



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

**ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ESCUELA DE  
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE  
ORIENTE NUCLEO MONAGAS**

**Asesor:  
Prof. Jorge Astudillo**

**Autor:  
Br. Miguel Bermúdez  
C.I. 29.516.217**

**Trabajo de Grado, Modalidad tesis, Presentado como Requisito Parcial  
para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública.**

**Maturín, octubre del 2024**



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
 NÚCLEO DE MONAGAS  
 DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
 DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
 SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

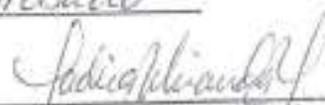
CTG-ECSA-LCP - 2024

MODALIDAD: TESIS

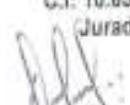
ACTA N° 1111

En Maturín, siendo las 12:00 (pm) del día 05 de Noviembre de 2024 reunidos en la Sala "Luz Marina Ruiz", Campus Los Guaritos del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesoras: Jorge Astudillo (Asesor Académico), Yadira Miranda (Jurado) y Jezabel Fermin (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado, vigente, para obtener el Título de Licenciado en Contaduría Pública, se procedió a la presentación del Trabajo de Grado, titulado: "ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS". Por el (a) Bachiller: BERMÚDEZ MARCANO, MIGUEL ALEJANDRO C.I: 29.516.217. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como

Aprobado

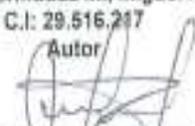
  
 \_\_\_\_\_  
 Profa. M.Sc. Yadira Miranda  
 C.I: 10.831.314  
 Jurado

  
 \_\_\_\_\_  
 Profa. M.Sc. Jezabel Fermin  
 C.I: 11.854.694  
 Jurado

  
 \_\_\_\_\_  
 Profa. Dr. Jorge Astudillo  
 C.I: 6.611.477  
 Asesor

  
 \_\_\_\_\_  
 Br.: Bermudez M., Miguel A.  
 C.I: 29.516.217  
 Autor

  
 \_\_\_\_\_  
 Profa. M.Sc. Elbita Márquez  
 C.I: 14.703.598  
 Sub-Comisión de Trabajo de Grado

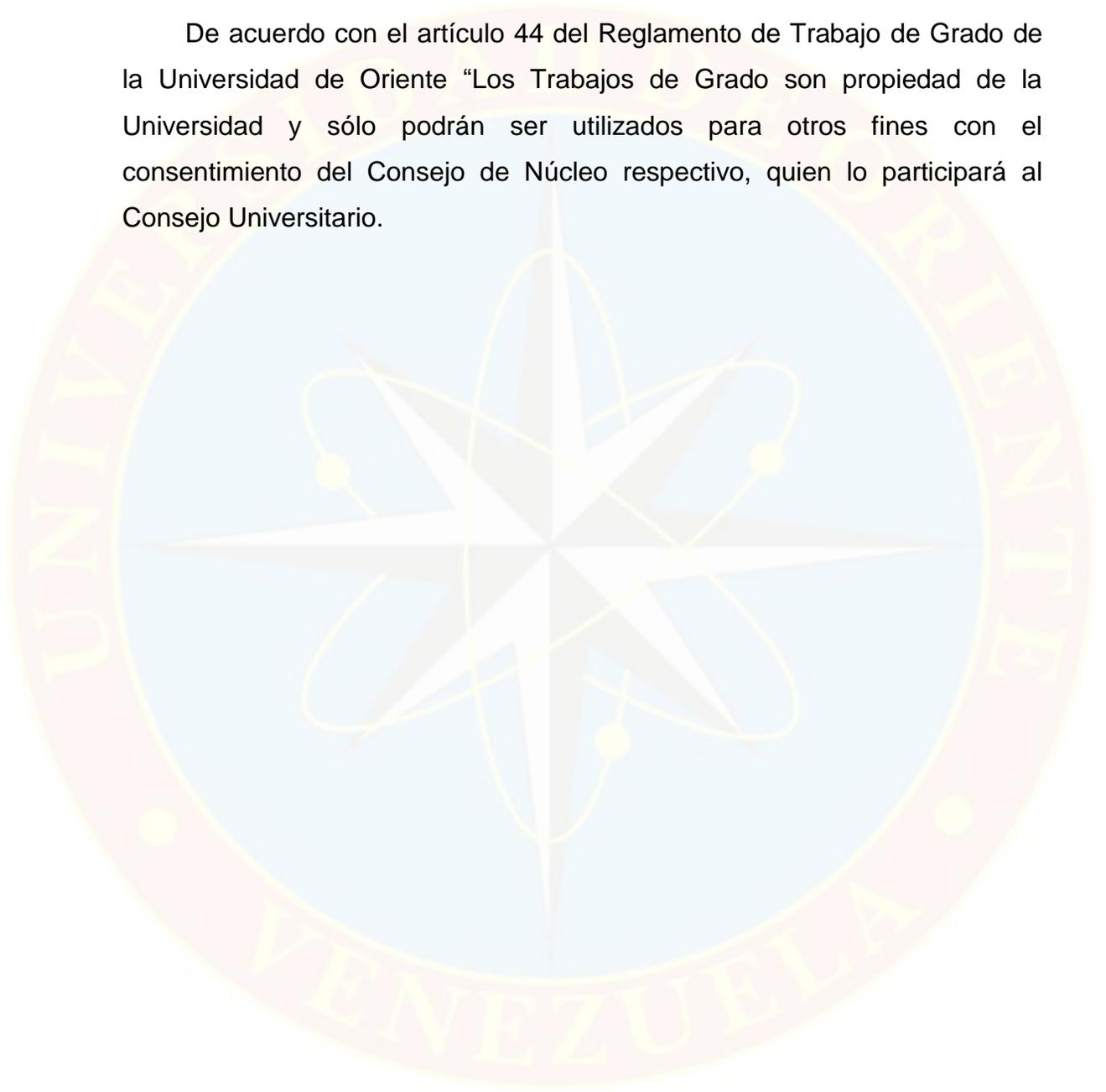
  
 \_\_\_\_\_  
 Profa. M.Sc. Jezabel Fermin  
 C.I: 11.854.694  
 Jefa del Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 0342009 de fecha 15/06/2009 y Artículo 13 literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente. \*NOTA: Para que esta acta tenga validez debe ser asentada en la hoja N° 662 del IV° libro de actas de Trabajos de Grado del Departamento de Contaduría Pública, ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del jurado.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

## RESOLUCIÓN

De acuerdo con el artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente “Los Trabajos de Grado son propiedad de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario.



## DEDICATORIA

Esta tesis le pone fin a una etapa en mi vida y le da comienzo a otra, por esto y más se la dedico primeramente a Dios, por darme las fuerzas y sabiduría necesaria para afrontar todos los problemas y situaciones que me ha tocado enfrentar todos estos años.

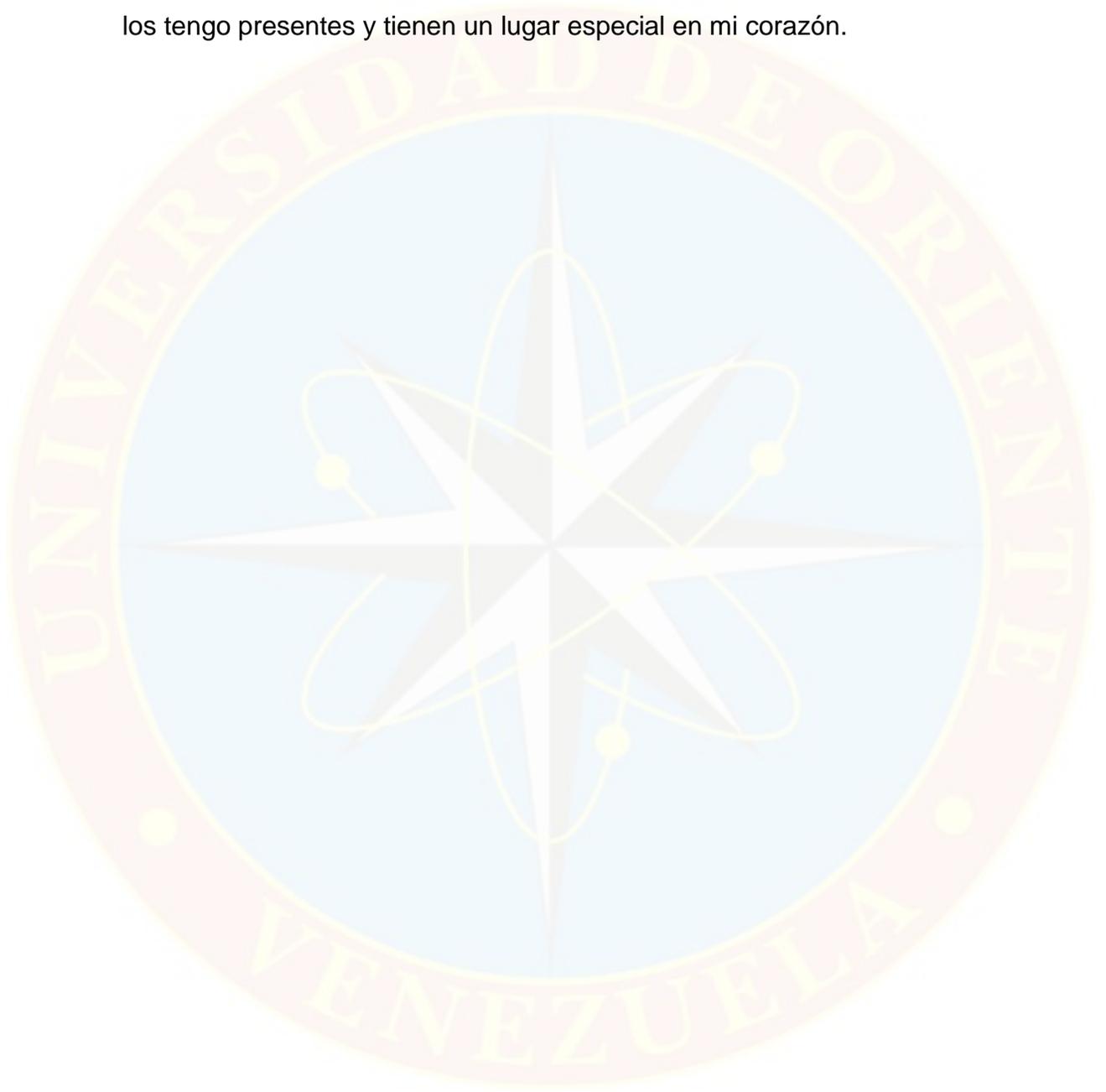
A ti papá, por ser mi modelo a seguir, por mostrarme el camino cuando no sabía que hacer. A ti porque siempre me apoyaste, me cuidaste, y me diste todos los valores, principios y conocimientos que me han llevado a ser el hombre que soy, y del cual espero que estés orgulloso, así como yo lo estoy de tener un padre como tú.

A ti mamá, por ser esa luz en la oscuridad, por ser la persona a la cual puedo ir y sentirme tranquilo y que todo va a estar bien. A ti porque sin tu amor y cariño nada de esto hubiera sido posible, por siempre confiar en mí, por levantarme el ánimo siempre que lo necesito, por ser ese rayo de luz que ilumina mi vida.

A ti Isa, por ser mi compañera durante este viaje que nos toca afrontar, por ser mi hermanita pequeña, por ser esa persona a la que cuido y protejo más que a nada. A ti porque mi vida no tendría sentido si no estás en ella.

A ti amor, por ser esa persona que alegra mis días, por ser mi apoyo incondicional en todo momento. A ti porque puedo ser yo mismo cuando estoy contigo, porque nuestro amor me ha dado fuerzas para seguir adelante, porque le has dado a mi vida tantas cosas que faltan palabras para describirlas.

A toda mi familia, abuelos, abuelos, tíos, tías, que estuvieron siempre conmigo y que de una manera u otra me apoyaron en este camino, siempre los tengo presentes y tienen un lugar especial en mi corazón.



## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de Oriente, por ser mi casa de estudio y por formarme académicamente, a todos aquellos profesores que me impartieron conocimiento y me orientaron a ser un profesional integro y a mis compañeros por ser parte de esta trayectoria.

A mi tutor, Profesor Jorge Astudillo, por prestarme su apoyo y colaboración en todos los momentos que fueron necesarios, además de brindarme su amistad.

A mis padres Rigoberto Bermudez e Ismar Marcano, por ser mi guía y ejemplo a seguir, a mi hermana Isabella Bermudez, por estar siempre conmigo y prestarme su apoyo.

Finalmente, a mi familia que siempre me impulso a seguir adelante y conseguir todas mis metas.

## INDICE GENERAL

RESOLUCIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE GRAFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2 Objetivos específicos.....	6
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	6
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.2 BASES TEORICAS.....	10
2.2.1 El Clima Organizacional.....	10
2.2.1 Clima organizacional.....	12
2.2.2 Importancia del clima organizacional.....	12
2.2.3 Factores psico-sociales.....	13
2.3 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	24
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>30</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>30</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.3 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	31
3.3.1 Muestra.....	32
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
3.4.1 Entrevista no estructurada.....	33
3.4.2 Revisión documental.....	33
3.4.3 Cuestionario.....	34
3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS.....	35
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>36</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>54</b>

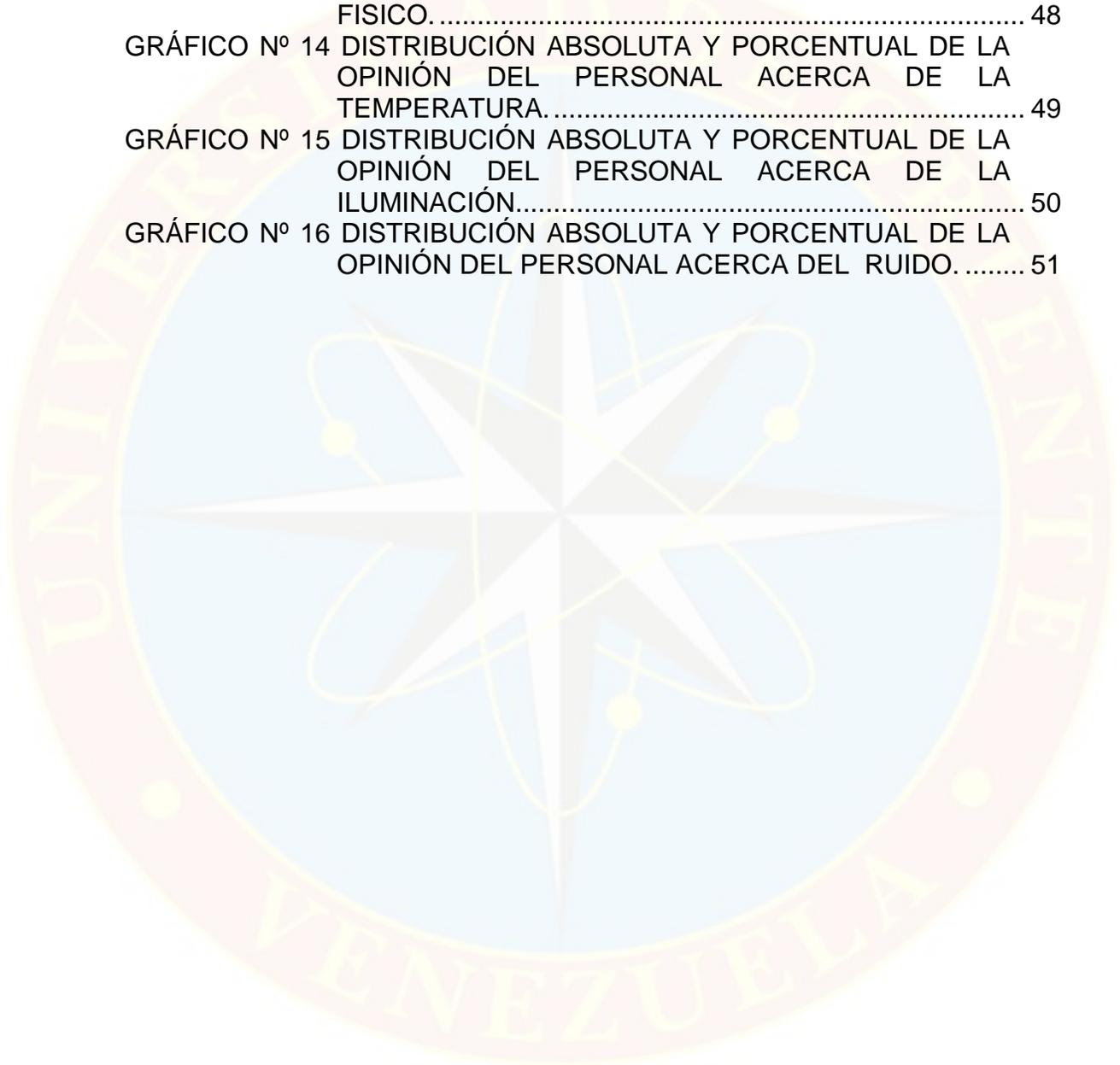
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 54**  
**BIBLIOGRAFÍA..... 57**  
**HOJAS METADATOS..... 58**



## INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO Nº 1	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL TIEMPO QUE LLEVA TRABAJANDO EN LA ECSA.....	36
GRÁFICO Nº 2	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL AMBIENTE LABORAL EN LA ECSA .....	37
GRÁFICO Nº 3	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON SU JEFE INMEDIATO.....	38
GRÁFICO Nº 4	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	39
GRÁFICO Nº 5	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL TIPO DE LIDERAZGO DEL JEFE.....	40
GRÁFICO Nº 6	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LA REMUNERACIÓN PERCIBIDA .....	41
GRÁFICO Nº 7	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LOS TIPOS DE INCENTIVOS UTILIZADOS EN LA ECSA.....	42
GRÁFICO Nº 8	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO.....	43
GRÁFICO Nº 9	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.....	44
GRÁFICO Nº 10	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL NIVEL EN QUE SE DA LA COMUNICACIÓN EN LA ECSA.....	45
GRÁFICO Nº 11	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO. ....	46
GRÁFICO Nº 12	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LOS	

MEDIOS DE TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN UTILIZADOS EN LA ECSA.....	47
GRÁFICO N° 13 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL ESPACIO FÍSICO.....	48
GRÁFICO N° 14 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LA TEMPERATURA.....	49
GRÁFICO N° 15 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LA ILUMINACIÓN.....	50
GRÁFICO N° 16 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL RUIDO.....	51





UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA  
MATURÍN – MONAGAS

**ESTUDIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ESCUELA DE  
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE  
ORIENTE NUCLEO MONAGAS**

Asesor:  
Prof. Jorge Astudillo

Presentado Por:  
**Br. Miguel Bermúdez**  
**C.I. 29.516.217**

**RESUMEN**

Las organizaciones 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. El trabajo de investigación consistió en Estudiar el Clima Organizacional existente en la Escuela de ciencias sociales y administrativa de la universidad de oriente, núcleo Monagas. Para lo que fue necesario desarrollar una investigación de campo con un nivel descriptivo, utilizando técnicas de recolección de la información como lo son la entrevista no estructurada, la revisión documental. Finalmente se concluyó La escuela de ciencias sociales y administrativa, 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. recomendándose 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.

**Palabras clave: clima organizacional, escuela, ciencias sociales y administrativa.**

## 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 llevar a cabo un Estudio del Clima Organizacional existente en la Escuela de ciencias sociales y administrativa

de la universidad de oriente, núcleo Monagas, el cual permitira detectar los agentes que afectan significativamente los factores sociales, físicos-ambientales donde se desenvuelven los trabajadores; los cuales al ser intervenidos podrán mejorar el ambiente de trabajo y la eficiencia laboral.

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: el tipo y nivel de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los procedimientos para el análisis de los resultados.

**CAPÍTULO VI: Presentación y Análisis de los Resultados**, el cual abarca el análisis e interpretación de la información recolectada, a través de los objetivos específicos plateados así dándole resultado al objetivo general de la investigación.

**CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones**, donde se engloba todas las conclusiones que aporta el investigador de acuerdo al problema de estudio.

# **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 e instituciones educativas del sector público y privado, 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 educativas.

Las organizaciones 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 Escuela de ciencias sociales y administrativa de la universidad de oriente, núcleo Monagas, 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 institución.

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

La investigación tiene como finalidad estudiar el clima organizacional existente en la Escuela de ciencias sociales y administrativa de la universidad de oriente, núcleo Monagas, ubicada en la avenida universidad, sector los Guaritos de la Ciudad 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 permitió identificar algunos factores o elementos que deben ser tomados en consideración para tener un ambiente acorde con el agrado del personal de la Escuela de ciencias sociales y administrativa de la universidad de oriente, núcleo Monagas.

Además, servirá de apoyo fundamental para la dirección de la Escuela de ciencias sociales y administrativa de la universidad de oriente, núcleo Monagas, por cuanto le permita conocer los posibles problemas que estén viviendo los trabajadores en la misma.

Por otra parte, Permitirá mejorar las condiciones físico-ambientales de la escuela, siempre y cuando la dirección ponga en práctica las recomendaciones realizadas en el presente trabajo. También, Contribuirá a que los empleados identifiquen los componentes del clima organizacional para evitar las dificultades en las actividades que realicen.

## 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

### 1.4.1 Objetivo general

Estudiar el Clima Organizacional existente en la Escuela de ciencias sociales y administrativa de la universidad de oriente, núcleo Monagas.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- Caracterizar el Ambiente Laboral en la Escuela de ciencias sociales y administrativa de la universidad de oriente, núcleo Monagas.
- Describir los aspectos psico-sociales (satisfacción laboral, motivación, liderazgo, comunicación y relaciones interpersonales).
- Estudiar los factores físico-ambientales (iluminación, ruido, temperatura, tecnología).
- Analizar la opinión de los trabajadores en relación al clima organizacional existente en la empresa.

## 1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

**ACTITUD:** Comportamiento adoptado frente a las situaciones o estilo personal de llevar las ideas a la practica. (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).

**TOMA DE DECISIONES:** Es la selección de un curso de acción entre alternativas; es la médula de la planeación. No se puede decir que existe un plan a menos que hayan tomado una decisión, un compromiso de recurso, dirección o reputación.( Koontz y Weihrich, 1998,p.115).

## **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.

## **2.2 BASES TEORICAS**

### **2.2.1 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 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).

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 la 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.

### **2.2.3 Factores psico-sociales**

#### **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.

### **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.

### **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).

### **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).

### **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).

### **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).

### **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 esta 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).

### **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.

### **Teoría de las necesidades de Mc Clelland**

La teoría de Mc Clelland 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, Mc Clelland 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).

## **FACTORES FISICOS-AMBIENTALES.**

### **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).

## **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).

## **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).

## **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**

#### **Nombre**

**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS, DE LA  
UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO MONAGAS**

#### **Reseña Histórica de la Universidad de Oriente.**

La Universidad de Oriente fue creada el 21 de noviembre de 1.958, mediante el Decreto Ley No. 459 dictado por la junta de Gobierno presidida por el Dr. Edgard Sanabria, siendo Ministro de Educación el Dr. Rafael Pizani, bajo la conducción de su Rector fundador Dr. Luis Manuel Peñalver.

Comienza sus funciones el 12 de febrero de 1960 en Cumaná, con los Cursos Básicos.

En Octubre de 1961 se instala el Núcleo de Monagas con la Escuela de Ingeniería Agronómica y Petróleo; en el Núcleo de Bolívar se iniciaron en Enero de 1962 con la Escuela de Medicina y la Escuela de Geología y Minas, en el Núcleo de Anzoátegui comenzaron el 9 de enero de 1963 con la Escuela de Ingeniería y Química, en el Núcleo de Nueva Esparta se iniciaron los Cursos Básicos el 21 de Enero de 1969.

En su concepción la Universidad de Oriente se define como un sistema de educación Superior al servicio del país con objetivos comunes a las demás universidades venezolanas y del mundo. No obstante, es única en su género, experimental y autónoma, innovadora en la creación de la unidad profesional de Cursos Básicos, la departamentalización, los lapsos semestrales, el sistema de unidades de créditos, los cursos intensivos, etc., desarrollando investigación científica, docencia y extensión en todos los aspectos del conocimiento, que contempla sus programas educativos de pre y postgrado.

Es casi una antítesis de la universidad tradicional cuyo campus tiene su sede en los núcleos universitarios ubicados en los Estados Anzoátegui, Bolívar, Monagas, Nueva Esparta, y Sucre, asumiendo así la responsabilidad de la educación Universitaria y desde su inicio motor fundamental del desarrollo integral en toda la región insular nororiental y sur del país, en función de las condiciones posibilidades y tendencias de desarrollo de cada uno de los Estados Orientales donde funcionan.

Administrativamente la autoridad máxima es el Consejo Universitario, formado por las autoridades rectorales, los Decanos de los cinco núcleos, cinco representantes de los profesores, un representante estudiantil de cursos básicos, dos representantes estudiantiles de los cursos profesionales, un representante del Ministerio de Educación y un representante de los egresados, quienes tienen la responsabilidad de asumir colegiadamente la orientación y gestión de la Universidad.

### **Reseña Histórica del Núcleo Monagas**

El Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente fue creado por Resolución del Consejo Universitario, de fecha 20 de febrero de 1960. Las instalaciones del antiguo campo petrolero de Jusepín, donado a la Universidad por la Creole Petroleum Corporation que había cesado sus operaciones en el área, sirven de asiento al importante proyecto universitario que comenzaba a echar raíces en el Oriente venezolano, marcando el hito más trascendental en el acontecer de la educación superior en la zona.

Inicia sus actividades académicas en octubre de 1961, cuando ingresa a sus aulas el primer contingente de estudiantes, conformado por 31 alumnos de Ingeniería Agronómica y 13 de Ingeniería de Petróleo, quienes habían completado el curso básico en Cumana.

Monagas ha sido, fundamentalmente, un Estado de tradicional vocación agrícola y para esa época, al igual que hoy, revelaba un elevado potencial petrolero. Esto explica el que este núcleo universitario inicie sus actividades con las especialidades de Agronomía y Petróleo, concentradas en el entonces denominado Instituto de Agronomía, Zootecnia y Veterinaria, y en la Escuela de Ingeniería de Petróleo, respectivamente. Al poco tiempo

de establecida, la Escuela de Ingeniería de Petróleo fue trasladada al Núcleo de Anzoátegui, en Puerto La Cruz, y en su lugar se crea en abril de 1966, la Escuela de Zootecnia, la primera de esta especialidad que se funda en el país y la segunda en América Latina.

Así se consolida la más importante y sólida estructura académica regional en el campo de las ciencias agrícolas, respondiendo acertadamente a los objetivos primigenios del Nucleón enero de 1974, se establece la Unidad de Estudios Básicos en las edificaciones de lo que fue un colegio de religiosos, ubicados en la Urbanización Juanico, en Maturín. Con la apertura de esta unidad, puede decirse que comienza la consolidación académica del Núcleo, pero, al mismo tiempo, se inicia el proceso de masificación, pues hasta esa fecha todos los estudiantes debían realizar sus cursos básicos en el Núcleo de Sucre, en Cumaná.

Actualmente, la infraestructura física del núcleo de Monagas tiene su sede principal en el Campus Los Guaritos, en Maturín, cuya primera etapa fue inaugurada el 21 de agosto de 1990. En estas instalaciones funcionan los Cursos Básicos y escuelas profesionales que conforman la oferta académica del Núcleo, así como los diferentes servicios estudiantiles que dispensa la Universidad.

En las edificaciones de Juanico, antigua sede de los Cursos Básicos, funcionan el Decanato, las coordinaciones Académica y Administrativa, dependencias administrativas y demás oficinas regionales; así como el Centro de Estudios de Postgrado, Institutos de Investigaciones Agrícolas y Pecuarias, la Comisión de Investigación, Coordinación de Relaciones Interinstitucionales, la Delegación de Información y Comunicación

Corporativa, la Coordinación de Publicaciones y demás dependencias de asesoría y apoyo de la institución.

En el Campus de Jusepín, símbolo de la presencia udistista en Monagas, se localizan la Estación Experimental de Sabana y algunas unidades de producción de rubros pecuarios, que constituyen verdaderos laboratorios vivenciales, cuya función esencial es la de servir como centros de experimentación para apoyar las labores de investigación u decencia. Aquí se adelanta la ejecución de un ambicioso proyecto que busca convertir a Jusepín en un gran emporio agroindustrial. (<http://www.monagas.udo.edu.ve>)

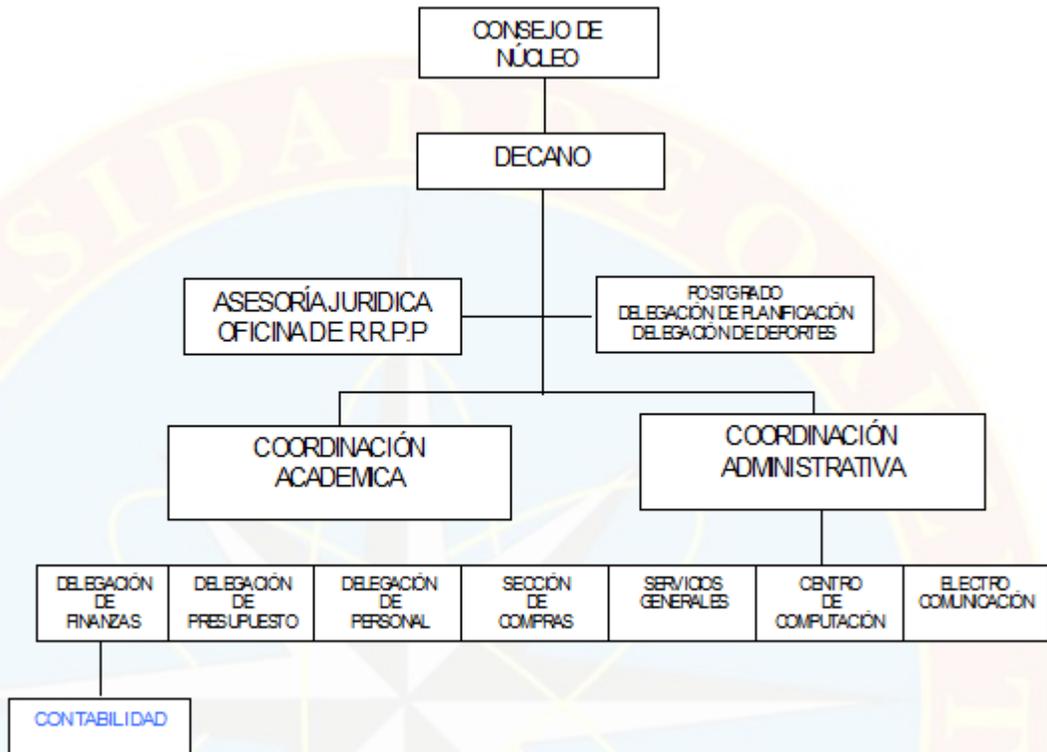
### **Misión**

Administrar con la máxima eficiencia, transparencia y pulcritud los recursos económicos asignados y producidos por la universidad, estableciendo normas y procedimientos que permitan prestar servicios satisfactorios a la comunidad universitaria y a sus proveedores.

### **Visión**

Modernizar las estructuras administrativas y los procesos que se generan en este nivel estratégico, adecuándolos a la legislación vigente y al proceso de cambio que vive el país, formando los recursos humanos involucrados, capacitándolos en la búsqueda de la optimización de la eficiencia, estableciendo promocionando las normas, procedimientos y proyectos y planes de la universidad.

### Organigrama General de la UDO Núcleo de Monagas



FUENTE DE ARCHIVO UDO

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico consiste en el conjunto de acciones y técnicas implementadas durante el desarrollo del trabajo de investigación.

De acuerdo con lo planteado, Arias (2015) 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 estudio está referido dentro de los estándares de la investigación de campo y documental, debido a que los datos de interés se obtuvieron directamente de la realidad, es decir, datos primarios producto de la investigación en curso.

Con relación a investigación de campo, Fidas G. Arias (2015), 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).**

Fidias Arias (2015) define la investigación documental como:

**La investigación 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: impresos, audiovisuales o electrónicos. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (Pág.27).**

### **3.2 NIVEL DE LA 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 las empresas.

En cuanto a la investigación descriptiva, Fidias G. Arias (2015), 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 OBJETO DE ESTUDIO**

Una población representa un conjunto de elementos o sujetos con características frecuentes entre ellos; constituyen el objeto de estudio del proceso investigativo. Según Arias (2015):“La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población tienen una

característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p. 114)

La investigación se realizó en la escuela de ciencias sociales y administrativa de la universidad de oriente núcleo Monagas. La misma está conformada por los profesores y personal administrativo de la misma, que proporcionaron toda la información fundamental para desarrollar la investigación.

### **3.3.1 Muestra**

Según Arias (2015) : “La muestra es un subconjunto representativo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma probabilidad de ser elegidos”(p. 83). Se tomaron en cuenta la opinión de aquellos docentes que emitieron su opinión, para darle sentido a esta investigación.

## **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de la información necesaria para la investigación, se utilizaron:

La observación Directa. la aplicación de esta técnica fue de gran ayuda para la investigación proporcionando una relación directa con el objeto de estudio y la integración al grupo de trabajo, con el fin de recopilar la información necesaria.

Con respecto a esta técnica, Fidias G. Arias (2015), 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).**

#### **3.4.1 Entrevista no estructurada**

Esta técnica se basa en un dialogo o una conversación de forma espontánea para que de esta manera el entrevistado se sienta cómodo; ofreciéndole al investigador la oportunidad de establecer una corriente de simpatía con el personal usuario.

En relación a la entrevista no estructurada Fidias G. Arias (2015), define como:

**la entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado...” (pág.73). También expone que: “en esta modalidad no estructurada o informal no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente...” por lo que “...el investigador debe poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia (pág.73).**

#### **3.4.2 Revisión documental**

Esta técnica permitio obtener información y reforzar los conocimientos del investigador 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 Fidias G. Arias (2015), 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)**

### **3.4.3 Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos y está 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. Tamayo y Tamayo (2001) expresa al respecto lo siguiente:

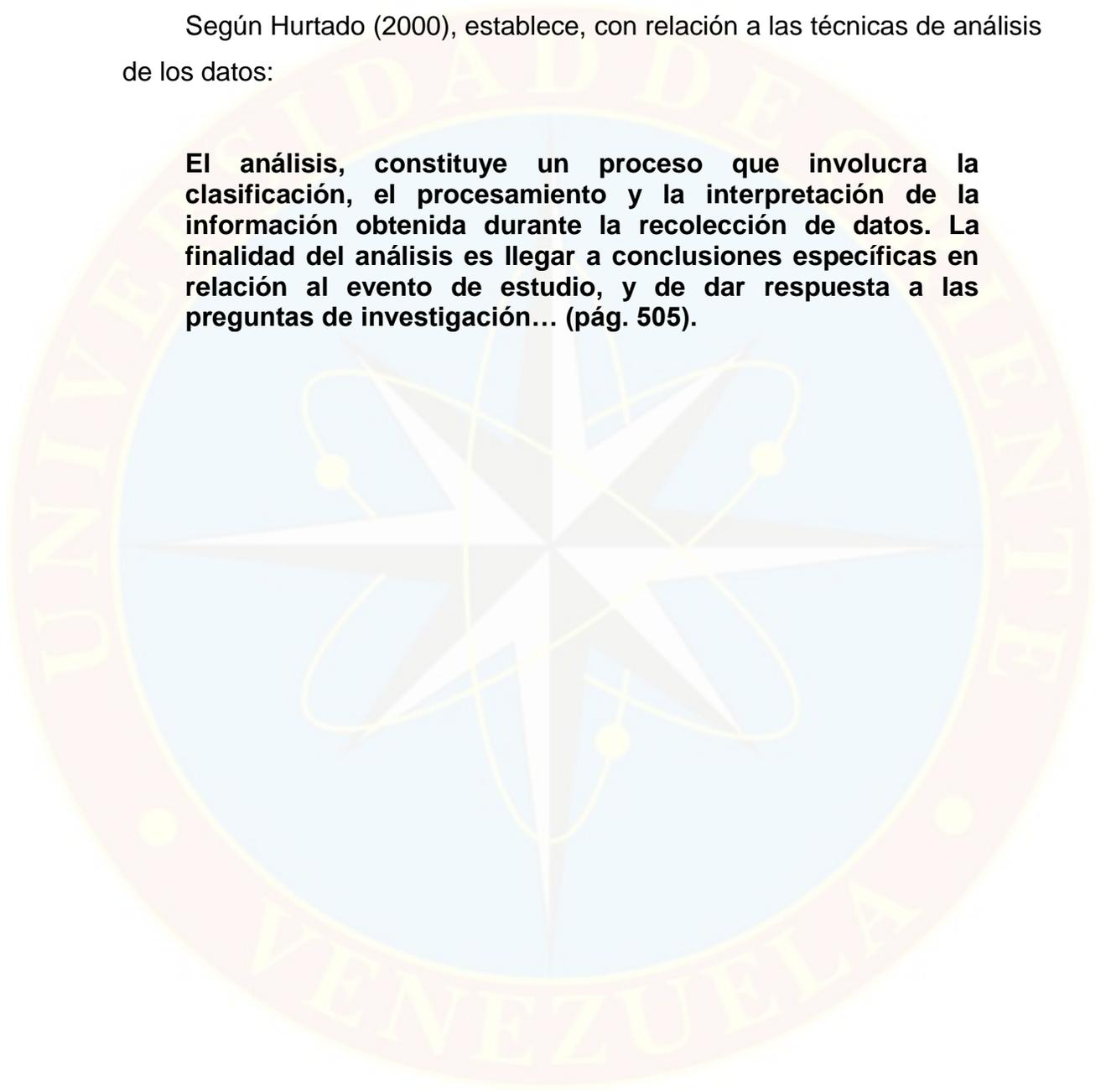
**Un instrumento escrito que debe resolverse sin intervención del investigador. Establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunadas a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada, servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas. (Pág. 32)**

En tal sentido, se dice que la encuesta, modalidad cuestionario representa uno de los instrumentos científicos para recolectar datos en forma sistemática y ordenada.

### 3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Según Hurtado (2000), establece, con relación a las técnicas de análisis de los datos:

**El análisis, constituye un proceso que involucra la clasificación, el procesamiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos. La finalidad del análisis es llegar a conclusiones específicas en relación al evento de estudio, y de dar respuesta a las preguntas de investigación... (pág. 505).**

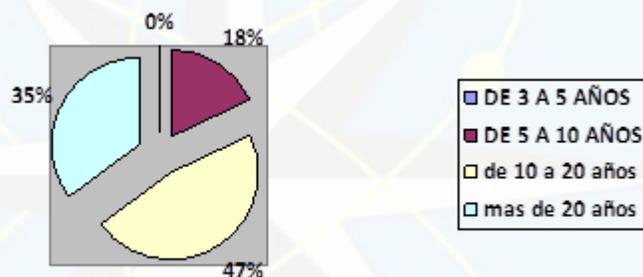


## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La información presentada a continuación se obtuvo del cuestionario aplicado al personal de la ECSA. Estos datos se recolectaron, organizaron y analizaron de acuerdo con los objetivos planteados en esta investigación.

**GRÁFICO N° 1 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL TIEMPO QUE LLEVA TRABAJANDO EN LA ECSA**



**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Ecsa.**

En el presente gráfico se puede observar que el 18% de los encuestados en la Escuela De Ciencias Sociales Y Administrativa tienen trabajando entre 5 y 10 años, seguido por un 47% los cuales tienen entre 10 y 20 años en sus puestos de trabajo y un 35% manifestó tener más de 20 años de servicio en la ecsa.

En virtud de lo anterior, podemos señalar que el personal que labora en la Escuela De Ciencias Sociales Y Administrativa tiene suficiente tiempo como para conocer las funciones o actividades que deben realizar.

**GRÁFICO Nº 2 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL AMBIENTE LABORAL EN LA ECSA**



**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Ecsa.**

De acuerdo a los datos anteriores, se puede decir que las opciones de los trabajadores es que el ambiente laboral es 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 Escuela De Ciencias Sociales Y Administrativa, 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 Nº 3 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON SU JEFE INMEDIATO**

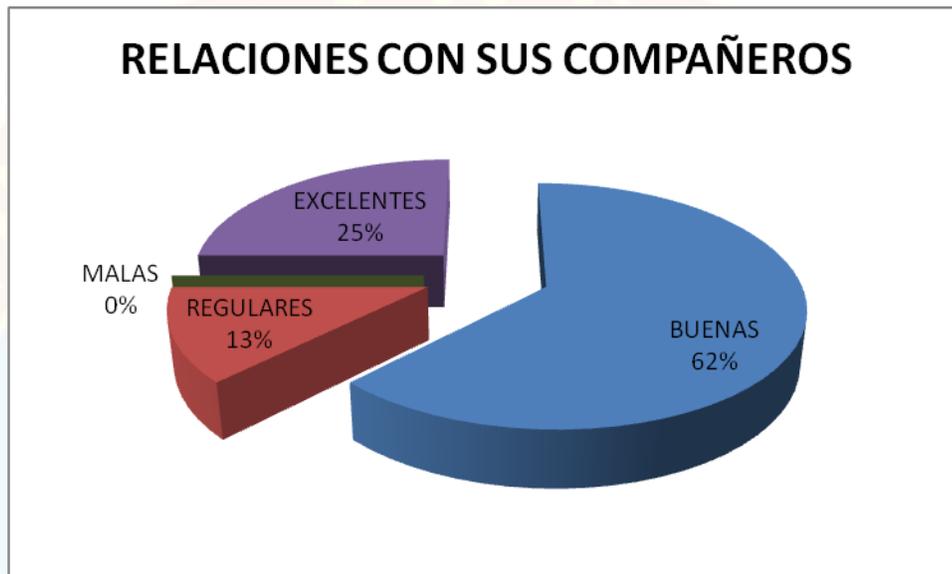


**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Ecsa**

Según los datos recopilados en el gráfico nº 3, se observa claramente que el personal encuestado considera que las relaciones interpersonales 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 Nº 4 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO.**



**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Ecsa**

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 Escuela De Ciencias Sociales Y Administrativa, 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.

**GRÁFICO N° 5 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA  
OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL TIPO DE LIDERAZGO DEL  
JEFE**



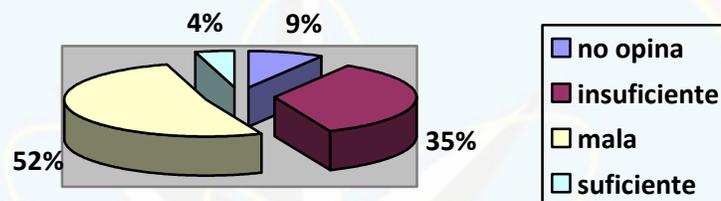
**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Ecsa**

En el gráfico n° 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 Escuela De Ciencias Sociales Y Administrativa.

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 Nº 6 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LA REMUNERACIÓN PERCIBIDA**



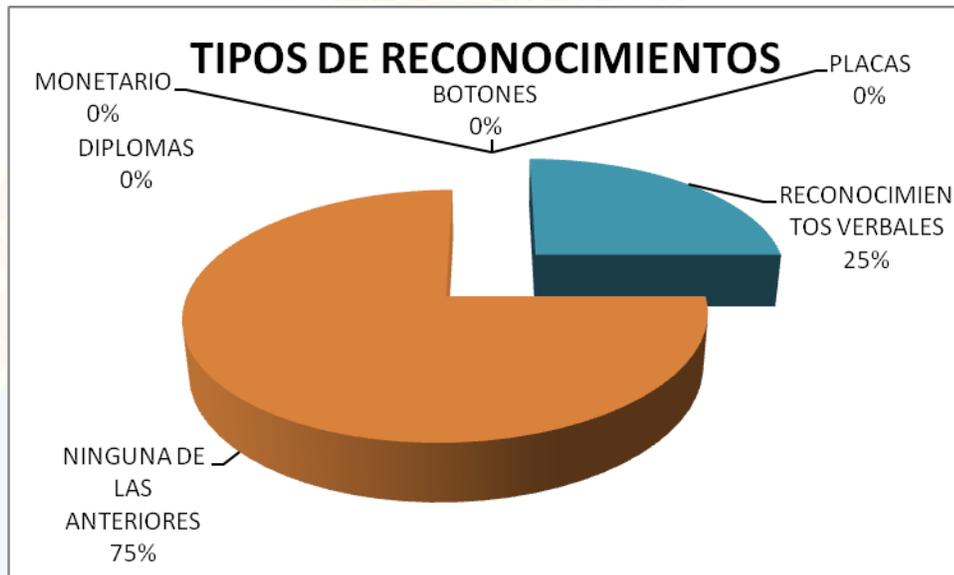
**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Ecsa**

Los datos reflejados en el gráfico nº 6, muestran que el personal considera que la remuneración percibida con un 52% que es mala, un 35% manifiesta que esta es insuficiente para cubrir sus necesidades básicas, otro 9% no quiso opinar y solo un 4% considero que esta era suficiente.

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 EN LA ECSA**



**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la ecsa**

De acuerdo con los datos obtenidos en el gráfico anterior, el personal encuestado señala que en la ecsa, 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 las empresas 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: Cuestionario aplicado al personal de la ecsa**

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:** Cuestionario aplicado al personal de la ecsa

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/o 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 Nº 10 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL NIVEL EN QUE SE DA LA COMUNICACIÓN EN LA ECSA**



**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la ecsa**

En el gráfico nº 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 Nº 11 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO.**



**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la ecsa**

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 ECSA**

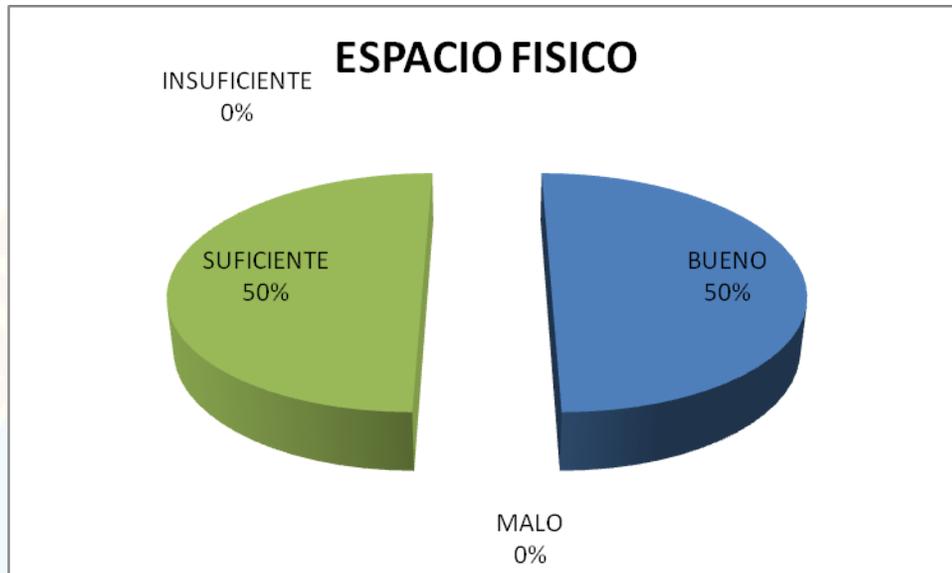


**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la ecsa**

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 en la escuela de ciencias sociales y administrativa, utilizan 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.

**GRÁFICO Nº 13 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL ESPACIO FÍSICO.**

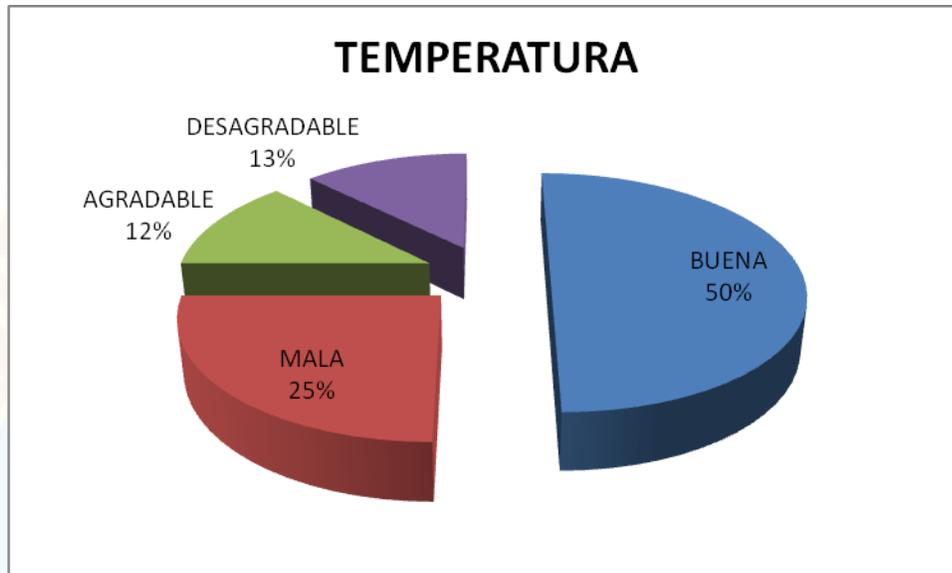


**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la ecsa**

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 escuela de ciencias sociales y administrativa, 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 Nº 14 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LA TEMPERATURA.**



**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la ecsa**

De acuerdo al gráfico nº 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.

La temperatura está 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 Nº 15 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DE LA ILUMINACIÓN.**



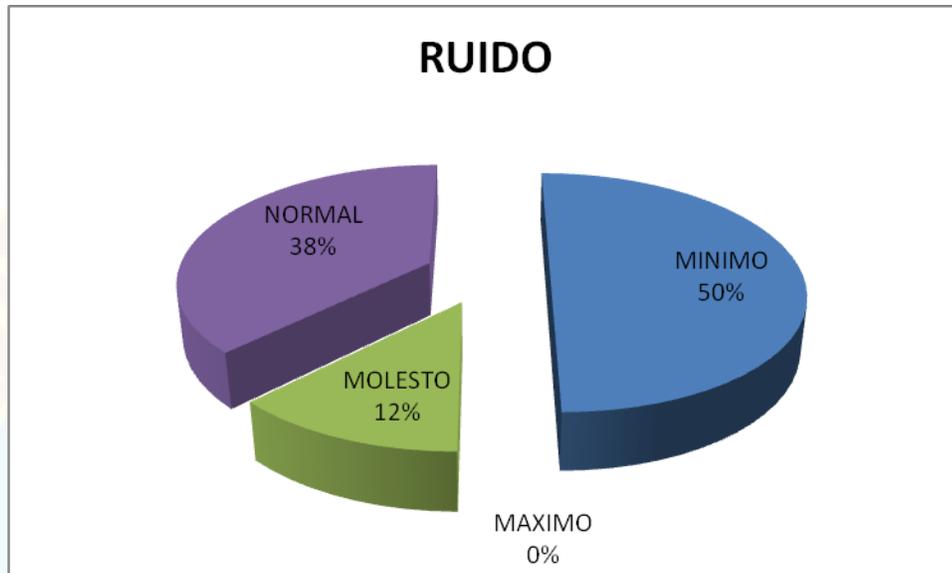
**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la ecsa**

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 empresa 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 Nº 16 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ACERCA DEL RUIDO.**



**Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la ecsa**

Según las opiniones recopiladas en el gráfico anterior, El ruido que se presenta en la escuela de ciencias sociales y administrativa, 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.

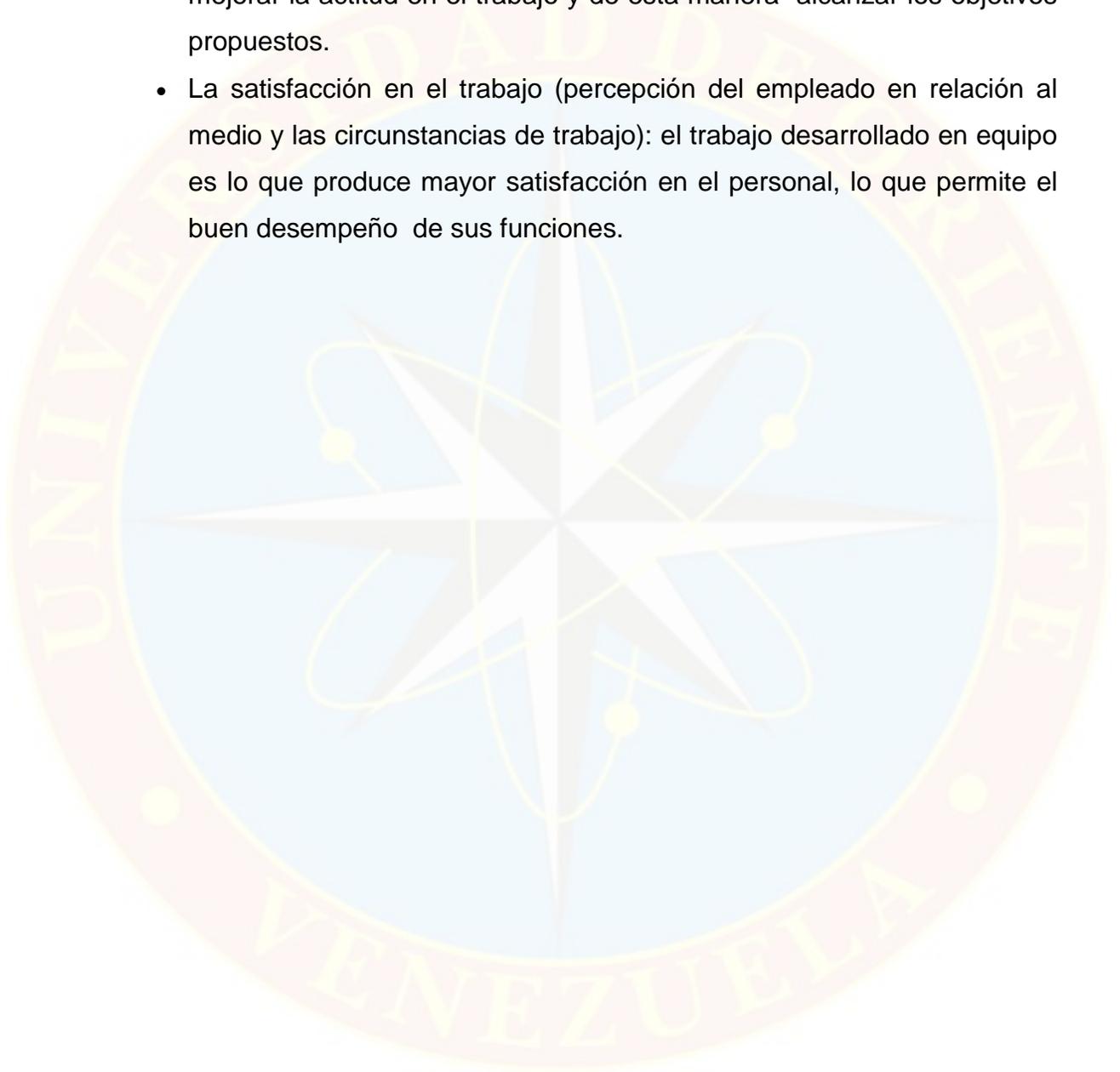
### **Factores que caracterizan el ambiente laboral en la ECSA.**

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 escuela de ciencias sociales y administrativa 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.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

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

La escuela de ciencias sociales y administrativa, 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.

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.

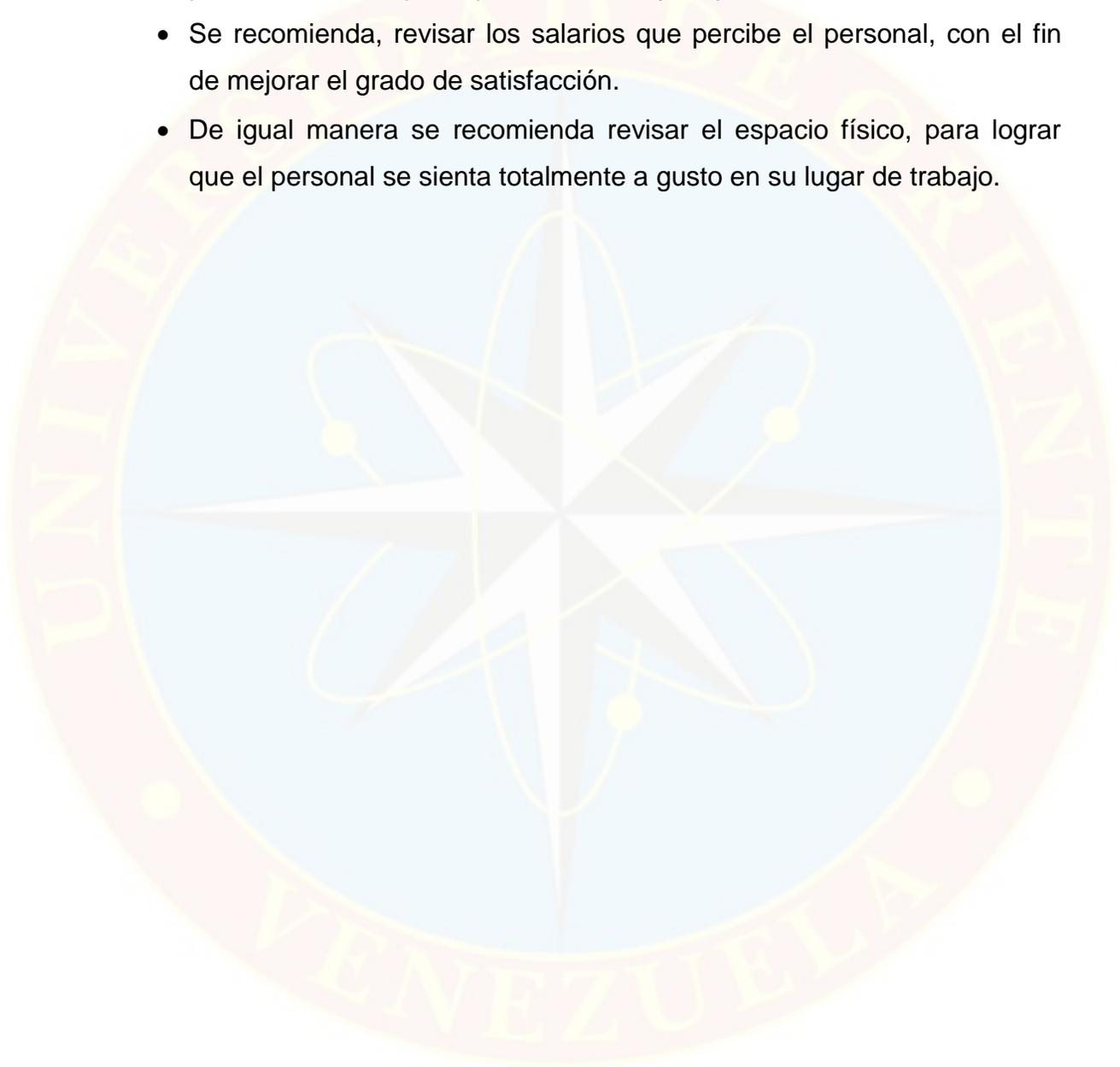
Finalmente, podemos concluir que, la escuela de ciencias sociales y administrativa posee un clima organizacional adecuado para el desempeño de las actividades de su personal; sin embargo, existen factores como la motivación y la remuneración que aunque presentan unos porcentajes menores deben prestárseles atención, esto para que en no dañe en un futuro el clima laboral.

## **RECOMENDACIONES**

De acuerdo con los datos obtenidos en la investigación, encontramos que para seguir mejorando el clima organizacional en la escuela de ciencias sociales y administrativa, 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 percibe el personal, 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.



## 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 (2015) “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.
- HERNÁNDEZ, R. FERNANDEZ, C Y BATISTA, P. (1998). Metodología de la investigación. Tercera Edición. México. Editorial MacGraw-Hill.
- HURTADO, J. (2000). **Metodología de la Investigación Holísticas**. Editorial SYPAL. Tercera Edicion. Caracas-Venezuela.
- 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>estudio del clima organizacional en la escuela de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas</b>
---------------	--

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

### Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código ORCID / e-mail</b>	
Bermúdez Marcano Miguel	<b>ORCID</b>	<b>C.I. 29516217</b>
Alejandro	<b>e-mail</b>	miguelbermudez986@gmail.com
	<b>ORCID</b>	C.I.
	<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 ORCID (Open Researcher and Contributor ID) 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 clave:

clima organizacional,
escuela ciencias sociales y administrativa

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	Contaduría Pública

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):

Las organizaciones 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. El trabajo de investigación consistió en Estudiar el Clima Organizacional existente en la Escuela de ciencias sociales y administrativa de la universidad de oriente, núcleo Monagas. Para lo que fue necesario desarrollar una investigación de campo con un nivel descriptivo, utilizando técnicas de recolección de la información como lo son la entrevista no estructurada, la revisión documental. Finalmente se concluyó La escuela de ciencias sociales y administrativa, 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. recomendándose 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.

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Dr. Jorge Astudillo	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	<b>ORCID</b>	<b>C.I. 6611477</b>
	<b>e-mail</b>	jastudillo.udomonagas@gmail.com
MSc. Yadira Miranda	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>ORCID</b>	<b>C.I. 10831314</b>
	<b>e-mail</b>	Ymiranda.udomonagas@gmail.com
MSc. Jezabel Fermín	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>ORCID</b>	<b>C.I. 11854694</b>
	<b>e-mail</b>	Jfermin.udomonagas@gmail.com

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 ORCID (Open Researcher and Contributor ID), 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
2024	11	05

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):

Nombre de archivo
NMOTTG_BMMA2024

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:** Coordinación de Servicios Generales de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, Campus los Guaritos

**Temporal:** Octubre 2024

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública

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

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"**.

Letido 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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR *[Firma]*  
FECHA 5/8/09 HORA 5:30 PM  
Cordialmente,  
*[Firma]*  
JUAN A. BOLANOS CUNIEL  
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.

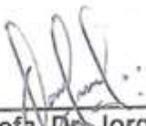
JABC/YOC/marujá

**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.: Bermudez M., Miguel A.  
C.I: 29.516.217  
Autor

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dr. Jorge Astudillo  
C.I: 6.611.477  
Asesor