



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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
EMPRESA CONSTRUCTORA MUNDIAL DE INVERSIONES, C.A.**

**Asesor**

**Dr. Jorge Astudillo**

**Autor:**

**Br: Davelys Yetzaida Guerra Vargas**

**C.I: 18.674.094**

**Trabajo De Grado, Modalidad Tesis, Presentado como Requisito Parcial  
para optar al Título de Licenciado en Administración**

**Maturín, julio 2022**



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

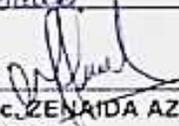
ACTA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

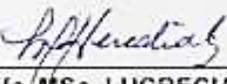
CTG-ECSA-ADMÓN-2022

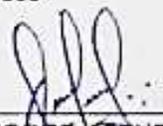
MODALIDAD: TESIS  
ACTA N° 2126

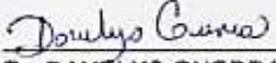
En Maturín, siendo las 08.30 (a.m.) del día viernes 22 de julio del 2022, reunidos en el A-2 de Postgrado del Campus Juanico del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado evaluador, profesores JORGE ASTUDILLO (Asesor Académico), ZENAIDA AZACÓN (Jurado) y LUCRECIA HEREDIA (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, se procedió a la presentación y defensa del Trabajo de Grado titulado: **"ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA MUNDIAL DE INVERSIONES, C.A"** Por la Bachiller: **DAVELYS YETZAIDA GUERRA VARGAS, C.I: V-18.674.094**. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerda emitir el veredicto de:

Aprobado.

  
\_\_\_\_\_  
Prof. MSc. ZENaida AZACÓN  
C.I: 8.967.899  
Jurado

  
\_\_\_\_\_  
Prof. MSc. LUCRECIA HEREDIA  
C.I: 9.280.669  
Jurado

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. JORGE ASTUDILLO  
C.I: 6.611.477  
Asesor Académico

  
\_\_\_\_\_  
Br. DAVELYS GUERRA  
C.I: 18.674.094  
Autora

  
\_\_\_\_\_  
Prof. MSc. MILAGROS CRUZ  
C.I: 16.374.361  
Sub-Comisión de Trabajo de Grado

  
\_\_\_\_\_  
Prof. MSc. MILAGROS CRUZ  
C.I: 16.374.361  
Jefe del Dpto. Administración

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 Literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente (WOTA). Para que esta acta tenga validez debe ser asentada en la hoja N° 46 del 2° libro de Actas de Trabajo de Grado del Departamento de Administración, ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del jurado.

## **DEDICATORIA**

A Mis padres, por darme la dicha de haber nacido en un hogar sano, humilde y con la virtud de grandes valores. Este logro es de ustedes y para ustedes por siempre. Los amo inmensamente.

A mis hermanos ustedes son parte de este logro en mi vida espero poder en un futuro poder brindarles de mi apoyo como nos los han inculcados nuestros padres.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a ti primero que a nadie mi Dios, porque en cada paso de mi vida tu siempre estas presente; iluminándome, protegiéndome y sobre todo guiando cada paso que doy. Gracias por darme el Regalo más preciado, la vida, el amor y la fuerza ante las situaciones que se presentan a diario en nuestro camino.

Gracias a la Universidad de Oriente por brindarme la oportunidad de cursar mis estudios en sus instalaciones y lograr en ella mi formación profesional.

Gracias Mama, por abrigarme entre tus brazos en las buenas y en las malas, gracias por esos sabios consejos que no me han faltado nunca.

Gracias Papa, por brindarme siempre tu apoyo, por hablarme fuerte y nunca pegarme porque hoy se lo bueno y malo. Quizás el tiempo no me alcance para retribuirte todo lo que me has dado. Gracias por quedarte con tu familia, por ser mi fuerza y mis ganas de luchar.

Gracias Profesor Jorge Astudillo, Tutor académico, por su apoyo y orientación durante el transcurso de este proceso.

Gracias Profesores de la Universidad de Oriente por su dedicación y compromiso de enseñanza.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>v</b>
<b>INDICE DE GRAFICOS</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>4</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....	<b>4</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	8
1.4.1 Objetivo general .....	8
1.4.2 Objetivos especificos.....	8
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	9
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
2.2 BASES TEORICAS .....	13
2.2.1 Definiciones de Clima Organizacional .....	15
2.2.2 Importancia del clima organizacional.....	16
2.3.1 Factores Psico-Sociales .....	17
2.3.1.1 Liderazgo .....	17
2.3.1.2 Teoría sobre estilos de Liderazgo .....	18
2.2.3 Comunicación.....	19
2.2.3.1 Canales formales de comunicación.....	20
2.2.3.2 Barreras a la comunicación.....	22
2.2.4 Relaciones interpersonales .....	23
2.2.5 Satisfacción laboral .....	23
2.2.6 Motivación .....	24
2.2.7 Teoría de las necesidades de McClelland .....	25
2.2.8 Factores fisicos-ambientales .....	26
2.2.8.1 Temperatura.....	26
2.2.8.2 Ruido.....	27
2.2.8.3 Iluminación .....	27
2.2.8.4 Tecnología.....	28
2.3 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	28
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>33</b>
<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	<b>33</b>

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	34
3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	35
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>38</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
4.1 DIAGNOSTICAR EL AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA MUNDIAL DE INVERSIONES, C.A.....	38
4.2 ASPECTOS PSICO-SOCIALES (SATISFACCIÓN LABORAL, MOTIVACIÓN, LIDERAZGO, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES) EXISTENTES EN LA EMPRESA.....	42
4.3 FACTORES FÍSICO-AMBIENTALES (ILUMINACIÓN, RUIDO, TEMPERATURA, TECNOLOGÍA) PRESENTES EN LA EMPRESA.....	50
4.4 FACTORES QUE CARACTERIZAN EL AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA MUNDIAL DE INVERSIONES, C.A. ....	54
4.5 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA MUNDIAL DE INVERSIONES, C.A.....	55
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	57
5.2 RECOMENDACIONES.....	58
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>60</b>
<b>HOJAS METADATOS .....</b>	<b>61</b>

## INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N° 1	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Tiempo Que Lleva Trabajando En La Empresa.....	38
GRÁFICO N° 2	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Ambiente Laboral En La Empresa....	39
GRÁFICO N° 3	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De Las Relaciones Interpersonales Con Su Jefe Inmediato .....	40
GRÁFICO N° 4	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De Las Relaciones Interpersonales Con Sus Compañeros De Trabajo. ....	41
GRÁFICO N° 5	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Tipo De Liderazgo Del Jefe. ....	42
GRÁFICO N° 6	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Remuneración Percibida .....	43
GRÁFICO N° 7	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De Los Tipos De Incentivos Utilizados Por La Empresa .....	44
GRÁFICO N° 8	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Motivación En El Trabajo .....	45
GRÁFICO N° 9	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Satisfacción En El Trabajo .....	46
GRÁFICO N° 10	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Nivel En Que Se Da La Comunicación En La Empresa.....	47
GRÁFICO N° 11	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Comunicación Entre Compañeros De Trabajo.....	48
GRÁFICO N° 12	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De Los Medios De Transmisión De Información Utilizados En La Empresa .....	49
GRÁFICO N° 13	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Espacio Físico .....	50
GRÁFICO N° 14	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Temperatura.....	51
GRÁFICO N° 15	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Iluminación.....	52
GRÁFICO N° 16	Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Ruido.....	53



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
MATURIN/ MONAGAS/ VENEZUELA**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
EMPRESA CONSTRUCTORA MUNDIAL DE INVERSIONES, C.A.**

**Autora:**

**Br: Davelys Yetzaida Guerra Vargas C.I: 18.674.094**

**RESUMEN**

la eficiencia y la efectividad de cualquier organización, el logro de sus objetivos, metas, finalidades y propósitos van a depender en gran medida del grado de conocimiento, capacitación, habilidades y destrezas que tenga el gerente conjuntamente con la cooperación y el esfuerzo de todos los miembros o trabajadores con el cual comparte dentro de ésta, para alcanzar sus metas y lograr la productividad dependen en gran medida del trabajo realizado por sus trabajadores, es por ello que el ambiente en el cual se desenvuelven es de vital importancia, puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de una organización; un estudio del clima organizacional permitirá conocer aspectos organizacionales, como ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal, esto resulta imperativo para el Departamento de Recursos Humanos a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas. Por ello la presente investigación tiene como finalidad fundamentar realizar Proponer estrategias que permitan mejorar el Clima Organizacional en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A. Por consiguiente la investigación está enmarcada en el diseño de campo y con un nivel descriptivo. Así mismo se aplicaron técnicas de recolección de información como la observación directa, la revisión documental y la entrevista estructurada. Por lo que se llegó a la siguiente conclusión: El personal, en lo que se refiere al ambiente laboral considera que es agradable y esto permite que las actividades se lleven a cabo de manera más cómoda y eficiente, mejorando la calidad en el trabajo que realizan. Por lo que se recomienda: Se recomienda, revisar los salarios que perciben los trabajadores, de acuerdo a sus funciones, con el fin de mejorar el grado de satisfacción.

**Descriptores:** Estrategias, mejorar, clima organizacional y trabajadores

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se consideran de gran importancia dentro de la estructura económica de un país, para su óptimo funcionamiento requiere de elementos que ayuden a cumplir con los objetivos planteados; representados principalmente por el recurso humano, los recursos financieros, la tecnología, el espacio físico, la materia prima entre otros, los cuales permitirán que exista una mayor productividad y por consiguiente un clima organizacional adecuado para los trabajadores.

El clima organizacional ha sido estudiado en nuestro país y en muchas organizaciones desde hace muchos años, basándose en las características de los individuos y su comportamiento dentro de las organizaciones, en lo que se refiere a desempeño, ambiente laboral, satisfacción, relaciones interpersonales, entre otros; todo esto para alcanzar la eficiencia, la calidad en el trabajo, y el mejoramiento del ambiente interno donde se desenvuelven los empleados, y de esta manera llevar a cabo las metas propuestas por la organización.

Toda empresa posee un clima propio que la caracteriza y la distingue de las demás, es por ello que debe tenerse en cuenta las debilidades y fortalezas que poseen; mediante la implementación de un diagnóstico efectivo de las necesidades de los trabajadores y del ambiente en el cual desarrollan sus actividades.

En virtud de lo antes citado nace la inquietud de realizar una investigación, cuya finalidad es la de proponer estrategias que permitan mejorar el Clima Organizacional existente en la empresa Constructora

Mundial De Inversiones, C.A, el cual permitirá detectar los agentes que afectan significativamente los factores sociales, físicos-ambientales donde se desenvuelven los empleados; para proponer alternativas podrán mejorar el ambiente de trabajo y la eficiencia laboral, en la empresa

La investigación estará orientada hacia fines específicos basado en un contexto de campo y bajo un carácter descriptivo en la cual se estudiaran las características del fenómeno presente en la población objeto de estudio en forma detallada, con el fin de obtener resultados acordes con los propósitos iniciales de la investigación.

El diseño de la investigación estará enmarcado dentro de la siguiente estructura:

CAPITULO I: El problema y sus generalidades, contienen el planteamiento del problema, la delimitación del problema, justificación de la investigación, los objetivos (el general y los específicos) y la definición de términos.

CAPITULO II: Marco teórico constituido por todas las informaciones teóricas en las que se apoya esta investigación.

CAPITULO III: Marco metodológico, en donde se plantea lo siguiente: el tipo y nivel de investigación, técnicas e instrumentos de investigación, los procedimientos para la recolección de datos y el análisis de los resultados.

CAPÍTULO IV: Presentación y Análisis de los Resultados, el cual abarca el análisis e interpretación de la información recolectada, a través de

los objetivos específicos planteados dándole así resultado al objetivo general de la investigación.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones, donde se engloban todas las conclusiones que aporta la investigadora de acuerdo al problema de estudio y la recomendaciones necesarias.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La crisis económica que vive hoy la sociedad venezolana exige la modernización de sus organizaciones empresariales, la preparación en cantidad y calidad del recurso humano y el desarrollo de la eficiencia en general. Por consiguiente se puede acotar que en la actualidad hay un sin fin de cambios que conllevan su importancia a la forma de gerenciar, gestionar, pensar, decidir y cómo actúan los responsables de conducir las organizaciones.

En efecto, de acuerdo con lo que se plantea se deduce que la eficiencia y la efectividad de cualquier organización, el logro de sus objetivos, metas, finalidades y propósitos van a depender en gran medida del grado de conocimiento, capacitación, habilidades y destrezas que tenga el gerente conjuntamente con la cooperación y el esfuerzo de todos los miembros o trabajadores con el cual comparte dentro de ésta, para alcanzar sus metas y lograr la productividad dependen en gran medida del trabajo realizado por sus trabajadores, es por ello que el ambiente en el cual se desenvuelven es de vital importancia, puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de una organización; un estudio del clima organizacional permitirá conocer aspectos organizacionales, como ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal, esto resulta imperativo para el Departamento de Recursos Humanos a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas.

Al respecto Chiavenato (2000) plantea que: el concepto clima organizacional refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes. Por tanto, puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. (p.120).

Es evidente que un ambiente de trabajo adecuado para los trabajadores tendrá incidencia en la conducta que desarrollen y en su dedicación por realizar las funciones que le corresponden de la manera más eficiente posible, esto va a depender en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa.

Bajo este contexto surgió el interés por hacer un estudio del clima organizacional en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A, esto debido a que el ambiente laboral está considerado como el pilar fundamental en el logro de los objetivos de una empresa y permite contribuir a mejorar las relaciones de trabajo, y por ende el desenvolvimiento efectivo de las diferentes actividades que se realizan, porque condiciona las actitudes, el compromiso de sus empleados, su rendimiento y por ende la productividad en su lugar de trabajo, esto evidentemente permitirá conocer los factores más resaltantes que caracterizan el clima organizacional en la empresa. Para ello nos planteamos las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo es el ambiente laboral en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A?

- ¿Cuáles son los aspectos psico-sociales (satisfacción laboral, motivación, liderazgo, comunicación y relaciones interpersonales) existentes en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A ?
- ¿Cuáles son los factores físico-ambientales (iluminación, ruido, temperatura, tecnología) presentes en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A?
- ¿Cuáles serian las estrategias necesarias para mejorar el clima organizacional en la empresa Constructora Mundial de Inversiones, C.A?

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

La investigación tiene como finalidad proponer estrategias que permitan mejorar el clima organizacional existente en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A, ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Angi Piso 3 Oficina N° 16 frente al Terminal de Pasajeros de Maturín del Estado Monagas.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Es necesario que el clima organizacional sea favorable para todos los trabajadores de la organización, porque de no ser así afectaría el rendimiento laboral del empleado, y lo perturbaría tanto físico como mentalmente, esto crearía sin lugar a dudas un retroceso en la productividad y el logro de metas en la organización, es por ello que cada día se hace necesario que las organizaciones tomen en cuenta el ambiente de trabajo, en el cual desarrollan sus actividades; para evitar quedarse atrás en comparación a

otras empresas que de alguna manera le dan la importancia que se merece el clima organizacional.

Esta investigación permitirá identificar algunos factores o elementos que deben ser tomados en consideración para tener un ambiente acorde con el agrado del personal de la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A.

Esta investigación se justificara por varios aspectos:

- **A nivel organizacional**

Este trabajo busca Estudiar el clima organizacional en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A, la investigación sirve de orientación a la empresa para el correcto funcionamiento por que permite examinar el ambiente en que se desenvuelven sus trabajadores. Así mismo, la investigación se centra en que se apliquen los correctivos necesarios y se ejecuten acciones para corregir las fallas que se presenten en materia del clima laboral.

- **A nivel institucional**

El desarrollo de este trabajo sirve de apoyo documental a futuros investigadores que deseen conocer y ampliar sus conocimientos en materia de clima organizacional y servirle de guía para sus trabajos de grado, representa un valor agregado para la Universidad de Oriente.

- **A nivel personal**

Permite reforzar los conocimientos adquiridos en las aulas de clases, obtener las herramientas necesarias para el desarrollo de la formación profesional logrando un mayor crecimiento en el ámbito personal.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.4.1 Objetivo general**

Proponer estrategias que permitan mejorar el Clima Organizacional en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar el Ambiente Laboral en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A.
- Describir los aspectos psico-sociales (satisfacción laboral, motivación, liderazgo, comunicación y relaciones interpersonales) existentes en la empresa.
- Estudiar los factores físico-ambientales (iluminación, ruido, temperatura, tecnología) presentes en la empresa.
- Determinar los factores que caracterizan el ambiente laboral en la empresa constructora mundial de inversiones, c.a.
- Diseñar una serie de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A.

## 1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**ACTITUD:** Comportamiento adoptado frente a las situaciones o estilo personal de llevar las ideas a la práctica. (Chiavenato, 2001, p.30).

**AMBIENTE:** Todo lo que existe alrededor de un sistema u organización. (Chiavenato, 2001, p.98)

**AMBIENTE FÍSICO:** Es aquel que está conformado por los factores físicos que influyen en el medio laboral, tales como ruido, temperatura, espacio e iluminación (Hadgett/Altman, 1992, p.439).

**AMBIENTE LABORAL:** Es el conjunto de características del lugar de trabajo, percibida por los individuos que laboran en el mismo y que influyen en su conducta (Gibson, 1992, p.103).

**CLIMA ORGANIZACIONAL:** Es el conjunto de características del ambiente de trabajo percibida por los empleados y asumidas como factor principal de influencia en su comportamiento. (Rosemberg, 1998, p.72).

**COMPORTAMIENTO:** Estudio y aplicaciones de los conocimientos acerca de las formas en que las personas, como individuos y grupos, actúan en las organizaciones (Davis, et al, 2003, p. 536).

**EFICACIA:** Capacidad de una organización para alcanzar los objetivos propuestos (Fincowsky, 2001, p. 328).

**EFICIENCIA:** Relación entre los recursos aplicados y el producto final obtenido, es decir, razón entre esfuerzo y resultado, entre costos y beneficios. (Chiavenato, 2001, p.68)

**LIDERAZGO:** Es un fenómeno social que ocurre exclusivamente en los grupos sociales y en las organizaciones. Una influencia interpersonal ejercida en una situación dada y dirigida a través del proceso de comunicación humana para la consecución de uno o más objetivos específicos. (Chiavenato, 2001, p.562)

**METAS:** Son los niveles de acción que se intentan lograr para alcanzar los objetivos de la organización (Brunet, 1.997, p.50).

**MOTIVACIÓN:** Es la fuerza interna que induce a los seres humanos a comportarse de diversas maneras, y es una parte importante en el estudio de la individualidad humana. (Tyson y York, 1997, p.21)

**ORGANIZACIÓN:** Es la coordinación de diferentes actividades de participantes individuales, con el fin de efectuar transacciones planeadas con el ambiente. (Chiavenato, 2000, p.634).

**SATISFACCIÓN:** Es un resultante efectivo del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detecta, resultante final de interacción dinámica de los conjuntos de coordenadas: necesidades humanas e incitaciones del empleo (Burnet 1997, p.78-79).

**TEMPERATURA:** Es uno de los factores más importantes dentro del entorno físico y laboral. Por tan razón tiene que ser la más apropiada, para que pueda permitir a los trabajadores ejecutar sus actividades en un ambiente

acorde, obteniendo así un mayor rendimiento. (Robbins/Coulter, 1996, p.383).

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

En la Universidad de Oriente (UDO) Monagas se han desarrollado investigaciones relacionadas con este tema, entre los que se pueden mencionar el realizado por; Malavé, A. (2002), donde elaboró un Diagnóstico del Clima Organizacional en la Coordinación de Servicios Generales de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, Campus los Guaritos, planteando como conclusión un clima organizacional participativo consultivo, caracterizado por la identificación de los trabajadores con la institución, una excelente comunicación, satisfacción en cuanto a las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y supervisores, pero con desconocimiento de los objetivos que rigen a la coordinación y poca participación en la toma de decisiones.

Por otra parte, Rondón, E. (2001), desarrolló un Diagnóstico del Clima Organizacional EN EL Departamento de Servicios Generales de la Empresa Servicios Nacionales, C.A., en las oficinas de Punta de Mata Estado Monagas. En esta investigación se realizó un Estudio de Diagnóstico en el Área de la Ciencias Sociales para determinar el estado actual del Clima Organizacional en el Departamento de Servicios Generales de la organización mencionada anteriormente, utilizando una adaptación del cuestionario de Rensis Likert.

Arrojando como conclusión de dicha investigación un Clima Organizacional de tipo participativo, el cual corresponde al sistema III,

caracterizado por una plena identificación de los trabajadores con la organización, satisfacción con respecto al apoyo de sus compañeros y relaciones personales, adecuado desempeño de roles, responsabilidades, resultados obtenidos y satisfacción del clima por parte del equipo de trabajo, una comunicación oportuna y pleno conocimiento de la misión, visión de la empresa pero con desconocimientos de planes y beneficios. Una adecuada relación supervisor/ supervisado y con un estilo de liderazgo democrático; una estructura organizativa sólida con deficiencias de tipo burocrático e insatisfacción del trabajador en base al reconocimiento de la gerencia por el esfuerzo realizado.

Las investigaciones mencionadas sirven de apoyo en la elaboración del presente trabajo ya que son de gran importancia en el estudio del Clima Organizacional.

## **2.2 BASES TEORICAS**

### **EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

El estudio del clima organizacional surge de manera científica, en los Estados Unidos, a partir del siglo XIX, con las investigaciones realizadas por Taylor, quién asomó la importancia del hombre en el trabajo en términos de la necesidad entre trabajadores y gerentes.

En 1927, Elton Mayo, en la planta Hawthorne de Chicago, realizó estudios que relevaron la incapacidad de los obreros de manifestar sus insatisfacciones en el trabajo, lo que conducía a una situación de abundancia y desadaptación, aún cuando la producción iba en aumento. Estos estudios propiciaron tomar en cuenta que otras variables diferentes a las condiciones

físicas de trabajo incidían en la conducta de los obreros y la producción. En este sentido, se llegó al planteamiento de la hipótesis:

El aumento de la producción, no era resultado de las condiciones físicas del oficio sino más bien del cambio en las situaciones sociales del trabajador en particular, cambios en su motivación, satisfacción y pautas de supervisión (Dessler, 1991, p. 236).

Lewin en 1930 realizó aportes con sus estudios sobre dinámicas de grupos, al llegar a la conclusión que el comportamiento de un grupo estaba determinado por múltiples y complejas interacciones, que en primera instancia y grado afectan tanto la estructura del grupo como el comportamiento de cada uno de sus miembros. Esta investigación dirigida a presentar el vínculo de la interacción del hombre con su entorno llegó a la conclusión de un modelo expresado:

$$B = F (P , E)$$

El patrón establecido plantea que “la conducta del trabajador (B) en una fabrica es una función de la personalidad o características personales (P) del trabajador, lo mismo que del ambiente o clima de la fábrica (E)” (Dessler, 1991, p. 39).

Bernard, (1940), desarrolló una teoría sobre organizaciones. En sus aportes cuenta el destacar la importancia de la interrelación del trabajador con su ambiente laboral, enfatizando que el análisis objetivo de la empresa ha de basarse en el flujo comunicacional para la toma de decisiones.

Taylor, citado por Davis y Newstron (1999) señala que: así como existía la mejor máquina para un trabajador, también había mejores maneras para que las personas realizarán sus tareas. Por supuesto, la meta seguía siendo la eficacia técnica, pero por lo menos, la administración estaba tomando conciencia de la importancia de uso de sus recursos hasta entonces descuidados (p. 9).

### **2.2.1 Definiciones de Clima Organizacional**

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización e influye en su comportamiento (Chiavenato, 2000, p. 86).

Numerosos autores han definido el clima organizacional. En tal sentido se hace mención de:

Según Gestoso, (2001) refiere: “el clima organizacional es una propiedad de la persona y la variable del sistema que permite integrar el sujeto, el grupo y la organización” (p. 167).

Al respecto May (1996), expresa: “el clima organizacional se define como un conjunto de prioridades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”. (p.85).

Es evidente que el clima organizacional es un elemento que permite detectar las características del trabajo y como influye éste en las habilidades de los trabajadores, es por ello que se hace necesario tener una información bien sustentada, con el fin de lograr establecer las fallas que se pudieran

originar en la organización y su influencia en la conducta de los trabajadores.

### **2.2.2 Importancia del clima organizacional**

El clima organizacional se refiere al ambiente interno 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, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa. (Chiavenato, 2000, p. 86).

Chiavenato (2000) comenta que:

“El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización e influye en su comportamiento” (p. 86).

En función de esto el clima organizacional, es considerado de gran importancia por las empresas, ya que al conocer la situación real se determinarían las fallas que afectan la salud organizacional y a las vez se tomarían las medidas necesarias y correctivas para fortalecer positivamente el comportamiento de los individuos, a la vez que se mejorará el ambiente organizacional incrementándose su productividad, y permitirá a las personas que laboran en ellas, tener una actitud positiva al momento de cumplir con

las metas y objetivos planificados, y a la vez un mejor desempeño en las funciones que realicen.

### **2.3.1 Factores Psico-Sociales**

#### **2.3.1.1 Liderazgo**

El liderazgo no debe ser confundido con dirección ni con gerencia. Un buen administrador debe ser necesariamente un buen líder. Por otra parte, no siempre un líder es administrador. Los líderes deben estar presentes en los niveles institucional, intermedio y operacional de las organizaciones. Todas las organizaciones requieren líderes en todos sus niveles y en todas sus áreas de actuación.

El liderazgo es un fenómeno social que ocurre exclusivamente en los grupos sociales y en las organizaciones. Podemos definir liderazgo como una influencia interpersonal ejercida en una situación dada y dirigida a través del proceso de comunicación humana para la consecución de uno o más objetivos específicos.

#### **LOS ELEMENTOS QUE CARACTERIZAN EL LIDERAZGO SON:**

- **Influencia:** indica que el liderazgo incluye el uso de la influencia y que todas las relaciones interpersonales pueden implicar liderazgo.
- **Situación:** todas las relaciones de una organización implica líderes y liderados: las comisiones, los grupos de trabajo, las relaciones entre línea y asesoría, supervisores y subordinados.

- **Proceso de comunicación:** la claridad y la exactitud de la comunicación afectan el comportamiento y el desempeño de los liderados. La dificultad de comunicar es una deficiencia que perjudica el liderazgo.
- **Objetivos a conseguir:** el líder eficaz tendrá que tratar individuos, grupos y metas. La eficacia del líder generalmente se considera en términos del grado de realización de una meta o combinación de metas.

### 2.3.1.2 Teoría sobre estilos de Liderazgo

Las teorías sobre estilos de liderazgo prescriben un estilo particular de conducta del líder que provoca resultados finales del tipo alta producción y satisfacción de las personas.

Los tres estilos de White y Lippitt, buscaba verificar la influencia ejercida por tres diferentes estilos de liderazgo en los resultados de desempeño y en el comportamiento de las personas. Los autores enfocaron tres estilos básicos de liderazgo: autocrático, liberal (*laissez-faire*) y democrático.

**Liderazgo Autocrático:** el líder centraliza totalmente la autoridad y las decisiones. Los subordinados no tienen ninguna libertad para elegir. El líder autocrático es dominante, imparte órdenes y espera obediencia plena y ciega de los subordinados.

**Liderazgo Liberal:** el líder permite total libertad para la toma de decisiones individuales o grupales, participando en ellas sólo cuando el grupo lo solicita. El comportamiento del líder es evasivo y sin firmeza. Los grupos sometidos a liderazgo liberal no se desempeñan bien en cuanto a la

cantidad ni en cuanto a la calidad del trabajo, y presentan fuertes señales de individualismo, disociación del grupo, insatisfacción, agresividad y poco respeto hacia el líder.

**Liderazgo Democrático:** el líder es comunicativo en extremo, estimula la participación de las personas y se preocupa igualmente por el trabajo y por el grupo, ayudándolo en la definición de los problemas y en las soluciones, coordinando actividades y sugiriendo ideas.

### 2.2.3 Comunicación

La comunicación va a ser la clave para todo proceso de investigación y estudio a realizarse en cualquier organización. A través de ella, se puede trasladar infinidad de información, y recibirla de manera de respuesta que esta tiene dentro de una organización y como puede afectar cuando no es analizada de la manera que se requiere, ya que la información ha sido distorsionada por factores que intervienen en su canal de transmisión a tal punto de llegar a perder la información requerida.

La comunicación es la información transmitida a alguien con quien entra a compartirse. Para que exista la comunicación es necesario que el destinatario la reciba y la comprenda. La simple transformación de información, sin recibirla, no es comunicación. Comunicar significa volver común a una o varias personas determinada información. (Chiavenato, 2001, p.88).

### 2.2.3.1 Canales formales de comunicación

Los canales formales de comunicación son aquellos que fluyen dentro de la cadena de mando o responsabilidad de la tarea por la organización. Existen tres tipos de canales formales: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales.

**Comunicaciones Descendentes:** son los canales más familiares en las organizaciones. Las comunicaciones descendentes se refieren a los mensajes y la información enviada desde la cima hacia los subordinados, es decir, de arriba hacia abajo, en dirección descendente. Es el tipo de comunicación vertical realizada para crear empatía y generar un clima de trabajo grupal, en la búsqueda de soluciones. Las comunicaciones descendentes incluyen los siguientes aspectos:

- Implementación de objetivos, estrategias y metas. La comunicación descendente proporciona dirección a los niveles más bajos de la organización.
- Instrucciones en el trabajo y racionalidad. Son directrices sobre cómo hacer el trabajo y cómo relacionarlo con otras actividades organizacionales.
- Prácticas y procedimientos. Son mensajes que definen la política, las normas, los reglamentos, los beneficios y la estructura organizacional.
- Retroalimentación de desempeño. Mensaje que evalúa el desempeño de las personas en sus tareas.
- Adoctrinamiento. Mensajes destinados a motivar a las personas para que adopten la misión y los valores culturales y participen en ceremonias especiales.

**Comunicaciones Ascendentes:** Las comunicaciones formales ascendentes se refieren a los mensajes inferiores hacia los niveles más elevados de la jerarquía organizacional. Existen cinco tipos de información ascendente:

- Problemas y excepciones. Son mensajes que estudian problemas con desvíos o anomalías, en relación con el desempeño rutinario, para llamar la atención de la cúpula ante las dificultades.
- Sugerencias de mejoramiento. Mensajes con ideas para mejorar los procedimientos relacionados con la tarea, y aumentar la calidad o la eficiencia.
- Informes de desempeño. Mensajes que incluyen informes periódicos a la administración sobre el desempeño de personas o unidades organizacionales.
- Huelgas y reclamos. Mensajes sobre quejas y conflictos que los empleados envían a la alta jerarquía para buscar una posible solución.
- Información contable y financiera. Mensajes relacionados con costos, recepción de cuentas, volumen de ventas, utilidades proyectadas, retorno sobre la inversión y otros aspectos de interés de la administración.

**Comunicación Horizontal:** La comunicación horizontal es el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre partes o colegas. Puede ocurrir dentro de las unidades organizacionales o entre éstas. Su propósito no es sólo informar, sino solicitar actividades de soporte y coordinación. La comunicación organizacional ocurre en tres categorías:

- Solución de problemas intradepartamentales. Son mensajes intercambiados entre miembros del mismo departamento respecto del cumplimiento de tareas.
- Coordinación interdepartamental. Los mensajes interdepartamentales facilitan el cumplimiento de proyectos o tareas conjuntas.
- Asesoría de staff a los departamentos en línea. Son mensajes que van de los especialistas de staff a los administradores de línea para ayudarles en sus actividades. (Chiavenato, 2001, Pp.538-539-540).

### **2.2.3.2 Barreras a la comunicación**

Las barreras de comunicación pueden ser personales, físicas y semánticas.

**Barreras Personales.** Interferencias de las limitaciones, emociones y valores humanos del individuo. Las barreras más comunes en situaciones de trabajo son la escucha deficiente, las emociones, las motivaciones y los sentimientos personales. Estas barreras pueden limitar o distorsionar las comunicaciones con las demás personas.

**Barreras Físicas.** Interferencias que se presentan en el ambiente donde ocurre la comunicación. Un trabajo que pueda distraer, una puerta que se abre en el transcurso de la clase, la distancia física entre las personas, un canal saturado, paredes que se interponen entre la fuente y el destino, ruidos estáticos en la comunicación telefónica, etc.

**Barreras Semánticas.** Limitaciones o distorsiones derivadas de los símbolos utilizados en la comunicación. Las palabras u otras formas de

comunicación (gestos, señales, símbolos, etc.) pueden tener sentidos diferentes para las personas que intervienen en el proceso, lo cual puede distorsionar el significado. Las diferencias de lenguaje constituyen barreras semánticas. (Chiavenato, 2000, Pp.93-94).

#### **2.2.4 Relaciones interpersonales**

Los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en una constante interrelación social. Para poder explicar y justificar el comportamiento humano en las organizaciones, la teoría de las relaciones humanas estudia intensamente esa interacción social.

Las relaciones humanas son las acciones, actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. (Chiavenato, 1996, Pp. 148-149).

#### **2.2.5 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral encabeza un punto importante para lograr un buen clima organizacional, al individuo se le debe incentivar, motivar y recompensar de cualquier manera y sobre todo por medios económicos y financieras. Los gerentes deben tomar en cuenta que cuando el empleado se siente plenamente contento, moral y financieramente, este realizará sus labores con eficiencia, porque está satisfecho.

Según Maslow, las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. Estas son:

- Fisiológicas: Constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son innatos como el hambre, sueño, sed.
- De Seguridad: Constituyen el segundo nivel. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto, como la protección, abrigo, ausencia del peligro.
- Sociales: Son las necesidades con la vida del individuo en sociedad junto a otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor.
- De Autoestima: Están relacionadas con la manera como se ve y se evalúa la persona, es decir, con la autoevaluación y la autoestima. Incluye la seguridad en si mismo, la confianza en si mismo, estatus, prestigio, autorespeto.
- De autorrealización: Son las necesidades humanas más elevadas. Llevan a las personas a desarrollar su propio potencial como el crecimiento personal, desarrollo personal y éxito profesional. (Chiavenato, 2001, p. 72).

### **2.2.6 Motivación**

La motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Las personas difieren en cuanto a su impulso básico de motivación, y el mismo individuo puede tener diferentes niveles de motivación que varían con el tiempo, es decir, puede estar muy motivado en un momento, y menos en otra ocasión. De aquí se concluye que el nivel de motivación varía entre las personas y en una misma persona.

Chiavenato (2001) define la motivación “es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales”. (p.596).

La motivación es imprescindible en toda organización, porque influye en gran medida en la actitud de las personas que laboran en ellas, y también en los objetivos y metas establecidas por la empresa, para lograr de esta manera beneficios que ayudaran a mejorar el desarrollo del individuo y así mismo la productividad de la organización.

### **2.2.7 Teoría de las necesidades de McClelland**

La teoría de McClelland esta ligada a los conceptos de aprendizaje. Según él, las necesidades humanas se aprenden y adquieren durante la vida de las personas. De la misma manera que Maslow y Alderfer, McClelland enfoca tres necesidades básicas: logro, poder y afiliación.

- Necesidad del Logro: Es el deseo de ser excelente, ser mejor o más eficiente, resolver problemas o dominar tareas complejas. La persona que posee esa necesidad gusta de adquirir responsabilidad, traza metas para su propia realización, asume riesgos calculados y desea retroalimentación de su propio desempeño.
- Necesidad de Poder: Refleja la necesidad de poder y autoridad. El deseo de controlar a los demás, ser responsable de los demás o influir en su comportamiento. La necesidad de poder lleva a la persona a influir en los demás y vencerlos con argumentación. El poder puede ser negativo cuando se intenta dominar y someter a otras personas, o

positivo, cuando se desarrolla un comportamiento persuasivo e inspirador.

- Necesidad de Afiliación: Refleja el deseo de interacción social. Es el deseo de establecer y mantener amistades y relaciones interpersonales con los demás. La persona que tiene esta necesidad coloca la relación social por encima de las tareas de realización personal. (Chiavenato 2002, p. p. 603-604).

## **2.2.8 Factores físicos-ambientales**

### **2.2.8.1 Temperatura**

La temperatura ideal dentro de las organizaciones, se encuentra alrededor de 20° C y los 22°C. La ubicación del área no debe inferir a 7m<sup>3</sup> por persona en espacios cerrados. Es importante destacar que el calor ejerce un efecto negativo en la ejecución de las labores diarias que ejecuta el trabajador, ya sean físicas o mentales.

El exceso de frío produce también un tipo de consecuencia menor, pero que también afecta al empleado dentro de su ambiente laboral y que interfiere en el desenvolvimiento de las actividades.

La temperatura esta considerada como uno de los factores más importantes dentro del entorno físico y laboral. Por tal razón tiene que ser la más apropiada, para que pueda permitir a los trabajadores ejecutar sus actividades en un ambiente acorde, obteniendo así un mayor rendimiento. (Robbins/Coulter, 1996, p. 383).

### **2.2.8.2 Ruido**

El ruido se considera como un sonido o barullo indeseable. El sonido tiene dos características principales: frecuencia e intensidad. La frecuencia es el número de vibraciones por segundo emitidas por la fuente de sonido, y se mide en ciclos por segundos (cps). La intensidad del sonido se mide en decibelios (db). El ruido no provoca disminución en el desempeño del trabajo. Sin embargo, la influencia del ruido sobre la salud del empleado y principalmente sobre su audición es poderosa. (Chiavenato, 2001, p. 484).

### **2.2.8.3 Iluminación**

Es uno de los tantos factores que puede afectar el clima organizacional, la iluminación puede definirse como la cantidad de luminosidad que se presenta en el sitio de trabajo del empleado. La iluminación es de vital importancia para que los trabajadores desempeñen a cabalidad sus labores. Dependiendo la labor que realicen necesitan la iluminación; sobre todo en los sitios donde deben esforzar la vista, de tal forma que la misma no afecte el desempeño de las labores, ni le dañe paulatinamente la visión a ningún empleado por ser deficiente en los puntos donde es sumamente necesaria.

Chiavenato (2002): Destaca lo siguiente “la iluminación deficiente ocasiona fatiga a los ojos, perjudica al sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad de trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo”. (p.482).

#### **2.2.8.4 Tecnología**

Las organizaciones utilizan alguna forma de tecnología para ejecutar sus operaciones y realizar sus tareas. La tecnología adoptada podrá ser sofisticada o rudimentaria. Sin embargo, es evidente que todas las organizaciones dependen de un tipo de tecnología o de una matriz de diferentes tecnologías para operar y alcanzar sus objetivos.

La tecnología constituye la combinación de conocimientos (know-how), equipos (hardware) y métodos de trabajo (software) utilizados para que los insumos pasen de recursos a resultados organizacionales. Es la manera como se ejecutan las tareas, utilizando herramientas, equipos, técnicas y conocimientos. Las tecnologías utilizadas por la organización se deben tener en cuenta en el diseño organizacional. (Chiavenato, 2001, p. 456).

### **2.3 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

#### **CONSTRUCTORA MUNDIAL DE INVERSIONES, C.A.**

**RIF:** J-30419252-5

#### **Ubicación**

Avenida Libertador, Edificio Angi Piso 3 Oficina N° 16 frente al Terminal de Pasajeros de Maturín. Patio de Maquinarias a disposición en av. Principal El Furrial y Galpones el Valle, Calle el Valle Parroquia Santa Cruz Maturín Estado Monagas

## **Reseña Histórica**

Constituida el 26 de febrero de 1996, fecha desde la cual inicia sus actividades económicas en: Construcción de Obras Civiles en General / Servicios de Ingeniería / Proyectos / Mantenimientos/Montajes Mecánicos. Con un capital: Bs. 251.000,00 (Totalmente Pagado)

## **Proyectos / Servicios / Implementación**

### **Proyectos:**

- Obras Civiles, Eléctricas y Mecánicas
- Ingeniería para Proyectos
- Tramitación y obtención de Permisos ante los Organismos competente

### **Servicios:**

- Obras Civiles en general
- Estructuras de concreto para fundaciones, edificios, muros de contención, placas de apoyo, etc.
- Estructuras metálicas para edificios, casas, depósitos industriales, etc...
- Sistemas de generación de energía eléctrica
- Tendidos eléctricos en alta y baja tensión
- Movimiento de tierra, vías de acceso, vías de penetración, etc.
- Servicio de Alquiler de Plantas Eléctricas
- Montaje Mecánico

### **Implementación:**

- Instalación de sistemas de aires acondicionado
- Instalaciones de sistemas contra incendio
- Instalación de cableado estructurado
- Pruebas de ejecución y aceptación de equipos.

## **Misión**

Satisfacer Eficientemente las Necesidades del Mercado de la Construcción del Gobierno Nacional, Regionales, Municipales y Comunal, Prestando Servicios de **Ingeniería** y Construcción de Obras Multidisciplinarias de Alta Calidad y Sobre todo, Realizamos todos los Trabajos de Manera Segura, Basándonos en la Conducta Ética, Confianza Mutua y Trabajo en Equipo. Para Asegurar el Mejoramiento Continuo, nos establecemos retos y pruebas para llevar Nuestros Estándares de Excelencia.

## **Visión**

Consolidar a Constructora Mundial de Inversiones, C.A., como la empresa más Fuerte y Solida en Nuestra Área de Trabajo, con Autónoma Administrativa, con Excelencia en sus Servicios, de Eficiente Gestión, Competitiva, Comprometida con el Servicio al Cliente, la Formación Integral de su Recursos Humano, la Protección del Ambiente y el Desarrollo Nacional dentro del Marco del Concesión Natural que esta Actividad Representa.

## **Valores**

Integridad y Honestidad permiten afianzar lazos de mutua confianza y fidelidad con nuestros clientes.

Responsabilidad y vocación de servicio nos permite responder con calidad, las necesidades de nuestros clientes.

Pasión, rapidez y efectividad son nuestro valor agregado para enfrentar y responder a los grandes retos.

Cooperación, comunicación estratégica y trabajo en equipo con nuestros clientes, producen una sinergia de calidad.

Integración social, trabajar en función del desarrollo económico-social del país.

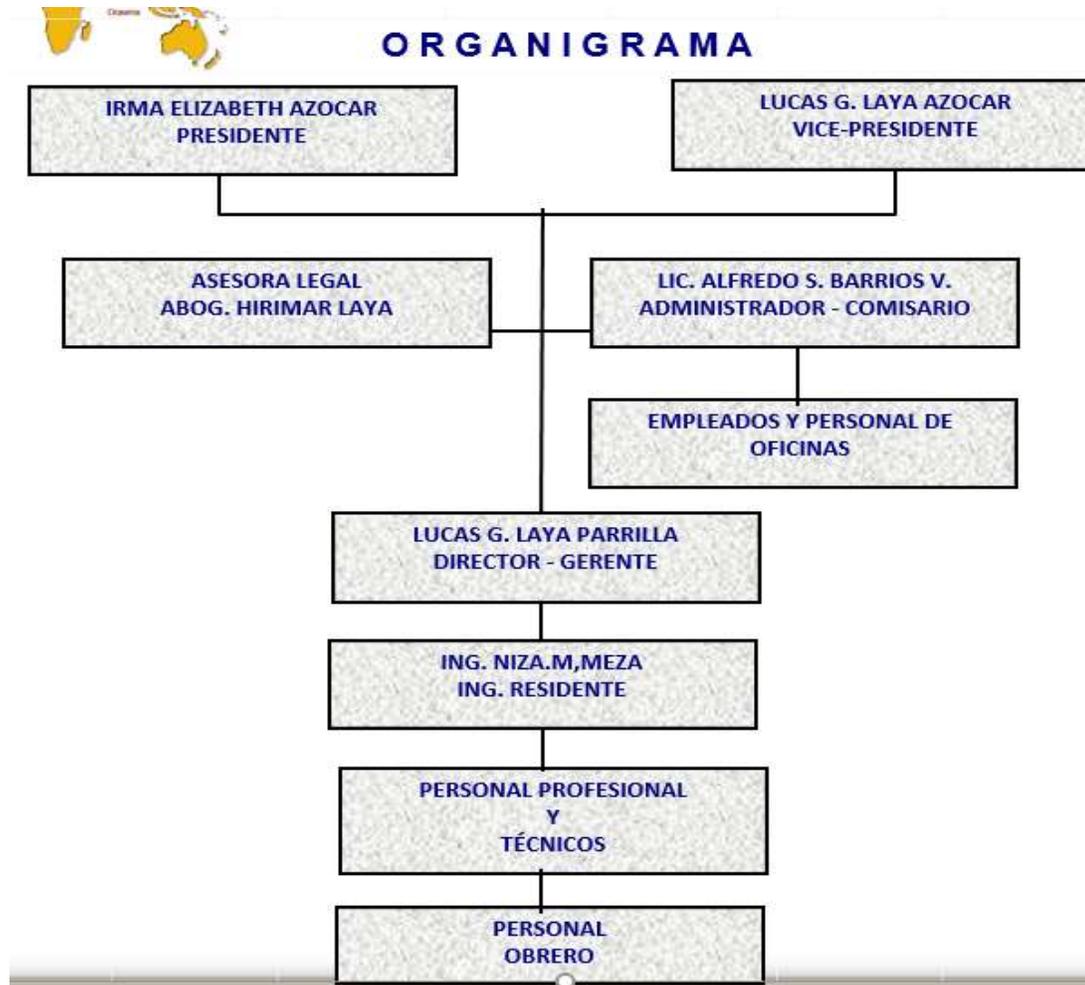
### **Principios**

EFICACIA + EFICIENCIA + PRODUCTIVIDAD  Alta Capacidad Organizativa

### **Política De Seguridad Y Salud**

- Evaluar y establecer un sistema que nos garantice la Confianza y Satisfacción completa de nuestros clientes, teniendo como meta el incremento de la Calidad y Productividad en las diferentes obras civiles y nuestro servicio.
- Asegurar que todos los empleados reciban la capacitación adecuada para cumplir con sus responsabilidades.
- Aplicar programas de reducción de riesgos de trabajo y mejora de los ambientes laborales.
- Desarrollar planes de prevención y respuestas en caso de emergencia.
- Aplicar programa de prevención de la contaminación.
- Aplicar la Política Cero Accidentes, previniendo la ocurrencia de todos los accidentes y las enfermedades ocupacionales.

- Fomentar la Consigna Seguridad es responsabilidad de cada uno y tarea de todos.
- Asegurar la calidad en las construcciones y servicios ofrecidos.



Fuente: Manual de la empresa 2021

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

El marco metodológico es fundamental para el trabajo de investigación puesto a que es el conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que se aplican para su elaboración, las cuales permiten determinar el cómo y por qué se hizo, además de darle solución al problema o al tema de estudio planteado.

De acuerdo con lo planteado, Arias (2012) define el marco metodológico como el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas.” (p. 18). Por lo que se puede decir que es una secuencia ordenada de pasos generales o de acciones coordinadas que permiten el control de evaluación permanente de las acciones y resultados, tanto parciales como totales, con el fin de no alejarse de los objetivos propuestos.

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación determina los pasos a seguir, es por ello que es muy importante su correcta elección, el enfoque de la misma vendrá marcado por las técnicas y métodos que puedan emplearse. Por lo tanto, el tipo de metodología de investigación se basa en una investigación de campo, debido a que la información fue tomada directamente de la realidad objeto de estudio.

Con relación a investigación de campo, Fidas G. Arias (2012), señala:

***La investigación de campo: Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (p. 31).***

### **3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El grado de profundidad con el que se aborda el objeto en estudio vendrá dado por el nivel de investigación. Es por ello que la presente investigación tiene un carácter descriptivo, debido a que se describen paso a paso los procesos de la empresa.

En cuanto a la investigación descriptiva, Fidias G. Arias (2012), señala:

***La investigación descriptiva: consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24).***

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población es un factor importante en el proceso de investigación; el tamaño viene dado por el número de elementos que la integran, cuando el número de elementos que la conforman es muy grande, la observación o medición de todos los elementos se hace compleja, en ese caso se utiliza una muestra estadística.

En consecuencia la población objeto de estudio en la presente investigación tiene un fácil acceso debido a que son finitas, por lo que no fue

necesario tomar una muestra, por el contrario se trabajo con toda la población, la cual está constituida por ocho (8) trabajadores de la empresa. Sobre la población, Fideas G. Arias (2012) establece: “La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81).

En relación a la muestra, Fideas G. Arias (2012) define: “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (Pág.83).

### **3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son los medios materiales a través de los cuales se hace posible la obtención de la información requerida para la consecución de los objetivos planteados en la investigación. En este orden de ideas Fideas G. Arias (2012), expone que: “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.” (p. 67).

- **Entrevista no estructurada**

Según Arias (2012), expresa que la entrevista no estructurada se considera adecuada como complemento de la observación por eso es la segunda técnica a usar en el presente estudio. El mismo autor, la define como “cuando a través del diálogo el encuestador obtiene la información deseada. (P. 198); en esta existe un margen más o menos grande para formular las preguntas y respuestas, no tiene una guía o una estructura, por eso se considera de carácter informal. Se utilizó la entrevista no estructurada,

esto permitió indagar sobre los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el departamento de cuentas por pagar de la empresa.

- **Observación Directa.**

Gran parte de la obtención de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda por medio de la observación. Por lo tanto, la aplicación de esta técnica fue de gran ayuda para las investigadoras proporcionando una relación directa con el objeto de estudio y la integración al grupo de trabajo, con el fin de recopilar la información necesaria directamente del lugar.

Con respecto a esta técnica de investigación, Fidias G. Arias (2012), señala que:

***la observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos (pág.69).***

- **Revisión Documental**

Esta técnica permitió obtener información y reforzar los conocimientos de la investigadora para el desarrollo de la investigación, por medio de registros, bases legales, libros, manuales, reglamentos internos y toda documentación relacionada con el tema, además puede confirmar la información suministrada por los entrevistados.

Según Fideas G. Arias (2012), plantea que la revisión documental:

***es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: empresas, audiovisuales o electrónicos; permitiendo el aporte de nuevos conocimientos. (pág.27)***

- **La encuesta**

Árias (2012) define la encuesta como: una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular”. (pág. 72). Las encuestas frecuentemente son utilizadas en áreas específicas como la investigación de mercado, estudios del consumidor, encuestas electorales y estudios de opinión en general. Cabe destacar que para la aplicación de la encuesta se utilizo un instrumento científico denominado como “cuestionario” para recolectar datos en forma sistemática y ordenada.

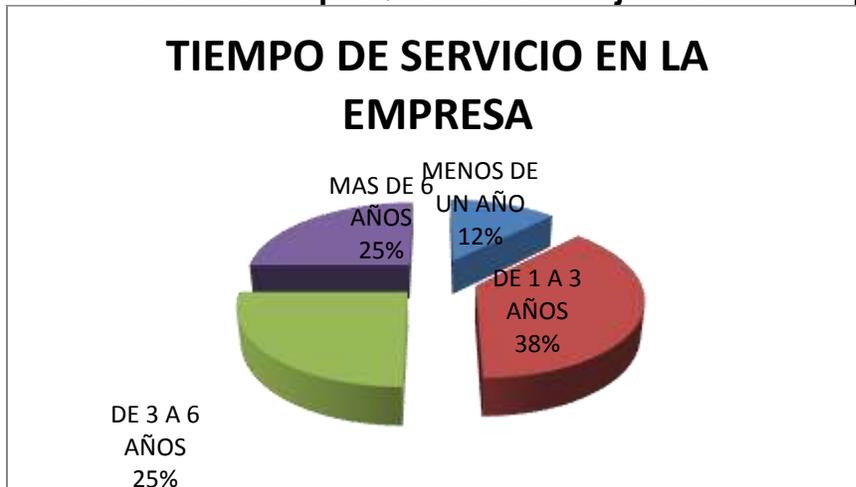
El cuestionario esta expresado mediante un conjunto de preguntas abiertas y cerradas referidas a cada uno de los aspectos relevantes y que generan una matriz de opinión con relación al tema objeto de estudio, para lograr así su descripción definitiva. Al respecto Áreas (2012) dice: “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (pág. 74)

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 DIAGNOSTICAR EL AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA MUNDIAL DE INVERSIONES, C.A

**GRÁFICO N° 1 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Tiempo Que Lleva Trabajando En La Empresa.**

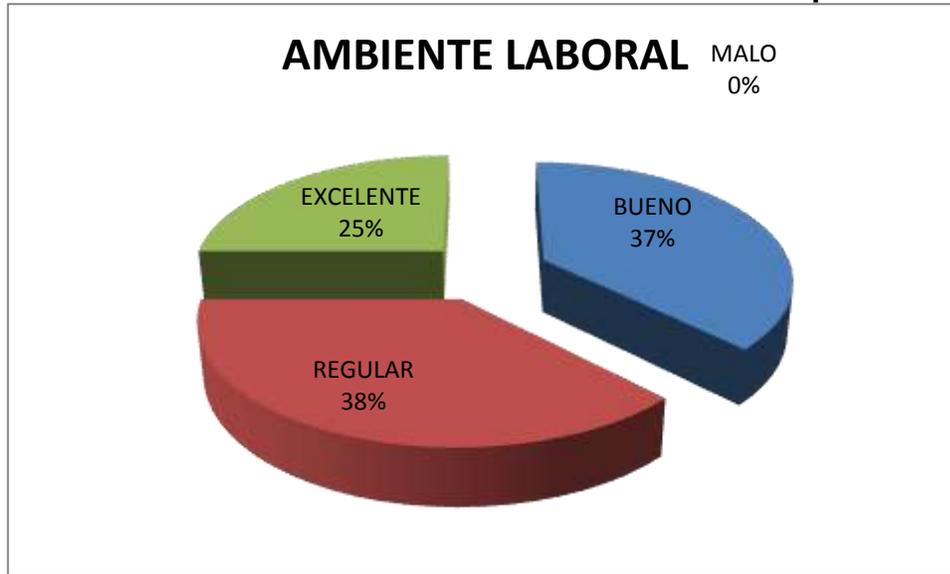


**Fuente: La investigadora 2022**

En el presente gráfico se puede observar que el 38% de los encuestados en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A. tienen trabajando entre 1 y 3 años, seguido por un 25% los cuales tienen menos de 3 a 6 años en sus puestos de trabajo, también con un 25% se encuentra el personal con mas de 6 años de servicios y apenas un 12% dice tener menos de 1 año.

En virtud de lo anterior, podemos señalar que el personal que labora en Constructora Mundial De Inversiones, C.A. tiene suficiente tiempo como para conocer las funciones o actividades que deben realizar en la empresa.

**GRÁFICO N° 2 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Ambiente Laboral En La Empresa**



**Fuente: La investigadora 2022**

De acuerdo a los datos anteriores, se puede decir que las opciones de los trabajadores es que el ambiente laboral regular, así lo expresaron el 38% de los encuestados, mientras que un 37% dijo que era bueno y un 25% manifestó que este era excelente.

De lo anterior se puede deducir que el personal de la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A., considera que el ambiente en el cual desempeñan sus actividades cotidianas es agradable y por consiguiente permite que el trabajo se lleve a cabo de manera más cómoda. Cuando existe un ambiente agradable, sin lugar a dudas ayuda a que el personal que labora en una empresa se sienta satisfecho con el trabajo que realiza, y esto va a determinar el comportamiento de los individuos que en ella se encuentran.

**GRÁFICO N° 3 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De Las Relaciones Interpersonales Con Su Jefe Inmediato**



**Fuente: La investigadora 2022**

Según los datos recopilados en el gráfico n° 3, se observa claramente que el personal encuestado considera que las relaciones interpersonales en la empresa con su jefe inmediato son buenas y armoniosas con un 62% y 25% respectivamente, además un 13% de estos dijo que eran regular. Esto sin lugar a dudas deja ver que las relaciones patrono trabajador en esta empresa son excelentes lo que permite que el trabajo se realice con la eficiencia requerida.

En un ambiente de trabajo donde existan unas relaciones interpersonales óptimas sin lugar a dudas esto contribuirá a que las tareas se lleven a cabo de una manera amena y agradable para todo el personal que labora diariamente en la empresa.

**GRÁFICO N° 4 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De Las Relaciones Interpersonales Con Sus Compañeros De Trabajo.**



**Fuente: La investigadora 2022**

De acuerdo a los datos obtenidos en el gráfico anterior, se muestra que existe un ambiente de trabajo en donde las relaciones entre los compañeros son buenas, excelentes y en algunos casos regulares, ocupando un 62%, 25% y 13% respectivamente.

Tomando en cuenta los resultados anteriores, podemos señalar que en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A., según la opinión de la mayoría de los encuestados existen unas relaciones interpersonales buenas y excelentes. Es evidente que un lugar de trabajo donde existe este tipo de situación, las actividades se realizan de una manera eficiente y por lo tanto permiten el aumento de la productividad en las tareas asignadas.

## 4.2 ASPECTOS PSICO-SOCIALES (SATISFACCIÓN LABORAL, MOTIVACIÓN, LIDERAZGO, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES) EXISTENTES EN LA EMPRESA

**GRÁFICO Nº 5 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Tipo De Liderazgo Del Jefe.**



**Fuente: La investigadora 2022**

En el gráfico nº 5, se puede observar que el 38% del personal encuestado muestra a un jefe que impone siempre su voluntad, con un 25% aquel que escucha a los demás pero siempre toma sus propias decisiones, otro 25% dijo que su jefe permite la participación en la toma de decisiones y un 12% manifiesta que su jefe se adapta a la situación según sea el caso, es decir, las opiniones se encuentra divididas en cuanto a la opinión que tienen los trabajadores con respecto al estilo de liderazgo de su jefe.

Esto permite deducir que existen distintos enfoques o maneras de visualizar la actitud del jefe por parte de los trabajadores de la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A. El liderazgo es una manera de crear un ambiente o clima de trabajo favorable para el personal que cotidianamente realiza sus tareas, de igual manera constituye un factor

importante para consolidar las relaciones entre compañeros y jefes. Es evidente que el liderazgo es una influencia interpersonal ejercida en una situación dada y dirigida a través del proceso de comunicación humana para la consecución de uno o más objetivos específicos.

**GRÁFICO N° 6 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Remuneración Percibida**



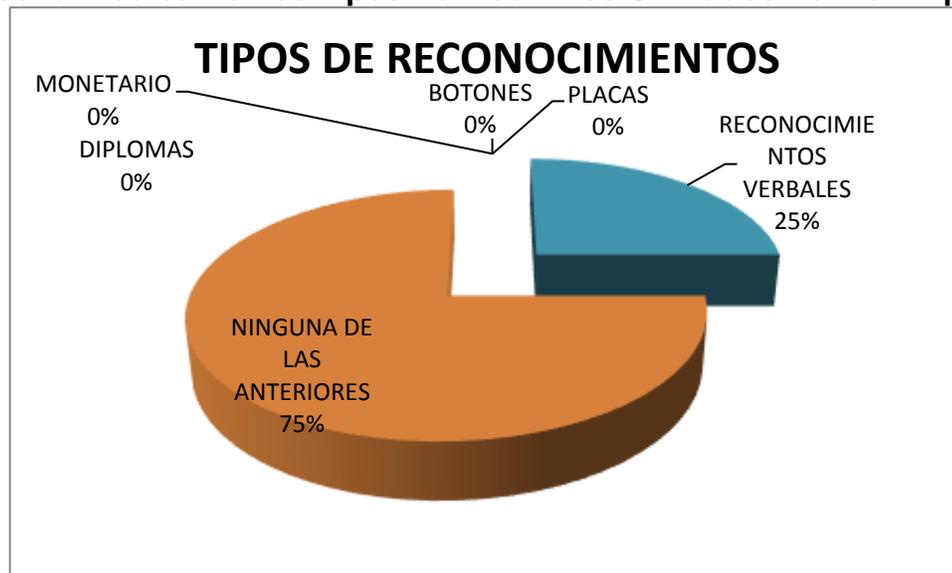
**Fuente: La investigadora 2022**

Los datos reflejados en el gráfico n° 6, muestran que el personal considera que la remuneración percibida con un 37% que es suficiente, un 25% manifiesta que esta es insuficiente para cubrir sus necesidades básicas, otro 25% dice no estar de acuerdo con esta y un 13% no quiso opinar.

Según la opinión obtenida del personal, podemos concluir que la mayoría no está de acuerdo con la remuneración que reciben pues consideran que es insuficiente para cubrir sus necesidades básicas.

Es necesario destacar que cuando existe un personal satisfecho con lo que recibe monetariamente de parte de una empresa, las actividades que efectúan diariamente la realizan de la mejor manera posible, ya que la remuneración es considerada también parte de la motivación en el trabajo.

**GRÁFICO N° 7 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De Los Tipos De Incentivos Utilizados Por La Empresa**



**Fuente: La investigadora 2022**

De acuerdo con los datos obtenidos en el gráfico anterior, el personal encuestado señala que la empresa no utiliza ningún tipo de reconocimiento así lo expresaron el 75% de los encuestados, mientras que un 25% manifestó que la empresa utiliza los reconocimientos verbales, el cual es el más empleado en la empresa para reconocer la labor de sus trabajadores.

Es importante mencionar que el uso de incentivos a los trabajadores es un elemento primordial para que se sientan identificados con la empresa en la cual prestan sus servicios, esto permite que se mantenga la motivación y

la disposición del personal a mejorar cada día en la realización de sus funciones.

**GRÁFICO N° 8 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Motivación En El Trabajo**



**Fuente: La investigadora 2022**

Los datos reflejados en el gráfico anterior, muestra que los trabajadores siempre están motivados a realizar sus actividades, así lo manifestó el 63% de los encuestados, un 25% dijo a veces y el otro 12% manifestó estar motivado pocas veces.

Es necesario destacar que la motivación es imprescindible en toda organización, porque influye en gran medida en la actitud de las personas que laboran en ellas, y también en los objetivos y metas establecidas, para lograr de esta manera beneficios que ayudaran a mejorar el desarrollo del individuo y así mismo la productividad en una organización.

Tomando en cuenta las opiniones del personal encuestado se puede concluir que reciben siempre motivación por parte de los supervisores, esto

sin lugar a dudas ayuda a que el trabajo se realice de manera eficaz mejorando el ambiente laboral.

**GRÁFICO N° 9 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Satisfacción En El Trabajo**



**Fuente: La investigadora 2022**

De acuerdo con los datos obtenidos en el gráfico n° 9, con respecto a la satisfacción en el trabajo, el personal encuestado considera a la opción de realizar las actividades como la principal fuente de satisfacción laboral con un 50%, seguida con un 37% de la opción de los beneficios laborales y con un 13% por la confianza con su jefe.

Es importante destacar que cuando existen excelentes y buenas relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, y relaciones armoniosas con los jefes, las actividades que desarrolla el personal dentro de una organización permiten que las funciones a realizar sean eficientes y por consiguiente influyen en la satisfacción en el trabajo.

La satisfacción laboral encabeza un punto importante para lograr un buen clima organizacional, al individuo se le debe incentivar, motivar y recompensar, cuando el empleado se siente plenamente contento, moral y financieramente, este realizará sus labores con la eficiencia requerida.

**GRÁFICO N° 10 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Nivel En Que Se Da La Comunicación En La Empresa.**



**Fuente: La investigadora 2022**

En el gráfico n° 10, se puede observar que el 63% del personal encuestado opina que el nivel de comunicación se da de manera descendente, seguida de un 25% que la considera en todos los niveles y un 12% ascendente.

De lo anterior se puede inferir que el personal de la empresa considera que la comunicación es Descendente, ya que es uno de los canales más familiares en las organizaciones. Mientras que otros empleados consideran que se da a nivel Ascendente, es decir; que los mensajes se transmiten de

subordinados hacia los niveles más elevados de la jerarquía organizacional. De cualquier forma en que se de la comunicación consideran que tienen participación en las decisiones.

**GRÁFICO N° 11 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Comunicación Entre Compañeros De Trabajo.**



**Fuente: La investigadora 2022**

Según los datos obtenidos en el gráfico anterior, se muestra que 75% de los encuestados consideran que la comunicación entre compañeros de trabajo es agradable y 12% opinó que es poco agradable, mientras que un 13% manifestó que esta es conflictiva.

De acuerdo con lo anterior, según la opinión del personal encuestado se puede concluir que la comunicación la consideran como un factor importante en la empresa, a pesar de que un importante porcentaje 12%, dijo que esta era conflictiva, quizás por algún inconveniente que hayan tenido en

la empresa con algún compañero. Sin embargo, esto no cambia la opinión de la mayoría que manifestaron que la misma era agradable.

**GRÁFICO N° 12 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De Los Medios De Transmisión De Información Utilizados En La Empresa**



**Fuente: La investigadora 2022**

De acuerdo con los datos que se muestran en el gráfico n° 12, el personal encuestado, opina con un 75%, que el medio a través del cual se transmite información es oral y un 25% dice que a través de reuniones.

Como se puede observar la gerencia de la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A., utiliza como principal medio de comunicación el oral, y en algunas oportunidades las reuniones, esto considerando que son vías que evitan que se distorsione el mensaje que se quiere hacer llegar, lo cual permite que no se generen conflictos y confusiones al momento de llevar a cabo alguna actividad.

#### 4.3 FACTORES FÍSICO-AMBIENTALES (ILUMINACIÓN, RUIDO, TEMPERATURA, TECNOLOGÍA) PRESENTES EN LA EMPRESA.

**GRÁFICO N° 13 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Espacio Físico**

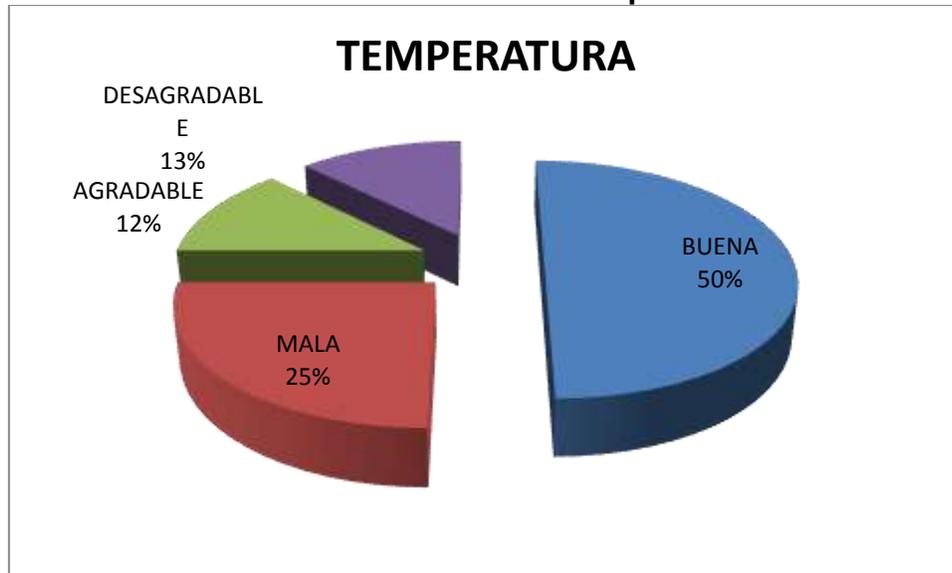


**Fuente: La investigadora 2022**

Los datos reflejados en el gráfico anterior, muestra que el personal encuestado, considera con un 50% que el espacio físico es bueno y el otro 50% dice que es suficiente.

De lo anterior podemos deducir que el personal que labora en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A., se siente bien en el espacio donde desarrolla sus actividades cotidianas, y por lo tanto no interfiere en sus labores. Sin embargo, es recomendable revisar las dimensiones que existen en cada área, con el fin de mejorarlos para que sea beneficioso para toda la organización.

**GRÁFICO N° 14 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Temperatura.**



**Fuente: La investigadora 2022**

De acuerdo al gráfico n° 14, podemos decir que el 50% de los encuestados expresaron que la temperatura en su ambiente laboral es buena, mientras que un 25% manifestó que esta era mala, 13% dijo que era agradable y un 12% manifestó que era desagradable. Si unimos las opiniones positivas y las negativas, podemos observar que el 72% de los encuestados consideran que la temperatura en su ambiente de trabajo es buena, mientras que un 38% la considera mala.

Es importante señalar que esta diversificación de opiniones deja ver que existen discrepancias entre los mismos trabajadores y con la empresa en particular

La temperatura esta considerada como uno de los factores más importantes dentro del entorno físico y laboral. Por tal razón tiene que ser la

más apropiada, para que pueda permitir a los trabajadores ejecutar sus actividades en un ambiente acorde, obteniendo así un mayor rendimiento.

**GRÁFICO N° 15 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca De La Iluminación.**



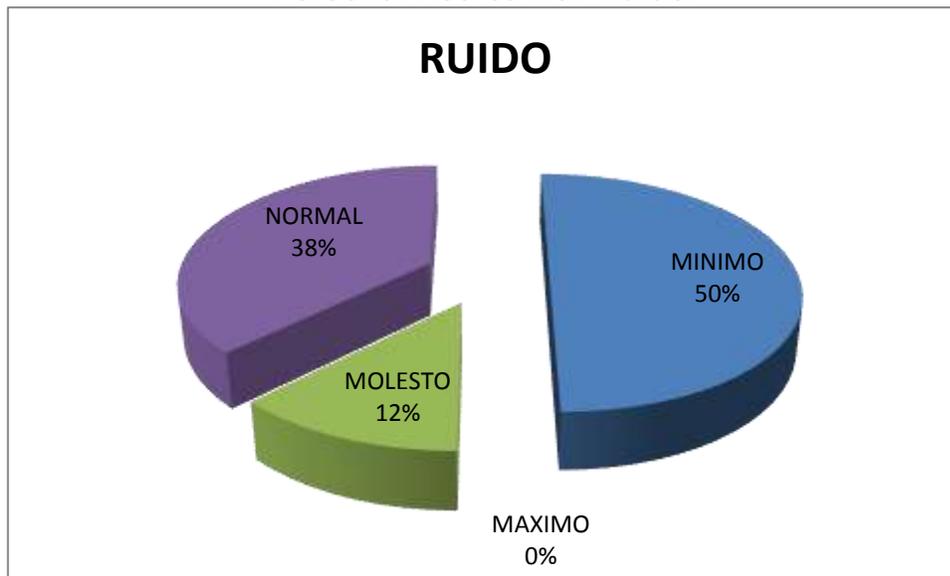
**Fuente: La investigadora 2022**

Según los datos obtenidos en el gráfico anterior, se muestra que el 50% y 13% del personal encuestado, señala que la iluminación es excelente y buena respectivamente, y 37% considera que es regular.

La iluminación que se presenta en el sitio de trabajo del empleado, es de vital importancia al momento de desempeñar adecuadamente sus labores; sobre todo en sitios donde se debe esforzar la vista, esto para que la misma no afecte el desarrollo de las actividades, ni dañe la visión a ningún empleado por ser deficiente en los puntos donde es sumamente necesaria.

De acuerdo con lo expresado por los encuestados, la iluminación con la que cuentan la empres es la más idónea para desempeñar a cabalidad sus labores, ya que la consideran un elemento fundamental para mejorar la calidad en el trabajo.

**GRÁFICO N° 16 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión Del Personal Acerca Del Ruido.**



**Fuente: La investigadora 2022**

Según las opiniones recopiladas en el gráfico anterior, El ruido que se presenta en Constructora Mundial De Inversiones, C.A., expresa con un 50% que es mínimo y un 38% opina que es normal, mientras que un 12% dice que este es molesto.

Las opiniones del personal encuestado, al referirse a la intensidad del ruido que se presenta en el área de trabajo, podemos concluir que cuentan con un ambiente donde los niveles de ruido son mínimos y por lo tanto no interfiere en el desarrollo de sus actividades.

Es importante destacar que la influencia del ruido, afecta la salud del empleado teniendo incidencia en la disminución progresiva de su audición.

#### **4.4 FACTORES QUE CARACTERIZAN EL AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA MUNDIAL DE INVERSIONES, C.A.**

En el ambiente laboral intervienen muchas variables y la combinación de ellas es la que va a determinar el carácter positivo o negativo del mismo.

Entre los factores más relevantes del ambiente laboral que mencionó el personal de la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A. por medio de la encuesta (instrumento metodológico) se encuentran:

- **Condiciones de trabajo** (son las características que constituyen un respaldo): el personal considera que el ambiente laboral es agradable, esto permite que las actividades se lleven a cabo eficientemente, mejorando su desempeño, así como la calidad en el trabajo.
- **Condiciones Ambientales** (agentes presentes en el medio en el cual se desenvuelve el trabajador, tales como luz, ruidos, temperatura): el personal considera que cuenta con una atmósfera adecuada para el desempeño de su trabajo.
- **Contenido del trabajo** (si conoce sus funciones en el trabajo): el personal está claro de las actividades y tareas que le corresponden desarrollar en sus puestos de trabajo.
- **Grupo de trabajo** (son las características del entorno social): Las relaciones con su jefe inmediato y compañeros, son buenas y armoniosas, permitiendo que el trabajo se realice con la eficiencia requerida.

- **Recompensas equitativas** (son las características del sistema de remuneración): el personal no está de acuerdo con la remuneración que reciben consideran que es insuficiente para cubrir sus necesidades básicas.
- **Nivel de motivación** (si es continua desde el punto de vista laboral): el personal plantea que reciben periódicamente motivación esto permite mejorar la actitud en el trabajo y de esta manera alcanzar los objetivos propuestos.
- **La satisfacción en el trabajo** (percepción del empleado en relación al medio y las circunstancias de trabajo): el trabajo desarrollado en equipo es lo que produce mayor satisfacción en el personal, lo que permite el buen desempeño de sus funciones.

#### **4.5 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA MUNDIAL DE INVERSIONES, C.A.**

- Ofrecer talleres o charlas sobre sensibilización al cambio, que permita generar cambios favorables hacia la integridad de los trabajadores y Directivos en el desempeño de sus actividades.
- Ofrecer talleres o charlas sobre inducción y Orientación para Suministrar a los participantes la información necesaria para trabajar con eficacia y eficiencia en el desempeño de sus actividades.
- Ofrecer talleres o charlas sobre autoestima y motivación para brindar al participante los conocimientos referidos a la autoestima vs. motivación determinando el nivel de los mismos.
- Ofrecer talleres o charlas sobre comunicación para desarrollar habilidades y destrezas tanto a los trabajadores como directivos en la

práctica de una comunicación efectiva acorde a los tiempos modernos y necesidades de la empresa.

- Ofrecer talleres o charlas de liderazgo, para estudiar las teorías sobre el liderazgo, desarrollando en los trabajadores capacidad para ser líderes en el logro de los objetivos de la empresa
- Ofrecer talleres o charlas sobre toma de decisiones, para analizar la teoría de toma de decisiones, desarrollando en los participantes capacidad de seleccionar alternativas acertadas para resolver problemas en beneficios de la empresa.
- Efectuar talleres o charlas de formación gerencial para mantener tanto a los trabajadores como directivos actualizado con el fin de mejorar el clima organizacional.
- Propiciar la participación de todos en la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Después de realizar la descripción de los datos obtenidos en la investigación, podemos concluir que:

- Constructora Mundial De Inversiones, C.A., cuenta con un personal que se encuentra en un rango de tiempo aceptable para conocer sus funciones, el ambiente interno, así como interactuar con sus compañeros de trabajo y jefes.
- El personal, en lo que se refiere al ambiente laboral considera que es agradable y esto permite que las actividades se lleven a cabo de manera más cómoda y eficiente, mejorando la calidad en el trabajo que realizan.
- Las relaciones interpersonales en la empresa entre los trabajadores con su jefe inmediato, son buenas y armoniosas, permitiendo que el trabajo se realice con la eficiencia requerida. Evidenciando que unas relaciones interpersonales óptimas, contribuyen a que las tareas se lleven a cabo de una manera amena y agradable para todo el personal que labora diariamente.
- En cuanto a las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, las encuestas muestran que son excelentes y buenas, mejorando así el ámbito laboral. Aunque algunos manifestaron que eran conflictivas

- Al referirse a la satisfacción en el trabajo, la encuesta muestra que el trabajo en equipo y el realizar las tareas adecuadamente, son los elementos que producen satisfacción.
- La comunicación entre compañeros de trabajo, según los datos obtenidos en la encuesta son agradables, lo que permite que el personal se sienta a gusto y sean más efectivos en el desarrollo de sus labores.
- Con relación al espacio físico, temperatura, iluminación, presentes la opinión de los encuestados sostiene que es buena y excelente respectivamente, en cuanto al ruido perciben que es mínimo.
- Podemos concluir entonces que, la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A. posee un clima organizacional adecuado para el desempeño de las actividades de su personal; sin embargo, existen factores como la motivación y la remuneración que aunque presentan unos porcentajes menores deben prestárseles atención, esto para que en no dañe en un futuro el clima laboral.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

De acuerdo con los datos obtenidos en la investigación, encontramos que para seguir mejorando el clima organizacional en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A., podemos recomendar lo siguiente:

- Crear un programa de incentivos y de reconocimientos a la labor realizada, en la cual se premie la excelencia en el trabajo, esto sin lugar a dudas mejoraría la motivación en el trabajo.

- El jefe debe reforzar el comportamiento del personal reconociendo los logros que obtengan, y fomentando los valores de responsabilidad y puntualidad, esto para que se motiven y mejoren cada día más.
- Se recomienda, revisar los salarios que perciben los trabajadores, de acuerdo a sus funciones, con el fin de mejorar el grado de satisfacción.
- De igual manera se recomienda revisar el espacio físico, para lograr que el personal se sienta totalmente a gusto en su lugar de trabajo.
- Establecer cambios en el proceso de comunicación, toma de decisiones, motivación y liderazgo mediante la aplicación de talleres, seminarios, foros, entre otros.

## BIBLIOGRAFÍA

- BRUNET, L. (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. México, Editorial, Trillas.
- CHIAVENATO, I. (2001). Administración de recursos humanos. Editorial, Trillas, México Tercera Edición.
- DAVIS, K. Y NEWSTROM, J. (2003). Comportamiento de las organizaciones. México. Editorial MacGraw-Hill. Pág.622.
- DESSLER, G. (1991). Organización y administración. Prentice Hall. México. Pág.409.
- FIDIAS G. ARIAS (2012) “el proyecto de investigación” introducción a la metodología científica, 6ª edición editorial EPISTEME, C.A. Caracas, República Bolivariana de Venezuela.
- FINCOWSKY, E. (2001). Auditoria administrativa Editorial MacGraw-Hill. Pág.568.
- GIBSON, J. J, IVANCEVICH.DONNELLY, J. J LLORENS. (1996). Las organizaciones. Editorial MacGraw-Hill Irwir. Chile. Pág. 908.
- ROSEMBERG, J. (1998). Administración. España. Editorial Grupo Océano.
- TYSON y YORK. (1997). Administración de personal. México. Editorial Trillas.
- VILLEGAS, J. (1991). Desarrollo gerencial. Venezuela. Editorial Vegas. Revistas y Publicaciones.

## HOJAS METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa constructora mundial de inversiones, c.a.</b>
---------------	---

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

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Guerra Vargas, Davelys Yetzaida</b>	<b>CVLAC</b>	<b>C.I:</b> 18.674.094
	<b>e-mail</b>	dabelis.9494@gmail.com
	<b>CVLAC</b>	<b>C.I:</b>
	<b>e-mail</b>	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

### Palabras o frases claves:

estrategias, mejorar, clima organizacional y trabajadores
tesis de grado

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

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

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Administración

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### Resumen (Abstract):

La eficiencia y la efectividad de cualquier organización, el logro de sus objetivos, metas, finalidades y propósitos van a depender en gran medida del grado de conocimiento, capacitación, habilidades y destrezas que tenga el gerente conjuntamente con la cooperación y el esfuerzo de todos los miembros o trabajadores con el cual comparte dentro de ésta, para alcanzar sus metas y lograr la productividad dependen en gran medida del trabajo realizado por sus trabajadores, es por ello que el ambiente en el cual se desenvuelven es de vital importancia, puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de una organización; un estudio del clima organizacional permitirá conocer aspectos organizacionales, como ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal, esto resulta imperativo para el Departamento de Recursos Humanos a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas. Por ello la presente investigación tiene como finalidad fundamentar realizar Proponer estrategias que permitan mejorar el Clima Organizacional en la empresa Constructora Mundial De Inversiones, C.A. Por consiguiente la investigación está enmarcada en el diseño de campo y con un nivel descriptivo. Así mismo se aplicaron técnicas de recolección de información como la observación directa, la revisión documental y la entrevista estructurada. Por lo que se llegó a la siguiente conclusión: El personal, en lo que se refiere al ambiente laboral considera que es agradable y esto permite que las actividades se lleven a cabo de manera más cómoda y eficiente, mejorando la calidad en el trabajo que realizan. Por lo que se recomienda: Se recomienda, revisar los salarios que perciben los trabajadores, de acuerdo a sus funciones, con el fin de mejorar el grado de satisfacción.

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail		
Dr. Jorge Astudillo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>	
	CVLAC	C.I. 6611477	
	e-mail	jogrejo@yahoo.com	
MSc. Zenaida Azacon	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>	
	CVLAC	C.I. 8967899	
	e-mail	zazacon@udo.edu.ve	
MSc. Lucrecia Heredia	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>	
	CVLAC	C.I 9280669	
	e-mail	Hlucracia1008@yahoo.es	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2022	07	22

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

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

### Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>
<b>NMOTTG_GVDY2022</b>

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

### Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

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.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

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

Cordialmente,  
[Firma]  
**JUAN A. BOLANOS CURTEL**  
Secretario

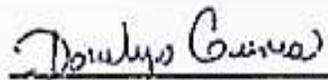
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YOC/manija

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

**De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:**

**Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.**



**Br. DAVÉLYS GUERRA**

**C.I: 18.674.094**

**Autora**



**Prof. Dr. JORGE ASTUDILLO**

**C.I: 6.611.477**

**Asesor Académico**