elementos que constituyen su comportamiento dentro de su grupo de trabajo y que conforman en general la conducta de la organización entera.

Como seres humanos pensantes y cambiantes, se tiene la necesidad en cualquier actividad o labor que se realiza en el día a día, de interactuarse y relacionarse con otros, es un requisito trascendental. En una organización no se puede ignorar esta verdad, ya que siempre existen vínculos entre una unidad o departamento con otra, porque es necesaria la relación de éstas para el logro de objetivos en común y por ende el perfecto funcionamiento en una organización.

Inmerso en esta gama de elementos que se mantienen de manera constante presentes en los integrantes de una organización y que influyen en la gerencia de los mismos, encontramos en primer lugar la comunicación, admitida como la transferencia de información y significados, el entendimiento entre las personas, esperando así el emisor una respuesta por parte del receptor ante dicho estímulo.

La comunicación por ser el medio por excelencia para poder transferir información y lograr el entendimiento, influye indudablemente en las relaciones interpersonales entre la gerencia y los colaboradores que emplean en la organización, puesto que constituye la línea de relación. Por otro lado, por medio de la comunicación, la gerencia será capaz de discernir los estados de ánimo puesto que se identifican los niveles de frustración o satisfacción de los empleados dentro de la organización y se establecen medios para fortalecer la interacción social; además la

comunicación permite a la gerencia tomar decisiones valiéndose de la transmisión que proporciona la información.

En sí mismas, las organizaciones son consideradas como micro sociedades donde así como en la sociedad, se dan interacciones, puntos de vista distintos, pero que a pesar de las diferencias existen factores estándar, normas, regulaciones y pautas de comportamientos que suponen ser el punto de encuentro de todos los empleados para lograr un clima organizacional eficiente. El respeto, la posibilidad de compartir el día a día en la organización y un mismo sentir de amor y pertenencia que es capaz de realzar y arraigar entre los empleados el hecho de compartir las mismas ideas promovidas en la empresa, los mismos valores, y creencias; que motivan y promueven equipos de trabajo donde el éxito sea de todos y el fracaso también, la búsqueda continua de la estabilidad emocional entre los integrantes y productiva en los resultados tomando en consideración los medios para alcanzarlos.

Una vez que los individuos tienen edad y capacidad suficiente para hacer uso del deber y derecho de insertarse en el proceso social del trabajo, entran consecutivamente a laborar en entidades de trabajo, mayormente en organizaciones, unidades coordinadas por personas que piensan, analizan y actúan de forma diferente, pero que tienen un fin genérico común: lograr los objetivos planteados.

Todas estas características que adoptan y promueven las empresas, regulan ferviente e insistentemente como en distintos grupos de la sociedad, los actos que son considerados como aceptables dentro de la empresa y determinan aquellos que pueden ser sancionados por no ser hechos que respeten los valores compartidos, impuestos y aceptados desde el nacimiento de la organización. Es por esto que la satisfacción laboral y un proceso de selección correcto pueden significar un papel importante en el ámbito del clima organizacional, ya que funcionarán como base para que éste último sea el más idóneo según la actividad que se realice, además de reducir o evitar la fuga de talento en las organizaciones.

Por lo tanto, el presente estudio se orienta a determinar el diagnóstico del clima organizacional en las relaciones interpersonales de los trabajadores del área administrativa de SEVIVENCA, por medio de éstos mismos. Sabiendo que el tema del clima organizacional en las relaciones interpersonales, es estudiado como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados. Sabiendo que el hecho de mantener un clima organizacional y relaciones interpersonales en condiciones óptimas, predice el éxito organizacional.

Para tal fin, el proyecto de investigación se ha estructurado en cuatro capítulos; de la siguiente manera:

- **El capítulo I** se refiere a la naturaleza del problema y contiene el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación.
- **El capítulo II** lo constituye el marco teórico, donde se abordan los antecedentes de la investigación, los fundamentos teóricos del trabajo, una descripción del contexto organizacional en el que se realizó el estudio y la definición de términos básicos.
- **El capítulo III** es el marco metodológico, donde se explica el nivel de la investigación que se realizó y el diseño de la misma; así mismo, se señala la unidad de estudio para el trabajo, la población y la muestra seleccionada, y se explican las técnicas de recolección de información, así como el manejo del que fueron objeto los datos, el procesamiento y análisis de los resultados.
- **El capítulo IV** presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación referente al diagnóstico del clima organizacional en las relaciones interpersonales en el personal administrativo de SEVIVENCA.
- Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía utilizada y anexos que se consideraron de importancia para la investigación.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

Este primer capítulo contiene el planteamiento del problema, mediante el cual se ubica la problemática objeto de estudio dentro de un determinado contexto teórico y organizacional. De igual modo, se establecen los objetivos, tanto el general como los específicos y la justificación del estudio.

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las organizaciones emplean parte de su esfuerzo y de sus recursos en actividades que le faciliten localizar y disponer de individuos poseedores de competencias que les permitan un desempeño exitoso de sus funciones, debido a que la productividad de cualquier organización depende fundamentalmente de la calidad de los recursos humanos que se desempeñan dentro de ella. La estructura organizativa de toda empresa se expresa claramente en que cada cargo debe ser ejercido por una persona la cual esté en capacidad de desempeñar sus funciones a cabalidad, debe estar lo mejor preparada posible según el cargo y de ella depende el logro de las metas, en este caso se hace referencia a las relaciones interpersonales en una empresa.

A nivel mundial, el impacto de la globalización, los avances y adelantos tecnológicos permanentes, han motivado a las organizaciones empresariales a optimizar todos los procesos a fin de mantener la eficiencia, eficacia y competitividad necesaria, todo ello conlleva a que las organizaciones en la actualidad procuren evitar al máximo, errores tanto en los procesos como en su tiempo de producción. El clima organizacional se ha convertido en un tema de gran importancia y significado; tuvo sus inicios en la revolución industrial, proceso de sociedad que condujo una economía agrícola tradicional hasta otra caracterizada por procesos de producción mecanizados.

Actualmente las organizaciones buscan la manera de sobrevivir en un mercado cambiante, utilizando las estrategias más idóneas para poder mantenerse; sin embargo, para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar. Desde entonces el factor humano se ha convertido en el elemento clave y de gran importancia dentro de la industria debido a la necesidad del control humano para garantizar el correcto funcionamiento de las maquinarias; buscando resaltar la importancia del recurso humano y el papel que juega dentro de una organización, por esta razón muchos países orientados hacia el resguardo y concientización por el bienestar del trabajador dentro de una empresa estudiaron la necesidad de resguardar el bienestar físico, mental y social, además, constituir un medio ambiente laboral adecuado, calidad de vida en el trabajo de manera que permita encaminar al personal de la organización a una mejor satisfacción de sus necesidades personales.

El clima organizacional en relación a las relaciones interpersonales, como fenómeno estratégico, no escapa de la realidad en Venezuela, debido a que las organizaciones quieren ser cada día más competitivas, a pesar de los constantes cambios económicos y sociales que actualmente estamos viviendo, donde lo más importante continúa siendo la capacidad intelectual, el dinamismo pro-activo, las habilidades, destrezas y la iniciativa de conocimientos y aptitudes de los empleados dentro de la organización. El clima organizacional se refiere al conjunto de características estables a lo largo del tiempo, pero que son relativas a las relaciones interpersonales y a las relaciones dentro de la empresa, este es un tema muy importante hoy en día, debido a que inquieta a todas las organizaciones existentes, sean empresas privadas o públicas. Goncalves (2000:225), señala que:

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento, de modo que, una persona para trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

Se entiende que, el clima organizacional depende de la percepción que tienen quienes trabajan en una organización de su propio ambiente laboral; las variables que integran este clima son un conjunto de propiedades medibles; esa información valiosa que está disponible para mejorar las condiciones de trabajo y a la larga la eficacia de la organización.

Por otro lado, hay condiciones fundamentales y necesarias que permiten el desarrollo armónico entre la empresa y sus empleados; algunas de estas son el respeto, la confianza y apoyo, igualdad de poder, confrontación y participación, Todos estos son principios básicos para el desarrollo integral de cualquier organización; es por eso que la relación interpersonal donde una persona desempeña su trabajo diariamente influye en el trato que un supervisor puede tener con su personal de la organización e incluso con público en general, son elementos que van conformando las relaciones interpersonales, y pueden ser vínculos u obstáculos para el buen clima de la organización.

Es importante destacar que, en el proceso de relaciones interpersonales intervienen elementos como: la comunicación, el liderazgo, el ambiente, la socialización, las estructuras jerárquicas, entre otras. La evaluación y atención a estos elementos está dirigida a la ejecución de objetivos para satisfacer necesidades individuales y grupales, en tal sentido, algunas organizaciones establecen lineamientos para que sus trabajadores tengan una participación activa con la intención de mantener un equilibrio y una armonía que podría favorecer la eficiencia y la eficacia de los trabajadores; estos lineamientos en muchos casos, pueden servir para unificar al personal, logrando obtener un equipo humano con un rendimiento laboral aceptable, en otros casos pueden causar un bajo rendimiento como producto de la frustración, conflictos, aislamiento, y estrés, ya que son limitaciones u obstáculos que establecen barreras en las cuales los trabajadores se paralizan provocando posteriormente retiros e incluso despidos.

En el caso particular del presente proyecto de investigación, durante una visita y entrevista preliminar realizada a la empresa SEVIVENCA dedicada a la prestación de servicio de vigilancia privada y protección, existiendo ciertos factores que ponen en riesgo el clima organizacional favorable y a su vez las relaciones continuas entre el personal directivo, administrativo, y obrero, en ciertas ocasiones, no es lo más adecuado, por lo que se ha podido percibir que muchos de estos trabajadores no se encuentran satisfechos en el lugar donde prestan sus servicios. Además, existen problemas en la forma de comunicación de funciones y/o tareas poniendo así de manifiesto la existencia de una marcada problemática en las relaciones interpersonales.

Es necesario analizar el clima organizacional con el fin de brindar beneficios en cuanto a las relaciones interpersonales, con la finalidad de hacer las respectivas recomendaciones que sirvan de apoyo a la institución, sugiriendo los correctivos necesarios para así mejorar el desarrollo organizacional de tal manera que maximicen los estándares de productividad y calidad de servicios. De lo antes planteado se generan las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los factores psicológicos que intervienen en los empleados de la empresa SEVIVENCA?

¿Cuál es el nivel de comunicación de los empleados dentro de la empresa SEVIVENCA?

¿Cómo es la interrelación entre los empleados de la empresa SEVIVENCA?

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diagnosticar el clima organizacional en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela, C.A (SEVIVENCA), Estado Sucre, Cumaná, año 2018.

### **1.2.2 Objetivos Específicos:**

- Analizar los factores psicológicos en el personal que labora en la empresa SEVIVENCA.
- Identificar los procesos sociales (conflicto, comunicación, liderazgo) que intervienen en las relaciones interpersonales de la empresa SEVIVENCA.
- Describir la importancia de las relaciones interpersonales para los trabajadores de la empresa SEVIVENCA.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

Actualmente y durante los últimos años los temas relacionados con el recurso humano en las organizaciones han venido tomando el nivel de importancia que siempre han merecido pero que realmente no se les daba, ya que ha sido visible en el ámbito organizacional que es necesario para que los procesos administrativos y de desarrollo se lleven a cabo de manera efectiva, que las personas se sientan satisfechas, lo que podría englobar una gran cantidad de términos y características que representamos como seres humanos complejos e individuales.

Como medio para que una organización pueda abrir paso al éxito, está el recurso humano, quien será el protagonista de encaminar, ejecutar, controlar y supervisar los procesos necesarios para cumplir las metas pautadas, por lo que es necesario que el clima organizacional sea el más idóneo según las necesidades de ésta última, para así brindarle la oportunidad al individuo de desenvolverse de manera cómoda mientras crece al tiempo que lo hace la organización.

Es por ésta razón que las relaciones interpersonales que se mantengan en el ámbito laboral afectan de manera directa el desempeño de cada individuo y el logro de los objetivos dentro de cualquier organización, ya que a través de ella, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorece su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de éstas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida, convirtiéndose también en una especie de círculo donde es notable que para que el trabajador se sienta a gusto necesita que la organización satisfaga muchas de sus necesidades tanto laborales como personales y profesionales, y donde la organización se sienta a gusto cuando el logro de sus objetivos se lleva a cabo consecuentemente y sienta la necesidad de recompensarle al trabajador. Entonces, es de real importancia que el escenario en donde se desenvuelvan este tipo de situaciones sea el más óptimo si se esperan buenos resultados.

Dada la importancia de las relaciones interpersonales en una organización, se hace necesario: Diagnosticar el clima organizacional en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela, C.A (SEVIVENCA), Estado Sucre, Cumaná, año 2018. Permitiéndole conocer a dicha organización las fortalezas o fallas que presenta e invitándoles a que apliquen o gestionen métodos o procesos que puedan hacerles sobresalir respecto al tema.

Será provechosa para SEVIVENCA la referida investigación, ya que podrá hacer de valiosa información que si es aplicada adecuadamente y a la vez proporcionarle utilidad en todos los ámbitos que involucran al individuo.

El personal administrativo de SEVIVENCA, también se verá beneficiado, ya que obtendrá conocimientos de valor acerca de sus propias actitudes o condiciones y lo que las relaciones interpersonales y el clima organizacional pueden generar según del tipo que sean, es decir, si son positivas conllevarán al éxito. Los que los pone sobre alerta y seguramente provocaría un cambio de actitud en ellos.

Para las investigadoras cumple un papel fundamental en sus vidas, el cual es adentrarse al campo de trabajo y percibir la realidad más de cerca, ya que es su área de preparación profesional y estudio, palpando así los diferentes escenarios que se presentan a menudo y que normalmente no pueden preverse cuando se trabaja con el individuo ya que este es impredecible y cambiante.

Por último, pero no menos importante, servirá de referencia, material de consulta, guía o bibliografía para todas aquellas personas interesadas en el tema o en realizar investigaciones o estudios a fines.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Con la idea de recabar información documental y el propósito de fundamentar la presente investigación, en el presente capítulo se reseñan algunos antecedentes relacionados con estudios recientes realizados sobre el clima organizacional en las relaciones interpersonales, como referencia para adentrarse, discutir o analizar sobre el tema en cuestión, ya que es de provecho conocer hechos anteriores, así como las bases teóricas, las cuales complementan la indagación del investigador, y la definición de los principales términos involucrados en el estudio con lo que se puede adquirir y aclarar conocimientos.

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

La revisión bibliográfica realizada permitió ubicar algunas investigaciones desarrolladas en torno al tema objeto de estudio, las cuales se presentan a continuación ordenadas cronológicamente.

Mundaraín y Mundaraín (2006), realizaron una investigación titulada: “Análisis del Clima Organizacional del personal obrero que labora en inversiones El Rosario, C.A, sector el Mercado, Municipio Bermúdez, Carúpano – Estado Sucre”, presentada para optar el título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente. Donde figura como objetivo general analizar el clima organizacional del personal obrero que labora en inversiones El Rosario, C.A, sector el Mercado, Municipio Bermúdez, Carúpano – Estado Sucre. Entre las conclusiones más importante para estos autores resaltaron las siguientes:

- Las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo es buena, por tanto se da en gran medida una buena comunicación y por ende en forma diagonal, lo que indica en gran medida, que el personal se comunica constantemente con los compañeros que

tiene a su alrededor, para solicitar apoyo en las labores que considera.

- En las diversas áreas de trabajo existe una buena interrelación entre el personal obrero, lo que evita en gran medida, que se generen conflictos entre ellos. Con lo cual se genera un ambiente agradable y dinámico para el ejercicio de las funciones asignadas.

De manera que, los autores plantean que el clima organizacional es significativo, con esto concluye que un clima organizacional favorable se manifiesta en las relaciones interpersonales, lo que conlleva a una atmósfera saludable, de armonía y por ende una mejor producción.

Por lo tanto, esta investigación muestra una relación directa con el planteamiento propuesto en SEVIVENCA, puesto que se denota que el clima organizacional es un aspecto fundamental para las organizaciones que buscan su mejoramiento, relacionando al ambiente laboral, con el propósito de lograr mejores resultados, pero valorando el recurso humano, teniendo en cuenta que la interrelación entre todo el personal administrativo de la organización puede mejorar u obstaculizar el logro de los objetivos; es decir, la percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral que influye en el funcionamiento de la organización.

García y Subero (2007), realizaron una investigación titulada: “Análisis del Clima Organizacional presente en la Alcaldía del Municipio Libertador, Tunapuí, Estado Sucre”, presentada para optar el título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente. Teniendo como objetivo general Analizar el Clima Organizacional presente en la Alcaldía del Municipio Libertador, Tunapuí, Estado Sucre. Año 2007. Resaltando como conclusión la siguiente:

Los trabajadores de la alcaldía del municipio Libertador, Tunapuí estado Sucre poseen una buena confianza entre sí, que facilitan una buena comunicación y a la vez permite la integración de los grupos al momento de cumplir las metas trazadas por la institución. Además, existe un lazo de hermandad entre los trabajadores en momentos difíciles en cuanto a problemas personales y familiares.

Se puede evidenciar que la comunicación juega un papel muy importante por ser un proceso de intercambio de mensajes que involucran en parte conocimientos y emociones entre los empleados que intervienen en él. Lo que hace que las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación.

En relación al caso estudiado (SEVIVENCA) existe una gran relación con respecto al caso anterior ya que este ayuda a visualizar la posibilidad de demostrar que toda organización debe contar con un flujo de comunicación efectivo que le permita conocer las fallas o deficiencias que puedan interrumpir el desenvolvimiento en las actividades. Ya que, si las organizaciones no atienden a satisfacer los requerimientos de una buena comunicación, se pueden producir consecuencias negativas, por ejemplo (el desconocimiento de nuevos procedimientos, y la casi nula información) que pueden afectar las relaciones entre empleados y por ende de la entidad.

Córcega y Subero (2009), realizaron una investigación titulada: “Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del liceo Bolivariano Creación Cantarrana”, presentada para optar el título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente. Enfatizando como objetivo general analizar los factores que influyen en el clima organizacional del Liceo Bolivariano Creación Cantarrana. Año 2009. Llegando a la siguiente conclusión:

El personal directivo ejerce presión para que se realicen las tareas, el proceso de toma de decisiones está centrado en los directivos de la institución, los canales de comunicación son escasos, existe relaciones armoniosas entre el personal que labora en las diferentes dependencias; sin embargo, la relación existente entre directivo-subordinado es negativa, el personal se encuentra desmotivado ya que no existe un programa de reconocimiento interno para reconocer el rendimiento de las funciones de los trabajadores.

Estos autores demuestran que a pesar de que hay intenciones de que exista un buen clima organizacional, el personal se siente desmotivado ya que no obtienen reconocimiento por su labor. Por lo que el proceso de comunicación tiene que ser fluido a fin de asegurar que todos los empleados se entiendan, que no existan contradicciones por falta de información y que se permita proyectar una buena imagen ante el directivo.

Por lo tanto, la investigación antes mencionada, mantiene gran relación al caso que se está desarrollando, ya que, busca la mejora del ambiente laboral al personal administrativo dentro de la empresa SEVIVENCA, destacando como factores de gran importancia la comunicación, la motivación, clima organizacional, entre otros, para que se lleve a cabo las relaciones interpersonales, base de cualquier tipo de organización.

Viña (2013), en su estudio titulado: “Análisis del clima Organizacional y la Motivación laboral en el departamento de Recursos Humanos de la Universidad Politécnica Territorial de Paria “Luis Mariano Rivera”, presentada para optar el título como Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente-Extensión Carúpano. Teniendo como objetivo general analizar el clima Organizacional y la Motivación laboral en el departamento de Recursos Humanos de la Universidad Politécnica Territorial de Paria “Luis Mariano Rivera”. Año 2013. Resaltando como principales conclusiones las siguientes:

- El supervisor inmediato tiene la capacidad gerencial para comprender los problemas y necesidades que presentan los trabajadores en su departamento, lo que permite justificar la influencia que pueda tener para estimular y propiciar un clima organizacional en pro de obtener los mejores resultados de sus empleados.
- Relaciones interpersonales óptimas, contribuyen en el mejor desempeño de los trabajadores durante el trabajo en equipo; propiciando así un clima favorable dentro de la institución.

Este autor resalta que, comprender los problemas y necesidades de los trabajadores favorecerá básicamente a un adecuado clima organizacional, permitiendo la realización de las actividades asignadas y contribuyendo en el logro de los objetivos de la organización. Resaltando que el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio en las relaciones con sus compañeros de trabajo.

De manera que, en los trabajos de investigación citados anteriormente surge la necesidad de indagar la influencia que tiene las relaciones interpersonales en el clima organizacional que por ende guarda relación con la investigación estudiada.

Debido a que esta investigación se realizará con el propósito de profundizar nuestros conocimientos en la aplicación e importancia del clima organizacional dentro de la empresa, a la vez proporcionarán soluciones a futuros problemas laborales. Además, permitirá saber cómo es percibida la empresa por sus trabajadores internos, comprendida y compartida por su personal, qué problemas de comunicación confrontan y cómo funcionan las diferentes relaciones interpersonales.

Ya que, en el contexto mundial, existe una marcada preocupación por mejorar el clima organizacional de las organizaciones a través de una mejora de las relaciones interpersonales con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales. De manera que, si en las organizaciones existe un clima favorable y buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, mayores serán las posibilidades de que esta ofrezca un servicio de calidad a la población.

Razón por la que, tanto el clima organizacional como las relaciones interpersonales constituyen factores claves para la marcha de una organización y es necesario conocer cómo se manifiestan y se relacionan al interior de esta.

## 2.2 BASES TEÓRICAS

A continuación presentaremos los fundamentos o bases teóricas referidas al clima organizacional en las relaciones interpersonales, que sustentan el desarrollo de esta investigación. En la misma se hará referencia al concepto, sus factores y a la teoría concernientes al clima organizacional.

### 2.2.1 Definición de Clima Organizacional

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional. En tal sentido, Velásquez (2003:185), establece que el clima organizacional es entendido *“como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”*.

Por otro lado, para Chiavenato (2005:268), el clima organizacional se refiere:

Al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

De acuerdo a lo planteado por estos dos autores se evidencia claramente que el concepto de clima organizacional es una cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de una organización, influyendo en sus comportamientos y que de no ser del todo

satisfactorias las relaciones dentro del ambiente laboral serían desfavorables. Es decir, es asociado a las percepciones que tenga el trabajador sobre el entorno laboral, las cuales se mantendrán o variarán en función de las interacciones entre los trabajadores y de estos con el medio ambiente.

De igual manera, Robbins (2004:182), define el Clima Organizacional como *“un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño”*. En pocas palabras, el clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.

Es esencial tener en cuenta que el clima organizacional es un fenómeno relacionado con los factores del sistema organizacional y los elementos psicológicos y motivadores, de los trabajadores, percibidos por estos últimos y que determinan su comportamiento en la obtención de los resultados a alcanzar.

### **2.2.2 Características del Clima Organizacional**

Las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento. Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar las siguientes características que expone Brunet (2004:13):

- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constituidos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.

- El clima está determinado en su mayor parte por las características, la conducta, las aptitudes, las expectativas de otras personas por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es un fenómeno lógicamente exterior al individuo quien, por el contrario puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima es un fenómeno lógicamente distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor (la percepción no es siempre consciente).
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Estas características propuestas nos indican que el clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de organización, del entorno y de las relaciones humanas. Además, refleja un fuerte impacto sobre los comportamientos y actitudes de los miembros de una organización. Teniendo en cuenta que un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas.

### **2.2.3 Importancia del Clima Organizacional**

Es de suma importancia prestar atención al clima organizacional que se tiene en la empresa, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los empleados se sienten identificados e integrados a la organización, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar.

Al respecto Brunet (2004:20) expresa lo siguiente:

En una forma global el clima refleja los valores, actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza se transforman a su vez en elementos del clima, es así que se vuelve importante para el administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de la organización.

De acuerdo a esto se puede ver que el clima organizacional es de gran importancia porque proporciona información acerca de los procesos que determinan los comportamientos de la organización, permitiendo cambios en la actitud y conductas de los miembros, como también en la estructura organizacional. Por lo tanto, conocer el clima organizacional de una empresa brinda la oportunidad de tener cierto tipo de retroalimentación acerca de todo el comportamiento organizacional. Es aquí donde se crean diferentes planes para la mejora de la empresa, tomando en cuenta las actitudes y conductas de las personas que forman parte de la organización para brindarles incentivos que los hagan sentirse motivados, lo que redundará en mejor rendimiento.

#### **2.2.4 Factores o elementos que influyen en el Clima Organizacional**

El clima organizacional está conformado por un conjunto de variables que actúan de forma sistemática; es decir, el comportamiento de alguna variable influye sobre las otras, lo que produce un efecto directo sobre el comportamiento del trabajador en su trabajo.

Cada uno de estos factores puede influir en un mal o buen clima organizacional y la suma de todos ellos será lo que lleve a un mejor funcionamiento de la empresa o al desarrollo de mayores necesidades.

Para Chiavenato (2005:74), los elementos que influyen en el clima organizacional están determinados de la siguiente manera:

Uno de los razonamientos más aceptados en la aplicación de metodología de desarrollo organizacional para la descripción del clima, establece que en tales procesos se requiere considerar factores como: comunicación, liderazgo, toma de decisiones, motivación y relaciones interpersonales; por lo menos tres elementos básicos que definen las causas y efectos del mismo, las conductas de las personas, la estrategia de liderazgo en la organización y los mecanismos organizacionales relacionados con estructuras, normas y procedimientos orientados a darles eficiencia y funcionamiento al proceso administrativo.

De igual manera Likert (1968), sostuvo que el clima organizacional está compuesto por ciertas dimensiones que influyen de alguna manera en el clima organizacional, las cuales se nombran a continuación:

Métodos de mando: manera en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

Motivación: relacionado con las estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder sus necesidades.

Comunicación: referido a los distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la empresa y a la manera de ejercerlos.

Interacción e influencia: referido a la importancia de la relación supervisor-subordinado para establecer y cumplir los objetivos.

Resolución de problemas y toma de decisiones: referido a la pertenencia y fundamentación de los insumos en los que se basan las decisiones, así como en la distribución de las responsabilidades (funciones).

De esta manera, podemos identificar que el clima organizacional es el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar; o bien como la cualidad o propiedad del ambiente general, que perciben o experimentan los miembros de la organización, las cuales puede ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento. Donde las percepciones y respuestas que abarca el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores, relacionados con el liderazgo, motivación, comunicación, relaciones interpersonales y toma de decisiones las que inciden en el comportamiento en el trabajo.

Por tal motivo, la presente investigación se fundamentará en las dimensiones del clima organizacional propuestas por Likert e igualmente Chiavenato: liderazgo, motivación, comunicación, relaciones interpersonales y toma de decisiones. La forma como se conduce el proceso gerencial con relación a cada una de estas dimensiones y la percepción que los trabajadores tengan de ellas, es lo que permite clasificar el clima organizacional.

### **2.2.5 Teoría del Clima Organizacional de Likert**

En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. También hace referencia, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

Para poder hacer una evaluación del Clima Organizacional basada en la teoría anteriormente planteada, es necesario evaluar el clima actual de una organización con el clima ideal. De manera, que al ser un factor determinante, se conocerá su influencia bien sea de manera positiva o negativa en la productividad de los empleados y de la empresa, ya que, cuando el clima laboral se evalúa, se conocen los problemas que existen para ambas partes, lo que permite aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía.

## **2.3 MARCO ORGANIZACIONAL**

### **2.3.1 Reseña Histórica de la Empresa**

La empresa SEVIVENCA., fue fundada el 29 de Marzo de 1997 por el Sr. Héctor Ramos, presidente de la misma. Esta compañía, dedicada a la prestación de servicio de vigilancia privada y protección, está inscrita en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Estado Sucre, bajo el N° 22, Tomo A.

El día 03 de Noviembre de 1997, mediante Resolución N° 499, el Ministerio de Relaciones Interiores le otorgó la autorización correspondiente para prestar el Servicio de Vigilancia exclusivamente en la jurisdicción de los Estados: Sucre, Anzoátegui, Monagas, Nueva Esparta, Bolívar, Aragua, Carabobo, Lara, Miranda y Delta Amacuro, una vez cumplidos los requisitos legales correspondientes. Al momento de su apertura, la empresa establece su sede principal en el sector 4 Esquinas de la ciudad de Cumaná, estado Sucre, con una matrícula de tres trabajadores: una secretaria y un agente de policía, además del Sr. Héctor Ramos al frente de la compañía.

Con el pasar de los años, la compañía obtuvo credibilidad y renombre por lo que de manera proporcional creció el personal que en ella laboraba, teniendo que ubicar un nuevo espacio que se adaptara a los cambios que la empresa experimentaba en aquel entonces. Para 2005, SEVIVENCA se traslada a la Avenida Perimetral, Sector Arístides Rojas, Quinta Caredi de la ciudad de Cumaná, dirección en la que se mantiene en la actualidad. Esta sede ha sufrido algunas transformaciones, en sus primeros años la quinta poseía un enrejado de un metro y medio (1,5m) de alto que dejaba al descubierto y vulnerable la entrada a la empresa, hace aproximadamente dos (2) años se construyó un nuevo cercado de concreto de tres metros de alto que ha reforzado la seguridad de las instalaciones.

SEVIVENCA, cuenta actualmente con el total de noventa y seis (96) trabajadores, de los cuales setenta y cuatro (74) son vigilantes y veintidós (22) conforman el personal administrativo de la empresa.

El Servicio Privado de Vigilancia y Protección se realiza de acuerdo al Artículo N° 2, Apartado A del Reglamento de los Servicios Privados de Vigilancia, Protección e Investigación, Decreto 699 de Fecha, 14 de enero de 1975 y con un Personal administrativo, de vigilancia y supervisores, entrenados, adiestrados y correctamente uniformados según Resolución N° 49 de fecha 05 de febrero de 1981.

### **2.3.2 Misión y Visión de la empresa**

La empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A (SEVIVENCA) cuentan con una misión y visión que orientan al desarrollo de las tareas y las actividades a realizar. Cada uno de ellos será detallado de manera específica, según la información suministrada por el presidente de dicha empresa, a saber:

#### **2.3.2.1 Misión**

“Optimizar la protección de la vida, los bienes y la propiedad de sus clientes a escala nacional, combinando servicios personalizados y adaptados a las necesidades específicas de cada uno de ellos, con la más alta tecnología y un personal altamente preparado y capacitado. Proporcionando un margen de utilidad razonable del capital invertido para sus socios”.

#### **2.3.2.2 Visión**

“La empresa se establece ser líder en la prestación de soluciones integrales de alta calidad en servicios y sistemas de seguridad y vigilancia privada, asegurando la satisfacción y confianza de nuestros clientes. Con una organización que transmite

solidez, prestigio, compromiso social y equidad interna, cuyo liderazgo se fundamenta en la innovación y la oportunidad de sus acciones. De estilo gerencial participativo sustentando en el desarrollo integral de sus empleados, claro sentido de servicio a la comunidad y apoyo a las autoridades civiles”.

### **2.3.3 Estructura Organizativa de la Empresa**

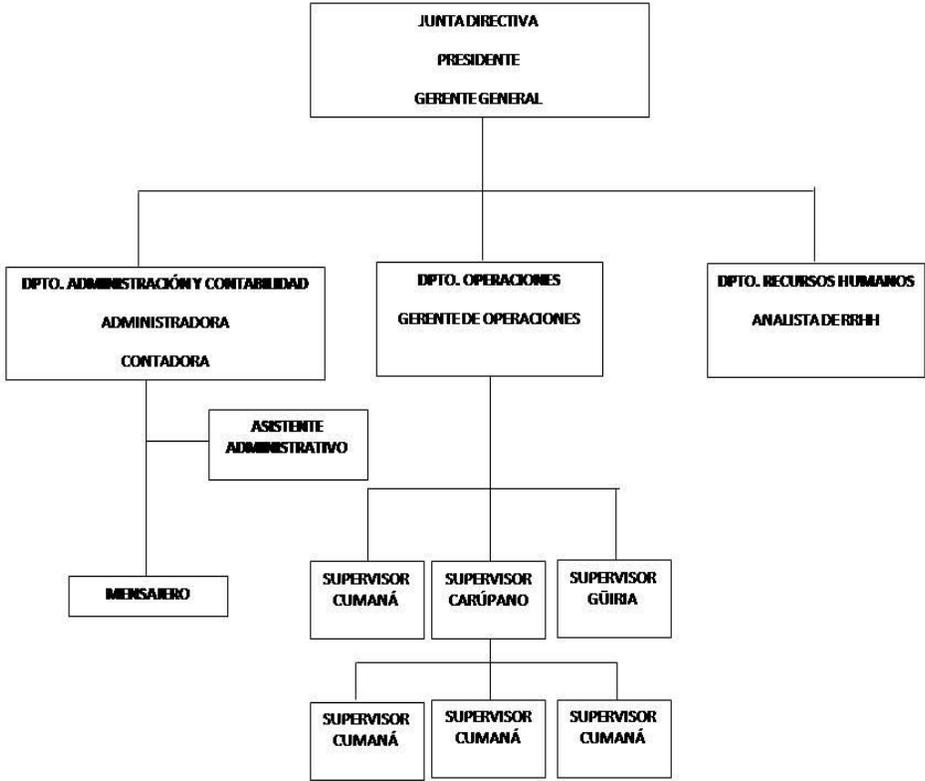
La empresa SEVIVENCA posee una organización de carácter jerárquico, debido a que, existe un grupo de junta directiva como parte superior de la empresa. Donde cada departamento a cargo está en la parte de arriba y en la parte de abajo se encuentran en orden de subordinación, es decir, cada departamento tiene sus supervisores.

Por lo tanto, la comunicación diaria generalmente ocurre entre el inmediato superior y sus subordinados. El supervisor inmediato es directamente responsable por los resultados que tienen las personas que están a su cargo. Las iniciativas, o las directivas que involucran a la organización como un todo, se originan en la parte superior de la organización y siguen su curso hacia a abajo. Las directivas se le envían específicamente al superior de cada departamento que está listado en el gráfico organizacional.

Los miembros de las estructuras jerárquicas de organización, principalmente se comunican con su superior inmediato y con sus subordinados inmediatos. La estructuración de las organizaciones de este modo es útil en parte porque puede reducir la sobrecarga de comunicación, limitando el flujo de información, lo que es también su principal limitación.

En conclusión, la finalidad de esta estructura organizacional es establecer un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

**FIGURA N° 1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA SEGURIDAD Y VIGILANCIA VENEZUELA C.A (SEVIVENCA)**



Fuente: [www.sevivenca.com](http://www.sevivenca.com)

## 2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Actitud:** Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en las creencias, sentimientos o conductas proyectadas. (Zúñiga, 2011:9)

**Ambiente laboral:** Está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc. (<https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>, 2002)

**Comportamiento:** Es la manera en la cual procede o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. (Elaboración Propia)

**Clima:** Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación. (<https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>, 2002)

**Desempeño:** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su capacidad. (Robbins y Coulter, 2010:57)

**Eficiencia:** Obtener los mejores resultados con la mínima inversión. (Robbins y Coulter, 2010:150)

**Expectativas:** La esperanza de conseguir una cosa si se depara la oportunidad que se desea. (Gómez, 2002:42)

**Influencia:** Capacidad para inducir y modificar el comportamiento de las personas. (Zúñiga, 2011:130)

**Objetivo:** Es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados. (<https://www.apuntesgestion.com> › Gestión, 2010)

**Percepción:** Es el conjunto de procesos por los que un individuo se vuelve consciente de la información del entorno y la interpreta. (Zúñiga, 2011:180)

**Personalidad:** Es la organización dinámica de los sistemas psicofísicos que determina una forma de pensar y de actuar, única en cada sujeto en su proceso de adaptación al medio. (Allpor, 1961:133)

**Productividad:** Relación productos-insumos dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad. (Koontz y Wehrich, 2004:13)

**Rendimiento:** Refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. (Elaboración Propia)

**Retroalimentación:** Es el proceso mediante el que un sistema recoge información sobre los efectos de sus acciones en el medio en el que habita, es decir, la información que viene de vuelta. La retroalimentación determina las acciones posteriores a seguir por el sistema. (<http://psicologosenmadrid.eu/teoria-general-de-sistemas-de-von-bertalanffy>, 2008)

**Subordinado:** Persona que depende o está sometido a la orden o a la voluntad de otro. (Zúñiga, 2011:225)

**Satisfacción Laboral:** El grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo. (Davis y Newstrom, (2003:246)

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el esclarecimiento de los mecanismos a utilizar para el análisis de la investigación, se encarga de examinar los procesos a realizar para ésta, no sólo analiza qué pasos se deben seguir para la óptima resolución del problema, sino que también determina, si las herramientas de estudio que se van a manejar, ayudarán de manera factible a solucionar el problema.

Este capítulo contiene los elementos metodológicos que se utilizarán en la realización del proyecto de investigación, los cuales son los siguientes: Nivel de investigación, que se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno, diseño de la investigación, que constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación y desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable, población y muestra, fuentes de información, técnicas e instrumentos en la recolección de datos, técnicas de procedimientos y análisis de datos, que generarán las herramientas necesarias para llevar a cabo dicha investigación.

#### **3.1 Nivel de Investigación**

El presente proyecto corresponde a un nivel de investigación descriptiva, tomando como base la definición de Arias (2012:24), quien sostiene que la investigación descriptiva “*consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento*”. Es decir, trabaja sobre las realidades del hecho y su característica fundamental es la de presentar un estudio concreto del fenómeno estudiado.

Por lo tanto, según lo planteado por el autor, la presente investigación será de carácter descriptiva ya que, se pretende conocer los criterios utilizados referentes al tema propuesto, y haciendo uso de esa información se podrá determinar el clima organizacional en las relaciones interpersonales para así presentar un diagnóstico concreto de la realidad estudiada en la empresa SEVIVENCA.

### **3.2 Diseño de la Investigación**

Con el fin de recolectar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación será necesario seleccionar un diseño de investigación. En tal sentido, la investigación realizada se ajusta a un diseño de campo. Según Arias, (2012:31) la investigación de campo, “*consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.*” Es decir, recolectar la información directamente de la realidad objeto de estudio, sin alterar de forma alguna los datos existentes, debido a que estos son esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

Para efecto de esta investigación se apoya en el trabajo de campo, por cuanto permitirá cerciorarse de las verdaderas condiciones en las que se han de obtener los datos, es decir, garantizará un mayor nivel de confianza para la recolección de la información, ya que se realizará directamente en el lugar donde ocurren los hechos; y una revisión documental bibliográfica, lo que sustentará el estudio en cuestión. En el caso de la presente investigación, la información será suministrada por el personal administrativo de la empresa SEVIVENCA.

### **3.3 Población y Muestra**

Una característica del conocimiento científico es la generalidad, de allí que la ciencia se preocupe por extender sus resultados de manera tal que éstos sean

aplicables, no sólo a uno o a pocos casos, sino que sean aplicados a muchas realidades similares.

En este sentido, una investigación puede llegar a tener como propósito el estudio de un conjunto numeroso de objetos, individuos e inclusive documentos.

A tal efecto, Tamayo y Tamayo (2006:176), define la población como:

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

Para efecto de esta investigación la población forma parte fundamental para el desarrollo de la misma, por cuanto generará información importante para analizar el fenómeno de estudio, por lo tanto, la misma estará conformada por veintidós (22) trabajadores que laboran en la parte administrativa de la empresa SEVIVENCA, de los cuales se obtendrá la información necesaria para diagnosticar el clima organizacional en la relaciones interpersonales.

Cabe señalar que esta población es completamente heterogénea, ya que la misma está conformada por personas que presentan diferentes edades y niveles de formación académicas.

En este sentido, Hernández y Otros (2006:207), definen la muestra cómo se expone a continuación: *“la muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto definido en sus características al que llamamos población”*. De allí que una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

De manera que, la muestra deberá ser lo más representativa posible a fin de garantizar la confiabilidad de los resultados, por lo cual, en el caso específico de la investigación no será necesario aplicar criterios muestrales, porque la población es totalmente pequeña y la muestra será igual a la población, lo que procederá a trabajar con los 22 trabajadores de la parte administrativa.

### **3.4 Fuentes de Información**

Para la recolección de la información que se requerirá para desarrollar la investigación, se utilizarán fuentes primarias y fuentes secundarias.

Según Arias (2012:28), *“las fuentes primarias son aquellas obtenidas originalmente por el investigador; y las secundarias son las extraídas de la obra de otros investigadores.”*

Las fuentes de investigación primarias son las que proporcionan información de primera mano, en este caso estarán representadas por el personal administrativo de la empresa SEVIVENCA debido a que estas representarán la población que brindará la información para el desarrollo de la investigación. En lo que se refiere, a las fuentes de investigación secundarias, son las que proporcionan información de segunda mano pero que ofrecen información sobre el tema de investigación y para tal fin las mismas están representadas por todos aquellos documentos físicos y electrónicos objeto de consulta para obtener la información relacionada con el tema de estudio, tales como: libros, textos, tesis de grado, y páginas de internet.

### **3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para Arias (2012:67), una técnica de recolección de datos es *“el procedimiento o forma particular de obtener datos de información”*. En las investigaciones que poseen un diseño de investigación de campo, se pueden

considerar distintas técnicas de recolección de datos. Estas consisten en una serie de pasos para obtener de alguna manera los datos para la investigación.

Por otra parte, el mismo autor (2012:69) también describe un instrumento de recolección de datos como *“cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”*. Los instrumentos de recolección de datos le facilitarán al investigador directamente obtener los datos que le servirán para llevar a cabo la investigación.

En función de los objetivos planteados, la técnica fundamental para la recolección de la información será la encuesta y como instrumento aplicado será el cuestionario la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas serán aplicadas a los sujetos materia de investigación. Definido por Arias (2012:74), el cuestionario es *“la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de datos, que debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador”*.

Por lo tanto, para efecto de la investigación, el cuestionario se combinará con preguntas abiertas y cerradas de forma directa e individual relacionadas con el clima organizacional en las relaciones interpersonales a cada uno de los 22 trabajadores que conforman la parte administrativa de la empresa SEVIVENCA, en cuanto éstos permitirán conocer las experiencias y expectativas que tiene el personal, así como su opinión y su percepción particular acerca de ciertos aspectos.

Se eligió la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de la población concreta y que nos permitirá conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc.

### **3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información**

Una vez recopilados los datos mediante la aplicación del cuestionario, para realizar el análisis se utilizará la técnica de la tabulación, la que Tamayo (2006:188), define como *“una parte del proceso técnico en análisis de los datos. La operación esencial en la tabulación es el recuento para determinar el número de casos que encajan en las distintas categorías”*.

De manera que, siguiendo la definición anterior, se procederá a interpretar los datos. Para ello, se vaciarán en tablas explicativas los datos obtenidos tanto en valores absolutos (frecuencia) como en valores porcentuales. Se realizará una interpretación de la información estadística arrojada por la aplicación del instrumento y, posteriormente, se pasará al procesamiento descriptivo de dichos resultados; de manera adecuada, clara y objetivamente de la observación del problema estudiado para comprender la situación en cuestión.

En otras palabras, a partir de los resultados, que se obtendrán se podrá determinar el clima organizacional en las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la empresa SEVIVENCA y partiendo de los resultados se procederá a realizar un diagnóstico completo del objeto de estudio.

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

El presente capítulo permite explicar el análisis estadístico realizado a los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento (cuestionario). Dirigido a diagnosticar el clima organizacional en la relaciones interpersonales de los 22 trabajadores que pertenecen al área administrativa en la empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. (SEVIVENCA). En tal caso, se muestran detallada y ordenadamente los factores psicológicos que intervienen en el clima laboral, para luego identificar cuáles son los procesos sociales que más intervienen en las relaciones interpersonales y por último se muestra la importancia que tiene las relaciones interpersonales para el personal administrativo de la empresa.

De manera que, la información está representada en tablas ordenadas según los factores de estudios y expresadas en valores absolutos y porcentuales. A continuación se presenta los resultados obtenidos.

#### **4.1 Factores Psicológicos**

Para el desarrollo de estos factores que intervienen en el clima organizacional se hace necesario fundamentar lo propuesto por Likert (1968), e igualmente Chiavenato (2005), las cuales son las siguientes: liderazgo, motivación, comunicación, relaciones interpersonales y toma de decisiones, en cuanto es fundamental saber la percepción que los trabajadores tengan de ellas, es lo que permite primeramente clasificar el clima organizacional para dar respuesta a las relaciones interpersonales.

Para facilitar el análisis de la información, se calculó un porcentaje para cada indicador. A continuación se exponen los resultados obtenidos por los trabajadores

detalladamente de cada uno de los factores psicológicos que influyen en la percepción del clima organizacional.

#### 4.1.1 Liderazgo

El liderazgo es el elemento más importante para crear y mantener organizaciones que se conduzcan bajo este modelo. Ya que, un líder debe poseer características distintivas para el ejercicio de su cargo. Considerando que el líder es una figura importante cuando se trata del trabajo en grupo o en conjunto.

**TABLA N° 01. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Cree usted que su jefe tiene la capacidad de dirigir a sus subordinados?**

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	2	9%
casi siempre	1	5%
casi nunca	9	41%
Nunca	10	45%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela SEVIVENCA. Año 2018.

Estos resultados reflejan que el cuarenta y cinco (45%) de los encuestados señaló que su jefe nunca ha tenido capacidad de dirigir a los empleados; de igual manera el cuarenta y uno (41%) opinó que su jefe casi nunca ha tenido tal capacidad, sin embargo un nueve (9%) dijo que su jefe siempre tiene la capacidad para dirigir a sus subalternos; de la misma manera un cinco (5%) manifestó que casi siempre su jefe está capacitado para dirigir a subordinados.

De lo anterior se determina que para dirigir una empresa el jefe debe reunir condiciones como liderazgo, autenticidad, ser proactivo, conocedor del cargo que

representa, profesional etc., a fin de introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros de su organización, como en la estructura organizacional. De manera que de la sensación que comparte los objetivos personales con los de la empresa.

#### 4.1.2 Motivación

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. Por lo que influye de cierta manera en el clima organizacional ya que la naturaleza humana hace que la percepción que pueda tener de todos estos factores fluctúe constantemente y se produzcan cambios frecuentes de pensamiento o sentimientos. Según sean éstos, la conducta puede verse reforzada, asegurando el éxito o por el contrario puede perder interés durante el proceso y no lograr el objetivo marcado.

**TABLA N° 02. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Cada cuánto tiempo ofrecen incentivos para motivar al personal?**

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	1	5%
casi siempre	17	77%
casi nunca	3	14%
Nunca	1	5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela SEVIVENCA. Año 2018.

Según estos resultados se evidencian que más de la mitad ochenta y dos (82%) del personal administrativo tiene un grado de motivación, correspondiente al setenta y siete (77%) que dijeron que casi siempre se le ofrece incentivos, al igual que un cinco (5%) estableció que siempre lo hacen. Por cuanto solo un grado menor

respondieron de forma desfavorable, indicado por un catorce (14%) que dijo que casi nunca lo han hecho y el otro cinco (5%) que afirmó lo mismo.

Por tanto, estos resultados demuestran que la empresa SEVIVENCA si motiva parcialmente a los empleados cada cierto tiempo, lo cual refleja que se preocupan por los aspectos motivacionales. Pero, se puede visualizar el otro punto de vista donde el otro factor piensa que nunca y casi nunca se emplean incentivos para motivar al personal. Esto refleja una leve debilidad en relación al clima organizacional.

### 4.1.3 Comunicación

El clima comunicativo es el ambiente o marco de referencia en el cual se va a comunicar la persona, puede estar asociado con temor o con confianza y a partir de estos espacios la persona decidirá si puede comunicarse o no, o de qué forma debería hacerlo.

**TABLA N° 03. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral de la empresa?**

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	1	5%
casi siempre	1	5%
casi nunca	16	73%
Nunca	4	18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela SEVIVENCA. Año 2018.

Aquí se ve claramente que un noventa y uno (91%) del personal administrativo constituido por un setenta y tres (73%) manifestaron que casi nunca se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral de la empresa; mientras

que el otro dieciocho (18%) respondió que nunca existe comunicación. Por ende solo un cinco (5%) en casi nunca y nunca resultaron favorable ante esta interrogante.

De modo que, se pudo apreciar que no existe una gran comunicación entre los empleados que laboran en la empresa, generando un mal desenvolvimiento del personal, lo cual es punto desfavorable para la creación de un excelente clima organizacional. Y pone en manifiesto la existencia de una marcada problemática en las relaciones interpersonales.

#### 4.1.4 Relaciones Interpersonales

En relación a su influencia en el clima organizacional se dice que cuando las relaciones interpersonales son respetuosas y satisfactorias proveen un ambiente común para disfrutar la experiencia de interactuar y compartir con otras personas. En la medida que una persona sea más hábil al construir y mantener relaciones interpersonales, anticipando y reconociendo las preferencias de la otra persona, apreciándolas y estando dispuesto a satisfacerlas en una buena medida, las otras personas se sentirán más dispuestas a mantener esa relación.

**TABLA N° 04. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Existe una buena relación entre los empleados y el supervisor?**

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	2	9%
casi siempre	4	18%
casi nunca	12	55%
Nunca	4	18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela SEVIVENCA. Año 2018.

Estos resultados demuestran que no hay una buena relación entre el supervisor y los empleados pues el personal administrativo arrojó en un cincuenta y cinco (55%) que la relación no es muy buena y el otro porcentaje dieciocho (18%) que nunca lo hay. Lo que da un total de 73% que afirman que las relaciones no son las más adecuadas. Por otro lado, hay un poco de consideración con respecto a esta interrogante, pues 27% aseguran que si hay una pequeña relación entre los empleados y el supervisor, correspondida por el dieciocho (18%) y el nueve (9%) que dijeron siempre y casi siempre existe tal relación.

En tal sentido, estos resultados desfavorablemente resultan negativamente para el clima organizacional, pues se evidencia que a pesar que las relaciones interpersonales deben ser lo más satisfactoriamente posible para el desarrollo organizacional, no lo está siendo, llevando a esto a un clima perjudicial.

**TABLA N° 05. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿ha existido algún tipo de conflicto al relacionarse con sus compañeros de trabajo?**

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	1	5%
casi siempre	1	5%
casi nunca	15	68%
Nunca	5	23%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela SEVIVENCA. Año 2018.

Estos resultados indican que a pesar de no existir una buena relación entre los compañeros y los supervisores, el personal administrativo muestra que muy pocas son las veces que puedan presentarse algún tipo de conflicto entre ellos. De manera porcentual se demuestra que un sesenta y ocho (68%) afirmó que casi nunca ha existido conflicto al relacionarse; al mismo tiempo que el veintitrés (23%) acertaron

que nunca con la misma afirmación. De modo que solo quedó un equivalente a nueve (9%) que mostraron que hay un bajo grado de conflicto, es decir, son pocas las veces que puedan encontrarse algún tipo de conflicto con sus compañeros de trabajo.

Esto equilibra en buena parte al desenvolvimiento de los trabajadores en su desempeño, que aunque no exista una buena retroalimentación por parte de ellos, al evitar la influencia negativa de los conflictos, y asumir una actitud más flexible de las relaciones interpersonales, experimenta tranquilidad al saber que existen relaciones muy agradables y respetuosas.

#### 4.1.5 Toma de Decisiones

La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de la vida teniendo que tomar decisiones.

**TABLA N° 06. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿para la toma de decisiones participan todos?**

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	0	0%
casi siempre	1	5%
casi nunca	15	68%
Nunca	6	27%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela SEVIVENCA. Año 2018.

Como puede observarse el sesenta y ocho (68%) y el veintisiete (27%) dijeron que nunca y casi nunca para la toma de decisiones en la empresa participan todos, lo que equivale a que el 95% del personal administrativo manifestó que las decisiones

son tomadas en los niveles superiores, es decir, solo ellos son los que toman decisiones con respecto a los objetivos organizacionales. Quedando un pequeño porcentaje de cinco (5%) que a veces pueden lograr participar en la toma de decisiones.

Los resultados muestran que en la empresa no se está tomando en cuenta a los trabajadores administrativos; esta situación puede generar que no se tomen las decisiones más idóneas para la organización, debido que la información surge de una sola persona, la cual bien podría no estar al tanto de las situaciones que se presentan en la organización ni de información que se maneja en otras dependencias de nivel inferior.

Todo lo anteriormente expuesto está vinculado con el ambiente laboral. Es algo así como la atmósfera dentro de la compañía o como lo que se respira en ella y tiene que ver con el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con la cual los empleados valoran su trabajo.

Estos factores o elementos propuestos nos indica que el clima organizacional no es una norma o patrón a seguir, sino que simplemente surge de un conjunto de factores que se interrelacionan y que influyen en el comportamiento de las personas dentro de un ámbito laboral. Teniendo en cuenta que un clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la empresa.

De esta manera se puede inferir que en el lugar de trabajo donde una persona se desempeña diariamente, influye el trato que un supervisor puede tener con su personal de la organización e incluso con el público en general; son elementos que van conformando las relaciones interpersonales y pueden ser vínculos u obstáculos para el buen clima de la organización.

Por tal motivo, de acuerdo a los factores psicológicos ya establecidos y analizados, es necesario llegar a identificar los procesos sociales que intervienen en las relaciones interpersonales de la empresa SEVIVENCA. Sabiendo que llevarse bien con los demás nunca es fácil.

**TABLA N° 07. Distribución Porcentual en relación a: los procesos sociales que intervienen en las relaciones interpersonales de la empresa SEVIVENCA**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Liderazgo	86%
Comunicación	91%
Conflicto	91%
<b>Promedio</b>	<b>89%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela SEVIVENCA. Año 2018.

Según los porcentajes obtenidos por medio de los resultados de la encuesta realizada al personal administrativo en las Tablas N° 01, 03,05 se evidenció claramente que estos tres procesos son los que intervienen de manera significativa en las relaciones interpersonales de la empresa. Pues demuestra que un ochenta y seis (86%) considera que su jefe nunca ha tenido capacidad de dirigirlos de manera eficiente y por ende su influencia hacia ellos no ha sido la mejor. Por consiguiente, un noventa y uno (91%) afirmó que no se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral de la empresa, es decir, no hay una salida de comunicación entre los trabajadores haciendo las relaciones no muy favorables entre ellos. Por último, otro noventa y uno (91%) aseguran que a pesar de no haber una total adecuada comunicación entre los trabajadores, manifiestan que son pocas las veces que pueda haber conflicto entre el personal a la hora de estos relacionarse.

Lo que conlleva, de manera general a decir que hay un promedio de 89% que aseguran que estos son procesos que entran a la hora del personal administrativo a

relacionarse, es decir, intervienen en las relaciones interpersonales. Y por ende, es significativo prestar atención a estos aspectos pues estos hacen que el clima organizacional no sea del todo favorable.

De manera que, estos resultados arrojan la percepción del conocimiento que tiene el personal administrativo de los factores que afectan al clima organizacional, dándole el mayor porcentaje a las relaciones interpersonales con respecto a los demás, sin embargo es necesario comentar que estos factores están relacionados entre sí y es necesario que todos estén en un mismo alcance favorable para la empresa para que se tenga un clima organizacional equilibrado, debido a que cada uno de ellos forma parte importante de el clima organizacional.

#### **4.2 Importancia de Relaciones Interpersonales para el personal**

Hay que tener claro que al no existir buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores el clima organizacional sería desfavorable y no permitiría un buen desempeño y trabajo entre el personal que labora en la empresa. Sabiendo que las relaciones interpersonales es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los demás.

**TABLA N° 08. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Cree usted que las Relaciones Interpersonales es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?**

<b>INDICADORES</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
Siempre	15	68%
casi siempre	6	27%
casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela SEVIVENCA. Año 2018.

De la opinión recogida de los empleados un sesenta y ocho (68%) señaló que una buena relación jefe-subordinado-jefe siempre redundará en pro del logro de los objetivos que la empresa planifique, es decir, a mejor relación interpersonal mayor productividad, de igual manera el veintisiete (27%), de los entrevistados de sus respuestas emitidas sostienen que debe haber casi siempre esa empatía entre jefe y subordinados, por otro lado un cinco (5%) opina que casi nunca consideran importante la relación interpersonal para el logro de los objetivos trazados.

Esto demuestra que los empleados encuestados en su gran mayoría un noventa y cinco (95%) anhelan excelente relaciones interpersonales, donde exista un jefe que se preocupa del cómo hacen sus subalternos el trabajo, para que los estimule a seguir adelante, les demuestre que son tomado en consideración, un reconocimiento a su labor diaria, en fin esto ayudaría a generar un buen y exitoso clima organizacional.

Por otra parte, el personal administrativo por consiguiente requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores. Es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo y finalmente mejorar como empresa.

Se concluye con el hecho de que las relaciones interpersonales son un elemento muy relevante en el medio laboral entre los trabajadores para que se realice mejor las actividades de la empresa.

## CONCLUSIONES

Partiendo de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de investigación y el posterior análisis correspondiente a cada uno de los factores que influyen el clima organizacional en las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela. C.A. (SEVIVENCA). Permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- La falta de sensibilidad por parte del jefe en generar un clima organizacional que incluya los factores psicológicos y sociales como prioridad. Esto repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. De ahí que esto redundará negativamente en la productividad en las relaciones interpersonales.
- Los factores que incluye el liderazgo y toma de decisiones según los encuestados, están generando desfavorecimiento en el clima organizacional, pues, no los dirigen como debe ser, es decir, sus jefes no tienen un buen dominio de influencia para con ellos, al mismo tiempo que el personal considera que la empresa no los está tomando en cuenta para tomar decisiones correspondientes a los objetivos de la empresa. Lo que acarrea no existir un buen clima organizacional.
- Con respecto al factor motivacional la empresa se preocupa parcialmente por sus trabajadores; sin embargo hay un grupo de los administrativos que no reciben algún tipo de incentivo. reflejando una leve debilidad en relación al clima organizacional.
- Los procesos sociales (conflicto, comunicación, liderazgo) están siendo negativos para las relaciones interpersonales, haciendo que el clima organizacional con respecto a esto se esté debilitando, en otras palabras, la comunicación no está funcionando de manera adecuada a la hora de relacionarse tanto con los compañeros de trabajo como con el jefe.

- El personal administrativo anhela tener excelentes relaciones interpersonales, para estimularse a seguir adelante y tener un buen clima laboral, del mismo modo demuestran que debe ser aceptable la comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores.
- El comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores existentes, sino, depende de las percepciones que tenga el empleado de estos factores, sin embargo estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que se considera el Clima Organizacional tiene repercusiones en las relaciones interpersonales.

## RECOMENDACIONES

Tomando como referencia las conclusiones expuestas, se pudo evidenciar algunos aspectos que deben ser tomados en cuenta para mejorar la situación organizacional dentro de la empresa que fue estudiada, se presentan a continuación algunas recomendaciones que podrían contribuir a incrementar el clima organizacional en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela. C.A. (SEVIVENCA).

- Realizar Talleres y Charlas donde se destaque la importancia del Clima Organizacional dentro de la empresa. Esto se haría con la finalidad de brindar todo el conocimiento necesario acerca de este tema y poder poner en práctica los factores adecuados que propicien un buen clima laboral.
- Lograr la motivación necesaria en el personal administrativo, otorgarle los reconocimientos que se merezcan por la buena ejecución de su tarea.
- El directivo debe auto diagnosticarse, revisar los patrones de liderazgo, lo cual le ayudarán a comprender el modo en que lleva a cabo las prácticas y procedimientos organizacionales, contribuyendo así a construir el tipo de liderazgo que beneficie el clima organizacional de la empresa.
- Se recomienda involucrar a los trabajadores en el proceso de toma de decisiones, ya que el incluir a todo el personal incrementa el nivel de compromiso del personal con la empresa; además el tomar decisiones en grupos permite evaluar diversas opciones, permitiendo alcanzar los objetivos organizacionales de la mejor manera.
- Los canales de comunicación se deben mantener abiertos para lograr un buen desempeño de los trabajadores de la empresa.
- Se deben dictar talleres frecuentes de técnicas grupales, relaciones humanas, autoestima, que fortalezcan las relaciones interpersonales de todos los trabajadores y que contribuya mejorar el clima organizacional de la empresa.

- Debe crearse un ambiente de trabajo grato de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **TEXTOS**

ALLPOR, G. (1961). Patrón y el Crecimiento de la Personalidad. New York: Holt.

ARIAS, F. (2012). El Proyecto de Investigación: introducción a la metodología científica (6ta ed.). Caracas: Espítome

BRUNET, L. (2004). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. (2da ed.). México: Trillas

CHIAVENATO, H. (2005). Administración de Recursos Humanos. (5ta ed.). Colombia: Mc Graw Hill Interamericana S.A.

DAVIS, K y NEWSTROM, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. (11va ed.). México: Mc Graw Hill.

GÓMEZ, F. (2000). Administración de Personal en Venezuela. Caracas: Editorial Fragos.

HERNÁNDEZ, R; FERNANDEZ, C y BAPTISTA, P. (2006). Metodología de la Investigación. (4ta ed.). México: Mc Graw Hill

KOONTZ, H y WEIHRICH, H. (2004). Administración. Una Perspectiva Global. (12va ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

LIKERT, R. (1968). El Factor Humano en la Empresa. Teoría del Clima Organizacional: Fondo Editorial Tropykos.

ROBBINS, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (10ma ed.). México: Pearson

ROBBINS, S y COULTER, M. (2010). Administración. (5ta ed.).México: Prentice – Hall.

TAMAYO, M y TAMAYO. (2006). El Proceso de la Investigación Científica. (3ra ed.): Limusa.

VELÁSQUEZ, R. (2003). Clima Organizacional a nivel Universitario. México: Prentice Hall.

ZÚÑIGA, G. (2011). Diccionario Español Práctico. Colombia: Nika Editorial S.A.

#### **TRABAJOS DE GRADO:**

CORCEGA, A y SUBERO, S. (2009). Factores que Influyen en el Clima Organizacional del Liceo Bolivariano Creación Cantarrana. Trabajo presentado para optar el título de Educación Mención Biología, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Scre. (No Publicado).

GARCÍA, F y SUBERO, L. (2007). Clima Organizacional presente en la Alcaldía del Municipio Libertador, Tunapuí, Estado Sucre. Trabajo presentado para optar el título de Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. (No Publicado).

MUNDARAÍN, V y MUNDARAÍN, V. (2006). Clima Organizacional del personal obrero que labora en inversiones el Rosario, C.A, sector el mercado, Municipio Bermúdez. Carúpano, Estado Sucre. Trabajo presentado para optar el título de Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Scre. Carúpano (No Publicado).

VIÑA; S. (2013). Clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Politécnica Territorial de Paria “Luis Mariano Rivera”. Trabajo presentado para optar el título de Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. Carúpano (No Publicado).

#### **FUENTES ELECTRONICAS:**

GONCALVEZ, A. (2000). Fundamentos del Clima Organizacional. [Documento en Línea], Disponible en: <<http://www.calidad.org/artides/dec02/artides02.htm>>. Consulta: Febrero, 2018.

PERALTA, R. (2002). [Página en Línea]. Disponible en: <<https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>>. Consulta: Febrero, 2018.

VALDÈS, C. (2010). [Página en Línea]. Disponible en: <<https://www.apuntesgestion.com/gestión>>. Consulta: Febrero, 2018.

GUERRERO. (2008). [Página en Línea]. Disponible en: <<http://www.psicologosenmadrid.eu/teoría-general-de-sistemas>>. Consulta: Marzo, 2018.

## **ANEXOS**



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

El cuestionario anexo a la presente, constituye un instrumento de recolección de datos para recabar información relativa a la investigación que se adelanta al **CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA VENEZUELA. CA. (SEVIVENCA), ESTADO SUCRE, CUMANÁ. AÑO 2018.** Este trabajo será presentado como requisito indispensable para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos.

**Instrucciones Generales**

A continuación se presenta una serie de preguntas que tienen que ver con distintos aspectos del clima organizacional en las relaciones interpersonales del personal administrativo. Los cuales deberá leer detenidamente y responder con una (x) la opción que usted considere, se adopta a su caso.

Se agradece responder todas las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad al momento de la selección. No dejar ninguna de las preguntas sin responder. La respuesta será de carácter individual lo que garantiza la veracidad de la información recatada.

**Nota:** Para garantizar el anonimato se agradece no identificar su cuestionario. Los datos aquí recolectados tendrán carácter confidencial y no comprometen en ningún

momento a su persona. Se da garantía de que la información suministrada solamente será utilizada con fines estrictamente académicos.

**Gracias por su atención.**

**Responsables:**

**Br. Díaz, Reina**

**Br. Figueroa, Gabriela**

**Br. Hernández, Gerluybel**

## **FACTORES PSICOLÓGICOS**

### **I. LIDERAZGO**

**1. ¿Cree usted que su jefe tiene la capacidad de dirigir a sus subordinados?**

- (1.1) Siempre \_\_\_\_\_
- (1.2) Casi siempre \_\_\_\_\_
- (1.3) Casi nunca \_\_\_\_\_
- (1.4) Nunca \_\_\_\_\_

### **II. MOTIVACIÓN**

**2. ¿Cada cuánto tiempo ofrecen incentivos para motivar al personal?**

- (2.1) Siempre \_\_\_\_\_
- (2.2) Casi siempre \_\_\_\_\_
- (2.3) Casi nunca \_\_\_\_\_
- (2.4) Nunca \_\_\_\_\_

### **III. COMUNICACIÓN**

**3. ¿Se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral de la empresa?**

- (3.1) Siempre \_\_\_\_\_
- (3.2) Casi siempre \_\_\_\_\_
- (3.3) Casi nunca \_\_\_\_\_
- (3.4) Nunca \_\_\_\_\_

#### **IV. RELACIONES INTERPERSONALES**

**4. ¿Existe una buena relación entre los empleados y el supervisor?**

- (4.1) Siempre \_\_\_\_\_
- (4.2) Casi siempre \_\_\_\_\_
- (4.3) Casi nunca \_\_\_\_\_
- (4.4) Nunca \_\_\_\_\_

**5. ¿Ha existido algún tipo de conflicto al relacionarse con sus compañeros de trabajo?**

- (5.1) Siempre \_\_\_\_\_
- (5.2) Casi siempre \_\_\_\_\_
- (5.3) Casi nunca \_\_\_\_\_
- (5.4) Nunca \_\_\_\_\_

#### **V. TOMA DE DECISIONES**

**6. ¿Para la toma de decisiones participan todos?**

- (6.1) Siempre \_\_\_\_\_
- (6.2) Casi siempre \_\_\_\_\_
- (6.3) Casi nunca \_\_\_\_\_
- (6.4) Nunca \_\_\_\_\_

#### **VI. IMPORTANCIA DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL PERSONAL**

**7. ¿Cree usted que las Relaciones Interpersonales es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?**

(7.1) Siempre \_\_\_\_\_

(7.2) Casi siempre \_\_\_\_\_

(7.3) Casi nunca \_\_\_\_\_

(7.4) Nunca \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **HOJA DE METADATOS**

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

<b>Título</b>	<b>ANÁLISIS Y SINTESIS CURSOS ESPECIALES DE GRADO. ÁREA PSICOLÓGICA.II SEMESTRE AÑO 2017</b>
<b>Subtítulo</b>	

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Díaz Reina</b>	<b>CVLAC</b>	<b>24.873.295</b>
	<b>e-mail</b>	<b>diazreina1995@gmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	
<b>Figueroa Gabriela</b>	<b>CVLAC</b>	<b>22.631.864</b>
	<b>e-mail</b>	<b>gef14@gmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	
<b>Hernández Gerluybel</b>	<b>CVLAC</b>	<b>23.701.790</b>
	<b>e-mail</b>	<b>gerluybelhernandez@gmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

**Palabras o frases claves:**

**Satisfacción Laboral, Desempeño, Trabajo.**

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Departamento de Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract)

En el contexto mundial, nacional y local existe una marcada preocupación por mejorar el clima organizacional de las organizaciones a través de una mejora de las relaciones interpersonales con la finalidad de lograr los objetivos institucionales. De allí, que el propósito que indujo la investigación fue de diagnosticar el clima organizacional en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la empresa (SEVIVENCA). Sabiendo que el hecho de mantener un clima organizacional y relaciones interpersonales en condiciones óptimas, predice el éxito organizacional. Para lo que se hizo uso de cada uno de los factores que intervienen en el clima organizacional, lo cual fue necesario fundamentar lo propuesto por Likert e igualmente Chiavenato, las cuales son las siguientes: liderazgo, motivación, comunicación, relaciones interpersonales y toma de decisiones, permitiendo las debidas respuestas a las relaciones interpersonales. El diseño de la investigación fue de campo y de nivel descriptivo, puesto que, los datos fueron obtenidos dentro de un contexto específico: SEVIVENCA, y se trató de describir la realidad y caracterización del Clima Organizacional en las Relaciones Interpersonales, la información fue obtenida directamente de la totalidad del personal administrativo a través de la aplicación de un cuestionario y de acuerdo a la tabulación y análisis de los datos se pudo evidenciar que el personal, en cuanto a los procesos sociales (conflicto, comunicación, liderazgo) están siendo negativos para las relaciones interpersonales, haciendo que el clima organizacional con respecto a esto se esté debilitando, en otras palabras, la comunicación no está funcionando de manera adecuada a la hora de relacionarse tanto con los compañeros de trabajo como con el jefe.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail																	
<p style="text-align: center;"><b>Omaira Marcano</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ROL</b></p>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>C</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>A</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>T</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>J</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>S</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>U</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>U</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	T	<input checked="" type="checkbox"/>	J	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	S	<input type="checkbox"/>	U	<input type="checkbox"/>	U	<input type="checkbox"/>
	C	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	T	<input checked="" type="checkbox"/>	J	<input type="checkbox"/>										
	A	<input type="checkbox"/>	S	<input type="checkbox"/>	U	<input type="checkbox"/>	U	<input type="checkbox"/>										
	<p style="text-align: center;"><b>CVLAC</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>4.504.390</b></p>																
<p style="text-align: center;"><b>e-mail</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Oma5455@hotmail.com</b></p>																	
<p style="text-align: center;"><b>e-mail</b></p>																		
<p style="text-align: center;"><b>Zelideth Camacho</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ROL</b></p>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>C</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>A</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>T</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>J</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>S</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>U</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>U</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	T	<input type="checkbox"/>	J	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	S	<input type="checkbox"/>	U	<input type="checkbox"/>	U	<input checked="" type="checkbox"/>
	C	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	T	<input type="checkbox"/>	J	<input type="checkbox"/>										
	A	<input type="checkbox"/>	S	<input type="checkbox"/>	U	<input type="checkbox"/>	U	<input checked="" type="checkbox"/>										
	<p style="text-align: center;"><b>CVLAC</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>3.829.995</b></p>																
<p style="text-align: center;"><b>e-mail</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>zelycamsa@gmail.com</b></p>																	
<p style="text-align: center;"><b>e-mail</b></p>																		
<p style="text-align: center;"><b>María Montañez</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ROL</b></p>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>C</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>A</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>T</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>J</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>S</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>U</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>U</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	C	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	T	<input type="checkbox"/>	J	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	S	<input type="checkbox"/>	U	<input type="checkbox"/>	U	<input checked="" type="checkbox"/>
	C	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	T	<input type="checkbox"/>	J	<input type="checkbox"/>										
	A	<input type="checkbox"/>	S	<input type="checkbox"/>	U	<input type="checkbox"/>	U	<input checked="" type="checkbox"/>										
	<p style="text-align: center;"><b>CVLAC</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>8.649.219</b></p>																
<p style="text-align: center;"><b>e-mail</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mmontañez2008@hotmail.com</b></p>																	
<p style="text-align: center;"><b>e-mail</b></p>																		

Fecha de discusión y aprobación:

**Año    Mes    Día**

<b>2018</b>	<b>05</b>	<b>09</b>
-------------	-----------	-----------

Lenguaje: **SPA**

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Curso Especial de Grado-diazfigueroahernandez	Aplication/Word

Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (Opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (Opcional)

**Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos**

---

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

---

**Área de Estudio:** Gerencia de Recursos Humanos

---

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

---

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR *Martínez*  
FECHA 05/08/09 HORA 5:20

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

*Juan A. Bolaños Curbelo*  
JUAN A. BOLAÑOS CURBELO  
Secretario



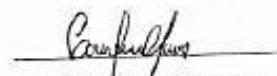
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

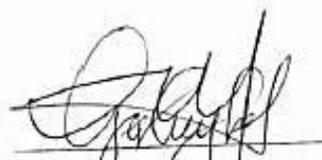
JABC/YGC/marija

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

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

  
Díaz Reina  
Autora

  
Figueroa Gabriela  
Autora

  
Hernández Gerluybel  
Autora

  
Msc.: Zelideth Camacho  
Aseñora