



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

**EVALUACION DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO
ADMINISTRATIVO DE IDENTIFICACION, MIGRACION Y EXTRANJERIA
(SAIME) – Maturín ESTADO MONAGAS**

**Tutor Académico:
Lucrecia Heredia**

**Autor:
Br Pérez, Francisco
C.I 17934006**

**Trabajo de grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito para
optar al título de Licenciado en Administración.**

Maturín, Julio de 2012

ACTA DE APROBACIÓN



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ECSA. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION

ACTA N° 767

En Maturín, siendo las 10:00 A.M del día 26 de JULIO de 2012 reunidos en la Sala de "Trabajo de Grado" de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas del Núcleo Monagas de la Universidad de Oriente, los Profesores: LUCRECIA HEREDIA, MARY COROMOTO FIGUEROA Y YOLEIDA MOTA a fin de cumplir con el requisito exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado, Modalidad PASANTIA DE GRADO, para obtener el título de Licenciado en Administración, se procedió a la presentación del trabajo titulado: "EVALUACIÓN DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE IDENTIFICACIÓN, MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA (SAIME) - MATURÍN ESTADO MONAGAS".

Por el (la) Br. FRANCISCO JAVIER, PÉREZ CADENA.

C.I. N° 17.934.006 el jurado luego de la discusión del mismo acordó Aprobar con la siguiente observación _____

Por el Jurados

Prof. Mary Figueroa
Jurado Principal

Prof. Yoleida Mota
Jurado Principal

Prof. Lucrecia Heredia
Asesor

Por la Comisión de Trabajo de Grado
Reglamento de Trabajo de Grado
Artículo 16 Literal J

Prof. Argelis Salazar
Por la Sub Comisión de Trabajo de Grado
Departamento de Administración

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Los Guaritos, Av. Universidad, Maturín Edo. Monagas. Telefax: 02913274758
www.monagas.udo.edu.ve
Correo Institucional: Nmontenegro@udo.edu.ve



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN – MONAGAS - VENEZUELA**

RESOLUCIÓN

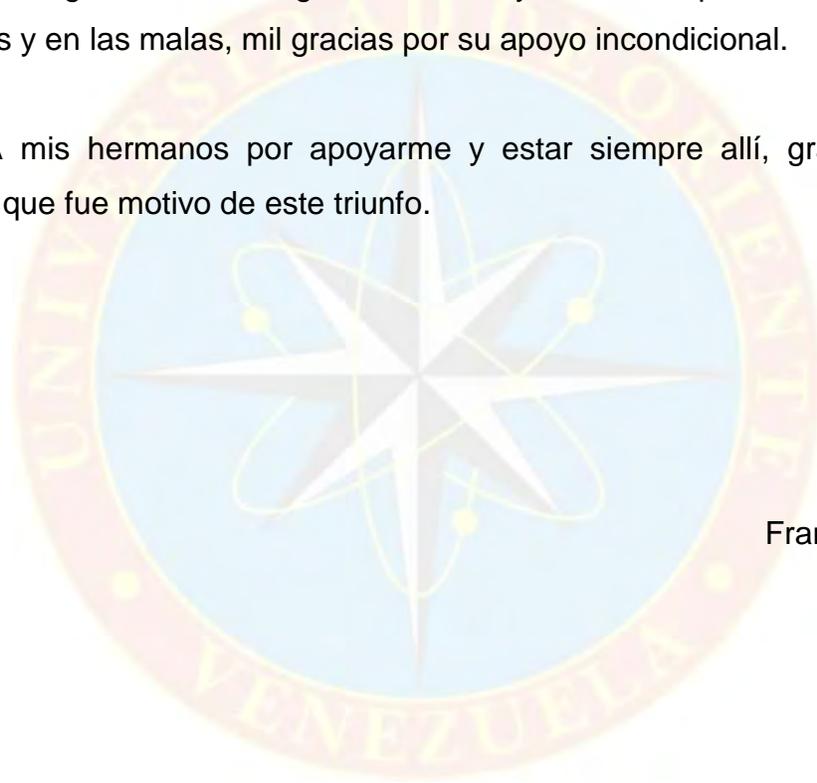
De acuerdo al artículo número 41 del reglamento de trabajo de grado de la universidad de oriente: “los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la universidad de oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el conocimiento del núcleo respectivo, el cual participa al consejo universitario”.

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos a lo largo de esta vida, siempre llenándome de alegrías y gozo.

A mis padres Luis Pérez y Nélide Cadena que me dieron su apoyo hasta el logro de una íntegra educación y estar siempre a mi lado en las buenas y en las malas, mil gracias por su apoyo incondicional.

A mis hermanos por apoyarme y estar siempre allí, gracias por su apoyo que fue motivo de este triunfo.



Francisco Pérez.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mis pasos a lo largo de esta vida, llenándome de alegrías y gozos.

A la UDO- MONAGAS, por abrirme las puertas y formarme como Licenciado en Administración.

A la Abogada Damelys Rivas por permitirme realizar mi trabajo de grado en el SAIME- MONAGAS.

A mi tutora Lucrecia Heredia, por su ayuda incondicional en la realización de mi trabajo de grado.

Gracias a todas aquellas personas que hicieron posible el feliz término de este trabajo de grado.

Simplymente gracias a todos.....

Francisco Pérez

INDICE GENERAL

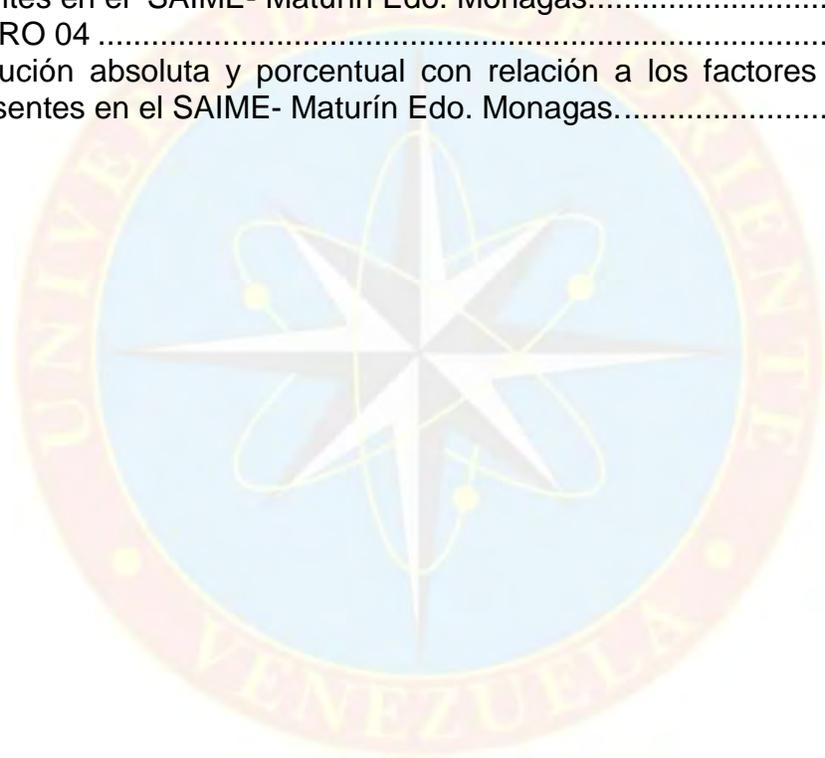
| | |
|---|-------------|
| ACTA DE APROBACIÓN | ii |
| RESOLUCIÓN | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| INDICE GENERAL | vi |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| FASE I | 4 |
| EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES | 4 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.2 OBJETIVOS | 7 |
| 1.2.1 Objetivo General | 7 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos..... | 7 |
| 1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION | 7 |
| 1.4 MARCO METODOLOGICO..... | 9 |
| 1.4.1 Población Objeto de Estudio | 9 |
| 1.4.2 Tipo y Nivel de Investigación..... | 10 |
| 1.4.2.1 Tipo de Investigación..... | 10 |
| 1.4.2.2 Nivel de Investigación..... | 10 |
| 1.4.2.3 Técnicas de Recolección de Información | 11 |
| 1.4.2.4 Instrumentos de Recolección de Datos | 12 |
| 1.5 IDENTIFICACION INSTITUCIONAL | 13 |
| 1.5.1 Ubicación | 13 |
| 1.5.2 Reseña Histórica..... | 13 |
| 1.5.3 Misión..... | 18 |
| 1.5.4 Visión | 18 |
| FASE II | 20 |
| DESARROLLO DE ESTUDIO | 20 |
| 2.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS | 20 |
| 2.1.2 Factores Organizacionales..... | 20 |
| 2.1.3 Factores Físicos – Ambientales | 27 |
| 2.1.4 Factores Sociales..... | 33 |
| 2.1.5 Factores Psicológicos | 40 |
| FASE III | 47 |
| CONSIDERACIONES FINALES | 47 |
| 3.1 CONCLUSIONES..... | 47 |
| 3.2 RECOMENDACIONES | 49 |

ANEXOS..... 53
HOJAS METADATOS..... 58



ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| CUADRO 01. Distribución absoluta y porcentual con relación a los factores Organizacionales presentes en el SAIME- Maturín Edo. Monagas. | 24 |
| CUADRO 02 | 30 |
| Distribución absoluta y porcentual con relación a los factores físico - ambientales presentes en el SAIME- Maturín Edo. Monagas. | 30 |
| CUADRO 03. | 38 |
| Distribución absoluta y porcentual con relación a los factores sociales..... | 38 |
| Presentes en el SAIME- Maturín Edo. Monagas..... | 38 |
| CUADRO 04 | 44 |
| Distribución absoluta y porcentual con relación a los factores psicológicos presentes en el SAIME- Maturín Edo. Monagas..... | 44 |





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

**EVALUACION DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO
ADMINISTRATIVO DE IDENTIFICACION, MIGRACION Y EXTRANJERIA (SAIME) –
MATURIN ESTADO MONAGAS.**

Tutor Académico:
Lucrecia Heredia

Autor:
Br: Pérez, Francisco
C.I 17934006

RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio fue evaluar el ambiente organizacional en el SAIME- MONAGAS, Maturín, 2012. Esta investigación permitió identificar el ambiente de trabajo donde se desenvuelve el personal a través de objetivos y argumentos teóricos permitiendo así, determinar los factores organizacionales, psicológicos, sociales, físico – ambientales. Se hizo una investigación de campo, de nivel descriptivo, con una población de veinticinco (25) personas; para la recolección de datos se utilizaron técnicas como: La observación documental y el cuestionario estando ésta constituido por preguntas simples relacionados con los factores estudiados. Los datos recolectados fueron tabulados a través de un procedimiento manual y presentado en forma de cuadros simples de frecuencia absoluta y porcentual analizados de manera cualitativa y cuantitativa. De acuerdo a los datos arrojados se concluyó que la mayoría del personal, cumple con las normativas y políticas que rigen dentro de la organización, determinando así, que los factores que intervienen en el ambiente organizacional están funcionando de manera satisfactoria, a pesar de que algunos aspectos de relevancia deben ser revisados y así acondicionarlos a las necesidades del personal que allí labora para que su desempeño sea eficiente y exitoso. De acuerdo a ello Se recomienda aplicar las políticas y normas a todos los empleados, asignar a un personal responsable que guíe las pautas del mismo y que vele por el cumplimiento de las normativas, ampliar el sistema de incentivos a los trabajadores que los induzcan a estar más motivado y alertas a posibles cambios que puedan generarse dentro de la organización.

PALABRAS CLAVES. Ambiente organizacional, Motivación. Comunicación. Liderazgo.

INTRODUCCIÓN

Las empresas constituyen organizaciones creadas con un fin específico, para que se adapten a circunstancias ambientales y alcancen objetivos, por lo tanto, si se logra la adaptación y las metas, se considera que el ente empresarial es eficaz y estará en condiciones de sobrevivir y crecer. Es por ello, que el recurso humano ha constituido el elemento fundamental como ente motor y de mantenimiento del proceso global, asimismo busca propiciar un ambiente organizacional favorable con el propósito de lograr que los empleados de una organización se sientan satisfechos de estar trabajando allí.

El ambiente organizacional representa la percepción que el individuo tiene del medio donde ejecuta sus labores; éste no se ve, ni se toca, pero tiene una existencia real, la cual va influyendo de manera directa, interviniendo así los factores que frecuentemente están presentes dentro de una organización ya sean estructurales, psicológicos, físicos o sociales, los cuales influyen muchas veces en la productividad y comunicación entre los empleados que conforman la misma. Un buen ambiente de trabajo es responsabilidad de todos los componentes de la organización; pero aun más, del área de Recursos Humanos ya que su eficiencia dependerá de la forma como se oriente al personal y la manera como éste se interrelacione con el ambiente donde cumple sus funciones laborales que irán en función de la eficiencia de la organización.

El conocimiento del ambiente organizacional es de vital importancia para toda organización, por cuanto ayuda en la comunicación, satisfacción y al buen desempeño de las funciones de las personas que se encuentran

dentro de ella, por tal razón, se deben tener condiciones adecuadas y favorables que permitan alcanzar los objetivos y metas planteadas. En este sentido, los directivos deben tomar en cuenta que el medio ambiente forma parte del activo de la empresa, por ello, hay que valorarlo y propiciar un ambiente organizacional favorable con el propósito de lograr que el personal se sienta bien trabajando en la organización.

El Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME) Maturín Estado Monagas, no escapa de la realidad antes planteada, en virtud de lo cual surgió la inquietud de realizar una investigación dirigida a la evaluación del ambiente organizacional, que va a permitir dar respuesta al interés que han manifestado el personal que allí labora para conocer el clima organizacional presente en la organización; por cuanto reconocen la relevancia de que la misma se orienten no sólo a cumplir con sus objetivos y metas en cuanto a calidad, excelencia, productividad y buen desempeño, sino también que tengan presente las condiciones existentes dentro del área de trabajo, así como el comportamiento del personal.

Con este estudio se espera ofrecer herramientas que permitan mejorar tanto los factores físicos, psicológicos y sociales como a los cambios o planes que pueda generar la organización para un buen funcionamiento y aumento de calidad de sus servicios.

El informe de pasantía está conformado por tres (3) fases, las cuales se explican a continuación:

Fase I:

Comprende el problema y sus generalidades, se señala el planteamiento y delimitación del problema, el objetivo general y los específicos, justificación de la investigación. Además, el marco metodológico, el cual se estructura por el tipo y nivel de la investigación, definición de la población en la cual se realizó el estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de la información y se incluyen también los aspectos generales de la institución.

Fase II:

Desarrollo del Estudio, en esta fase se realiza la descripción de la realidad objeto de estudio y el desarrollo de los objetivos específicos, así como el análisis correspondiente a cada uno y que permite alcanzar el objetivo general de la investigación.

Fase III:

En esta fase, se presentan las conclusiones del trabajo de investigación y las recomendaciones a las debilidades encontradas del problema estudiado.

Finalmente, se incluye la bibliografía y anexos.

FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA

En la actualidad es obligatorio la innovación de los servicios empresariales exigidos por los cambios y reformas estructurales que ocasiona la revolución científica y tecnológica a gran escala, que se presentan en esta época, por esta razón el ser humano, como ente social, busca la forma de organizarse para desarrollar actividades que le permitan soluciones orientadas a la participación y cooperación de las personas involucradas.

El ser humano es social por naturaleza. Es inherente su tendencia a organizarse y cooperar en relaciones interdependientes. Es por ello, que las acciones de los individuos están dirigidas a formar parte de estructuras sistemáticas que permitan a través de un ambiente adecuado lograr metas y objetivos en pro de alcanzar mayor calidad y eficiencia en el trabajo. Conocer el ambiente de la organización es de gran importancia por cuanto facilita la planificación de acciones que permiten mejorar la calidad laboral, propiciar las relaciones interpersonales, modificar el comportamiento de los empleados y favorecer el trabajo en equipo para garantizar así la productividad.

El clima de trabajo está formado por una multitud de factores específicos (organizacionales, físicos, sociales y psicológicos) que componen su configuración global. Éstos están constituidos por variables que afectan el rendimiento, satisfacción, comportamiento y hasta el aprendizaje del

individuo dentro de la organización. De hecho estas variables reflejan el estado interno de la organización.

Para las empresas de servicios es importante alcanzar las metas trazadas para su mejoramiento continuo, por lo que es básico que el recurso humano que posee sea capaz y esté satisfecho. Por esta razón es preciso contar con un adecuado ambiente que les permita a los empleados un alto nivel de rendimiento. Otro punto trascendente es conocer a la organización, por cuanto favorece la planificación de acciones que permitan transformar el comportamiento humano. El estudio de las variaciones del espacio físico procedente de las propiedades de la organización se considera de vital importancia para comprender como ven los trabajadores su área de trabajo y cuáles de los factores que lo integran afectan más al individuo.

Toda situación de trabajo constituye un conjunto de factores que influyen en el rendimiento, lógicamente si el lugar de trabajo está mal diseñado o es incómodo se reflejará en el estado de ánimo de las personas que laboran en dicho espacio interfiriendo en sus actividades diarias dentro de la organización. Es elemental conocer las condiciones actuales en el área de trabajo, y así lograr la planificación y acciones que permitan mejorar la calidad del desempeño para garantizar la eficacia y rendimiento de los trabajadores de la organización.

El ambiente organizacional en toda organización tiene influencia en el comportamiento y rendimiento del personal que allí labora, por cuanto el ambiente es un factor importante para que los trabajadores realicen sus labores con eficacia y eficiencia. Por lo antes mencionado cabe destacar que en el SAIME- MONAGAS, se observan factores físicos, sociales y psicológicos que influyen negativamente en el ambiente organizacional y en el rendimiento del personal como son: la deficiencia de luz, el ruido, la

comunicación, las relaciones interpersonales, los recursos materiales, entre otros para el buen funcionamiento y efectividad de las actividades a realizar.

Es de gran importancia el reconocimiento del clima organizacional en las organizaciones prestadoras de servicios, porque éste proporciona la retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones tales como: capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, rotaciones, entre otras; para modificar las actitudes y conductas de los miembros que la integran y poder prestar un mejor servicio a la sociedad.

Existen organizaciones en las cuales existen fallas, tales como: falta de espacio físico, deficiencia de equipos tecnológicos, ruido, entre otros; por esto que se hace relevante conocer, estudiar y Evaluar el Ambiente Organizacional existente en el Saime, a manera de evidenciar que los factores organizacionales, físicos, sociales y psicológicos que envuelven al trabajador son los más adecuados y favorecedores para su labor y para el ambiente en donde la desarrollan, de igual forma se espera dar respuestas a las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo se caracteriza el factor organizacional del Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería?
- ¿Cómo se encuentran los factores físicos (temperatura, iluminación, ruido y espacio físico) dentro del SAIME- Monagas?
- ¿Cuáles son los factores sociales (relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo y toma de decisiones) presentes en el ambiente de trabajo en el SAIME- Monagas?

- ¿Cómo se aprecian los factores psicológicos (motivación, satisfacción y esfuerzo) que influyen en el ambiente de la organización objeto de estudio?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Evaluar el ambiente organizacional en el Saime- Maturín, Estado Monagas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores organizacionales (misión, visión, estructura, normas, políticas, objetivos) del SAIME-Monagas.
- Describir los factores físicos (temperatura, iluminación, ruido y espacio físico) presentes en el ambiente de trabajo del SAIME- Monagas.
- Analizar los factores sociales (relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo y toma de decisiones) presentes en el ambiente de trabajo del SAIME- Monagas.
- Identificar los factores psicológicos (motivación, satisfacción y esfuerzo) que influyen en el personal que labora en el SAIME- Monagas.

1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

El desarrollo de esta investigación es relevante ya que permite conocer un conjunto de características percibidas por los miembros de la organización, que incluye liderazgo, comunicación, motivación y espacio

físico, entre otros, debido a que cada uno de estos factores influyen directamente en el comportamiento y desempeño de los individuos.

Es importante destacar que uno de los aspectos más relevantes a tomar en cuenta en una organización es su recurso humano y a su vez, el ambiente donde se desarrollen sus labores, hecho que abarca bienestar físico, mental y social para llegar al pleno desarrollo del individuo. Si los trabajadores no se sienten bien, su trabajo no será eficaz.

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

- Las fallas físicas como: exceso de ruido, iluminación, temperatura inadecuada, tecnología y la mala distribución del espacio físico que impiden la perfecta realización de las tareas.
- Las distintas inquietudes y necesidades que puedan presentar los trabajadores.
- Los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, como: la motivación, la satisfacción y el esfuerzo de los individuos dentro de la organización permitiendo así introducir los cambios necesarios.

El ambiente organizacional representa un factor fundamental para las organizaciones, la importancia de éste radica en que es un elemento que envuelve a la organización en toda su estructura, ya que éste determinará en gran medida el desempeño y desarrollo de las labores del personal y por ende de la organización en general. También permitirá resolver las deficiencias, en cuanto al ambiente del trabajo, que se presenten, sean éstas

psicológicas, sociales o físicas y que incidan en el desempeño laboral del personal que conforma el área estudiada.

La investigación planteada sirvió de medio para incrementar el entendimiento, de acuerdo a la situación que se determine, ya que por medio de la misma se pudo detectar las fallas existentes en el área lo que definió las fortalezas y limitaciones presentes en el Saime, ayudando esto a la mejora del mismo y de las labores desempeñadas en él; pues un ambiente organizacional favorable promueve la integración, el trabajo en equipo, el compromiso, el sentido de pertenencia y como consecuencia logro eficiente de los objetivos.

1.4 MARCO METODOLOGICO

1.4.1 Población Objeto de Estudio

Según Amau (1980), citado por Hurtado (2006), “la población se refiere a un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información”. (pág.152).

En otras palabras, la población de una investigación está constituida por el conjunto de sujetos, cosas u objetos en los cuales se va a estudiar el evento, y que además comparten como características comunes, los criterios de inclusión; a esta población estarán referidas las conclusiones del estudio.

La población objeto de esta investigación estuvo conformada por la totalidad de Veinticinco (25) trabajadores que laboran en el SAIME. Municipio Maturín del Estado Monagas.

Se considera este número de población manejable en el fenómeno estudiado y no requiere extracción de muestra y por tanto se trabajó con su totalidad.

1.4.2 Tipo y Nivel de Investigación

1.4.2.1 Tipo de Investigación

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

En relación al diseño de campo, Hurtado (2006), señala “el Diseño de Campo tiene como propósito describir un evento, obteniendo los datos de fuentes vivas y directas, en un ambiente natural, es decir, en el contexto habitual al cual ellas pertenecen sin introducir modificaciones de ningún tipo a dicho contexto”. (pág.228).

1.4.2.2 Nivel de Investigación

Esta investigación está orientada en un estudio a nivel descriptivo en virtud que se realiza una descripción detallada de la situación presente en el Saime-Monagas con el fin de evaluar el ambiente organizacional de dicha organización.

Las investigaciones descriptivas utilizan síntesis sistemáticas que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes... deben clasificarse como investigaciones descriptivas que realizan consultas y planificaciones... (Sabino, 2000, pág. 62).

1.4.3 Técnicas E Instrumentos de Recolección de Información

Para llevar a cabo el desarrollo de la investigación es imprescindible recopilar información que sustente el tema y la cual permitirá dar respuestas a las interrogantes que surgen durante ese proceso.

1.4.2.3 Técnicas de Recolección de Información

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación fueron las siguientes:

Revisión Documental. Consiste en la revisión de los datos contenidos en textos, trabajos científicos y redes tecnológicas (Internet) relacionados con el tema en estudio cuya información sirvió de base para la realización del trabajo de investigación.

Observación Directa. La observación directa es aquella que trata de 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 los objetivos de la investigación preestablecidas.

Sabino (2000), señala que “La observación directa puede definirse como el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la

realidad que queremos observar para resolver un problema de investigación” (pág.101)

Encuesta. Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir a fin de conocer la incidencia directa con el problema y obtener así la información suficiente para cumplir con el desarrollo de los objetivos de esta investigación.

Es la técnica más utilizada por los investigadores porque a través de las preguntas formuladas pueden obtener la información necesaria para conocer y obtener resultados que le ayudarán a realizar su investigación.

1.4.2.4 Instrumentos de Recolección de Datos

Fichaje: Es un procedimiento que consiste en un arqueo bibliográfico con el fin de reunir informaciones que serán ordenadas para su análisis y el desarrollo de la investigación.

Cuestionario: El cual se aplica al personal que labora en el Saime, para obtener información para los análisis respectivos. (Tamayo y Tamayo, 2000), define el cuestionario como “un instrumento formado con una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación”. (pág. 208).

Lista de Cotejo: Consiste en una serie de frases y oraciones que expresan conductas positivas y negativas que estarán presentes o ausentes en la situación a evaluar. www.es.wikipedia.org/wiki/

1.5 IDENTIFICACION INSTITUCIONAL

1.5.1 Ubicación

Actualmente las oficinas del SAIME- Maturín están ubicadas en la Avenida José Tadeo Monagas, entrada al aeropuerto José Tadeo Monagas al lado del Seniat- Aduana.

1.5.2 Reseña Histórica

El organismo adscrito al Ministerio de Relaciones Interiores y Justicia, reconocido como **Onidex** o **Diex** (Dirección de Identificación y Extranjería) la cual tenía más de sesenta años de actividades continuas al servicio del País.

En el año 1924, surgieron los primeros intentos para la creación de una Oficina Central de Identificación con el propósito de otorgar el carnet de identidad como método de codificación de las impresiones digitales para la identificación indubitable de las personas. Lamentablemente, esta idea no se llevó a cabo por falta de apoyo del gobierno nacional de la época.

Es interesante destacar que existieron una serie de eventos previos al período de consolidación de la Dirección de Identificación y Extranjería e inclusive, al Servicio Nacional de Identificación, correspondiendo a los siguientes hechos:

En el año de 1936, llegan al país varios especialistas extranjeros provenientes de España con la intención de asesorar y formar un Cuerpo de Seguridad Nacional y una Escuela de Agentes de Seguridad Pública, siendo ellos: el capitán de la Guardia Civil Española, Cecilio Marrero Suárez, el sub-oficial, Ramón Moreno Ayapa, el Sr. Gregorio Rafael Movello (experto en

prácticas policiales) y el Sr. Martín Cabanillas de la Policía Secreta de dicha nación.

Por vía decreto, en el mes de agosto del año 1937, se crea el Servicio Nacional de Seguridad dependiente al Ministerio de Relaciones Interiores, a cargo de la Guardia Nacional y de las Oficinas de Investigación y de la Identificación de Extranjeros.

Para el mismo año, en el mes de septiembre, en la reconocida quinta "Villa Zoila", en la urbanización El Paraíso, en Caracas, en ocasión de llevarse a cabo la graduación de 100 Guardias Nacionales también egresa el primer grupo de peritos en Identificación, quienes recibieron el diploma de Oficiales de Investigación Nacional.

En julio de 1938, se promulga la Ley del Servicio Nacional de Seguridad (consagrada en su Capítulo IV, desde el Art. 23 al Art. 42), dentro de la cual se incluyen las disposiciones relativas a la identificación personal con los fines de carácter civil, policial, judicial, electoral y de control de extranjeros.

La primera cédula de identidad emitida (para un ciudadano extranjero), fue el 31 de diciembre de 1941, en la Oficina Central de Identificación, la cual se expidió al ciudadano alemán Friederich Wacheter Fischer.

El 3 de noviembre de 1942, se inicia la cedulación de venezolanos con la expedición de la cédula de identidad nº 0001, al ciudadano Presidente de los Estados Unidos de Venezuela, General Isaías Medina Angarita.

Posteriormente, en el mes de julio del año 1946, por vía Decreto Ley Nº 367, se crea la Dirección de Identificación como dependencia al Ministerio de Relaciones Interiores.

Para septiembre de 1946, se decretan las disposiciones especiales y reglamentarias al Servicio Nacional de Identificación.

La cédula de identidad hasta el año 1954, contaba de una libreta de 10 x 6 cm, con fotografía en blanco y negro y la misma contenía los siguientes datos (escritos a mano): nombre del titular y de sus padres; lugar de nacimiento; profesión u oficio; residencia habitual y dirección; fecha de expedición y nacimiento; estatura; color de piel, ojos; cabellos; documentación presentada; cambio de domicilio; fórmula dactiloscópica y otros. Posteriormente, en los años 1954 - 1955 y hasta septiembre de 1972, se comenzó a emitir la cédula de identidad con formato plastificado y fotografía en blanco y negro.

En enero del año 1963, las direcciones de extranjería y de identificación se fusionan en una sola, adoptando la denominación de Dirección de Identificación Y Extranjería (DIEX).

Posteriormente, entre los años 1993 y 1999, se suscita una división administrativa en la cual se produce un nuevo reconocimiento a dos entes como fueron y han sido la ONI (Oficina Nacional de Identificación, que atiende al usuario venezolano) y a la DEX (Dirección de Extranjeros, que atiende al ciudadano extranjero).

Entre los años 2000 y 2003, funge al igual que en el año de 1963, como DIEX (Dirección de Identificación y Extranjería) para luego, a partir del año 2004, prestar sus servicios como la Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (ONIDEX).

Para el año 2004, por disposición del Gobierno nacional, se implanta el Plan Nacional de Regularización y Naturalización de Extranjeros y

Extranjeras, publicándose en Gaceta Oficial N° 37.871 de fecha 03 de febrero de 2004, en los artículos 10 y 30. Con este proceso se permitió a todos los ciudadanos extranjeros y extranjeras que se encontraban en condición irregular, la inscripción y consignación de requisitos y recaudos para ser regularizados en el país. A la par de este proceso, surge la Misión Identidad, cuya finalidad es realizar la cedulaación de los ciudadanos venezolanos y extranjeros, ejecutándose este proyecto conjuntamente entre el Ejecutivo Nacional y la ONIDEX, teniendo como principal objetivo prestar un mejor servicio a todos los venezolanos y venezolanas a través de operativos móviles distribuidos en todo el país reforzando el trabajo realizado por la institución.

La misión identidad, es uno de los más recientes beneficios sociales que ha posibilitado ceder a miles de venezolanos e inmigrantes extranjeros con muchos años en el país que no poseían el documento de identidad, teniendo ahora el derecho a participar en procesos electorales y a existir como ciudadanos y ciudadanas.

Venezuela era un país de “personas” excluidas que no contaban en los registros y estadísticas oficiales, hasta que la constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) estableció en su artículo 56 que “toda persona tiene derecho a un nombre propio, al apellido del padre y al de la madre, y a conocer la identidad de los mismos. Toda persona tiene derecho a ser inscrita gratuitamente en el registro civil después de su nacimiento y a obtener documentos públicos que comprueben su identidad biológica, de conformidad con la ley.

La Misión Identidad nació para cumplir el mandato de la constitución y permitir el derecho a la existencia de miles de venezolanos olvidados. De su mano nació un plan nacional de cedulaación que trajo justicia social en

materia de identidad para los sectores excluidos y jurídicamente en estado de indefensión: sectores populares, zonas rurales e indígenas a quienes se les habían negado estos derechos.

Este plan social, en el que participan los organismos estatales designados para esta actividad y con el apoyo de miles de jóvenes bolivarianos del frente Francisco de Miranda, también abarca la cedulaación de los extranjeros regularizados que residen en el país, garantizándoles la posesión de su documento de identidad y así incorporarlos formalmente a los planes de desarrollo nacional.

El Viernes, 26/06/2009 nace una nueva institución con principios socialistas, de respeto a los usuarios y usuarias que necesitan del servicio; El Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (Saime), antigua Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (Onidex), su lanzamiento se hizo en la Plaza Caracas, de el silencio en el Distrito capital por parte del Director de este Organismo, Dante Rivas, el cual señalo que no se trata sólo de un cambio de nombre, sino un cambio profundo, una revolución interna socialista dentro de la institución, que implica la automatización de todos procesos de trámites, una infraestructura moderna, cómoda, acorde con la población que visita la institución para solicitar un servicio, así como la simplificación de requisitos para los diversos trámites, preparación y escogencia de un talento humano ético y honesto que respete a los usuarios y usuarias del Saime, en sustitución de la Onidex.

Es un programa de la República Bolivariana de Venezuela, el cual dota de la cédula de identidad a los venezolanos y extranjeros en minutos. En este proyecto se encuentra trabajando el Ejecutivo Nacional conjuntamente con el SAIME para así prestar un mejor servicio a todos los venezolanos.

1.5.3 Misión

El SAIME es un órgano adscrito al Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia que tiene por misión:

Garantizar el derecho a la identidad de todos los ciudadanos, la regulación del flujo migratorio y el control de extranjeros de conformidad con los preceptos consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en un marco de seguridad, justicia social, calidad del servicio y eficiencia, con un personal comprometido, competente y que haga uso de los recursos necesarios para satisfacer las demandas de la ciudadanía.

Establecer un óptimo servicio de Identificación Nacional, control de ingreso y permanencia de ciudadanos extranjeros así como brindar eficiencia a través de la automatización de los servicios con alta calidad y confiabilidad a costos razonables dentro del marco que establece la ley y de procedimientos de seguridad y control cónsono con un estado moderno.

1.5.4 Visión

Posicionarse como una institución de marcada referencia nacional por la excelencia del servicio que presta, que cuente con una estructura moderna, una base de datos segura y confiable, con todos los procesos automatizados y un alto grado de profesionalismo y eficiencia, donde los trámites de identificación, migración y control de extranjeros se hagan de una manera ágil dentro del marco de la Ley, y preste el apoyo necesario a todas las instituciones públicas y privadas que requieran de nuestros servicios, contribuyendo a garantizar la seguridad del Estado venezolano.

1.5.5 Estructura Organizacional del Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería.



Fuente: Dirección del Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería

FASE II

DESARROLLO DE ESTUDIO

2.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS

Esta fase contiene los resultados de la investigación obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información sustentado en la teoría, los mismos se presentan de acuerdo a los objetivos específicos.

2.1.2 Factores Organizacionales

Misión

Breve enunciado que sintetiza los principales propósitos estratégicos y los valores esenciales que deberán ser conocidos, comprendidos y compartidos por todas las personas que colaboran en el desarrollo de la organización. Para potencializar la capacidad de respuesta de la organización ante las oportunidades que se generan en su entorno para la alta dirección, la gerencia media le permite orientar sus programas en una forma clara y conocida, pues con esto mejorará el rendimiento de los recursos humanos, materiales y financieros. Para el personal operativo le facilita comprender su participación e importancia en el trabajo.

La alta dirección de la organización, en virtud de su posición jerárquica, define la misión tomando en cuenta cuatro aspectos: estrategia, propósito, valores, políticas y normas.

Visión

La visión es aquella idea o conjunto de ideas que se tienen de la organización a futuro. Es el sueño máspreciado a largo plazo. La visión de la organización a futuro expone de manera evidente y ante todos los grupos de interés el gran reto empresarial que motiva e impulsa la capacidad creativa en todas las actividades que se desarrollan dentro y fuera de la organización. Consolida el liderazgo de alta dirección, ya que al tener claridad conceptual acerca de lo que se requiere construir a futuro, le permite enfocar su capacidad de dirección, conducción y ejecución hacia su logro permanente.

Estructura

Cuando se habla de organizaciones no se puede dejar de mencionar la estructura, ésta son los patrones de interacción y coordinación de tecnología, recursos humanos de una organización, siendo necesario el funcionamiento correcto de la estructura para que fluya eficientemente la información.

Gil Ruiz y Ruiz (1997) expresan que la estructura de una organización está formada por una estructura formal y la estructura informal.

- La estructura formal:** Es la que representa el esquema de la organización oficialmente establecido, viene definido por el manual de funciones y el organigrama.
- La estructura informal:** Es cuando hay asociaciones entre los componentes de la organización, debido a su amistad, clase de trabajo, semejanza en los objetivos personales. (pág. 10).

Cada una de las estructuras mencionadas, intervienen directa e indirectamente en las actividades del trabajador en la organización ésta debe evolucionar constantemente en el tiempo y en el espacio para adaptarse a los cambios que ocurren con el transcurrir del tiempo, con ello se logra el desarrollo de la empresa y se obtienen resultados positivos.

Normas

Son reglas detalladas, a través de las cuales el grupo ejerce control sobre los miembros y a las que deben apegarse para que la organización funcione con eficacia y eficiencia. Al respecto, Arias (1996), indica:

“Las normas constituyen reglas de conducta o preceptos que regulan la interacción de los individuos, así como entre éstos y las estructuras sociales; generalmente las normas conllevan una estructura de sanciones y recompensas para quienes las violen o las adopten”. (pág. 98)

Las normas se utilizan como apoyo para dirigir conductas esperadas al cumplimiento de lo establecido, derivado del compromiso adquirido por el trabajador al unirse a una organización.

Políticas

Las políticas son enunciados o conceptos que constituyen una guía para el curso de las acciones mentales y físicas de un gerente.

Gil, Ruiz y Ruiz (1997), define las políticas: “Es un curso de acción declarado para adoptar en un futuro”. (pág. 23)

Las políticas son de vital importancia para crear un ambiente adecuado en una organización, ya que éstas definen un área dentro de la cual habrá de tomarse una decisión, garantizando con ello el logro de objetivos, los cuales

son esenciales porque ayudan a tomar acciones pertinentes ante cualquier situación.

Una política bien formulada requiere tiempo para ser desarrollada, conviene considerar todas las contingencias al formularla. Las políticas apresuradamente concebidas, por lo general no resultan satisfactorias, es necesario dar prioridad a la formulación de políticas durante el establecimiento de una organización y en el desarrollo de sus actividades.

Objetivos

Son los fines que se persiguen por medio de una actividad, representan el punto terminal de la planeación y el fin que se persigue mediante la organización, interacción del personal, dirección y control. Koontz y Weihrich (1998), definen los objetivos como: “Los fines que se pretenden conseguir a través de acciones y funciones”. (pág. 141)

En todas las organizaciones se establecen objetivos, éstos permiten que los miembros de la misma guíen sus acciones con el fin de alcanzar la productividad deseada.

Los resultados obtenidos en este estudio, se muestran en el siguiente cuadro. En estos se dan a conocer las categorías de cada una de las preguntas del cuestionario, la frecuencia y el porcentaje.

Estos datos se recolectaron, organizaron y analizaron de acuerdo con los objetivos planteados en esta investigación, del tal forma que permitieron evaluar el ambiente organizacional en la misma.

CUADRO 01. Distribución absoluta y porcentual con relación a los factores Organizacionales presentes en el SAIME- Maturín Edo. Monagas.

| ÍTEMS | SIEMPRE | | A VECES | | NUNCA | |
|--|---------|-----|---------|-----|-------|-----|
| | Nº | F% | Nº | F% | Nº | F% |
| 1. Las normas son aplicadas con efectividad a todos los empleados. | 5 | 20% | 15 | 60% | 5 | 20% |
| 2. La misión y visión Institucional son conocidas por los trabajadores de la organización. | 15 | 60% | 8 | 32% | 2 | 8% |
| 3. Las tareas que usted realiza corresponden al cargo que ejerce. | 4 | 16% | 18 | 72% | 3 | 12% |
| 4. El cargo que usted ejerce contempla las políticas y procedimientos Institucionales. | 2 | 8% | 21 | 84% | 2 | 8% |
| 5. Entre su grupo de amistades se encuentran compañeros de trabajo. | 20 | 80% | 5 | 20% | 0 | |

Fuente Cuestionario aplicado al personal del SAIME Enero 2012.:

En este primer Ítem aplicado a los trabajadores del Saime se puede observar en el cuadro anterior la evidencia de que un 60% de los encuestados opinó que a veces eran aplicadas las normas de la organización con efectividad, entre tanto 20% dijo que siempre, mientras que un 20% expresó que nunca eran aplicadas con efectividad a todos los empleados.

Las normas realmente se utilizan como un apoyo para dirigir conductas esperadas al cumplimiento de lo que ya está establecido por parte de la organización, derivado del compromiso adquirido por el trabajador para con el Saime. Gil Ruiz y Ruiz (1.997), indican en su obra que las políticas son: “un curso de acción declarado para adoptar en un futuro”.

En el 2º ítem se pudo conocer que un 60% opinó que siempre la misión y visión institucional son conocidas por los funcionarios de la misma, mientras que un 32% expresó que a veces, a diferencia de 8% que dijo que nunca eran conocidas.

En lo correspondiente al ítems número 3, un porcentaje significativo de 72% manifestó que las tareas que desempeñan están a veces acorde con el cargo que ejerce, 16% opinó que siempre no hay ninguna correspondencia entre las tareas y el puesto que ocupan y el 12% sostiene que nunca hay reciprocidad en las actividades que realiza con respecto a su cargo.

Es conveniente que el Director o en su defecto el supervisor inmediato le asignen a su personal las tareas que vayan en relación a la naturaleza del cargo que ocupen, puesto que así el trabajador estará en pleno conocimiento de desarrollar eficazmente las actividades que le sean asignadas, caso contrario existe la posibilidad de que las asignaciones laborales no se cumplen o en el mejor de los casos se haga pero con mucha probabilidad de error.

En cuanto al 4º ítem se evidenció que la gran mayoría comprendido por 21 trabajadores equivalentes al 84% expresó que a veces se contemplan las políticas, normas y procedimientos institucionales con respecto al cargo, por cuanto 2 de los empleados que viene a ser el 8% opinó que siempre,

mientras que otra pequeña porción de 2 que corresponden el otro 8% de trabajadores sostuvieron que nunca se contemplan en el cargo ejercido.

En este último ítem se evidencia que el 80% de la población objeto de estudio manifestó que siempre en su grupo de amistades se encuentran compañeros de trabajo; mientras que el 20% de ellos expresaron que a veces coinciden amistades entre su grupo de trabajo, lo cual confirma lazos amistosos dentro de la organización. Se suman los porcentajes equivalentes a cada una de estas cantidades de respuestas emitidas, es notorio que en cierta medida los empleados forman parte de grupos informales dentro de la organización.

Sobre este particular Gil Ruiz y Ruiz (1.997) sostienen “ entre los componentes de la empresa existe amistad, clase de trabajo y semejanza en los objetivos personales” (Pág. 10).

Cabe destacar que ciertamente cada una de las estructuras bien sea formal o informal intervienen directa o indirectamente en las actividades del trabajador para el desarrollo y la ejecución de las labores cotidianas.

Para toda organización es de gran importancia que todos sus trabajadores conozcan y cumplan sus normativas, políticas y objetivos para que haya una mejor planificación, control y desarrollo de las actividades dentro de la misma. En el Saime existen aun personas laborando desde hace más de 20 años, siendo participes de infinidad de cambios tanto estructurales como de procedimientos, lo cual hace más aceptable por parte del personal que dicho factor se cumpla a plenitud, ya que existe el sentimiento de pertenencia hacia la organización, Igualmente, el tiempo de servicio hace posible la creación de un ambiente satisfactorio, lleno de

confianza para el trabajador, permitiéndole ejecutar sus tareas con todo empeño y dedicación con la finalidad del logro de las metas.

2.1.3 Factores Físicos – Ambientales

Temperatura

Es uno de los factores vitales del ambiente físico laboral, por ser una condición atmosférica que incide en la productividad de las personas.

Ramírez (1998), indica:

La temperatura influye en el bienestar, confort, rendimiento y seguridad del trabajador. Los estudios ergonómicos del puesto de trabajo y del ambiente físico que rodea a los individuos, consideran al calor y sus efectos como una condición importante. (pág. 156)

La temperatura puede afectar el desempeño de los trabajadores, si ésta no es adecuada perjudica las actividades que ellos realizan, por lo tanto es necesario que la atmósfera del área corresponda a las que el cuerpo humano requiere para permitir la ejecución de las labores, de modo de ofrecerle al trabajador no solo comodidad, sino una temperatura tolerable.

Iluminación

La iluminación permite la percepción visual del entorno, por ende, ha de ser adecuada en cantidad y calidad, uniforme, no tiene que producir contrastes violentos, ni sombras y debe evitarse los deslumbramientos.

Chiavenato (2000), expresa lo siguiente: “Un buen sistema de iluminación debe poseer las siguientes condiciones: a) ser suficiente de manera que cada foco luminoso proporcione toda la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo; b) ser constante y uniformemente

distribuida para evitar la fatiga de los ojos, consecuencia de sucesivos acomodamientos en razón a las variaciones de intensidad de la luz". (pág. 426)

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

Ruido

Es una forma de energía que se encuentra contenida en el aire, son vibraciones invisibles que penetran en los oídos. Se pueden nombrar algunas características del ruido como son: la intensidad, frecuencia y duración, estos factores son de importancia para evaluar los factores del ruido en el oído humano. Al respecto, Chiavenato (2000) señala:

La exposición prolongada de niveles prolongados de ruido produce la pérdida de la audición equivalente al tiempo de exposición.

Por ello, es necesario ofrecer al trabajador equipos adecuados que lo protejan, de igual manera, se debe establecer intervalos de tiempo de reposo para evitar trastornos en caso de que los niveles de ruido sean muy altos.

Espacio Físico

Robbins (1.998) refiere que en el lugar de trabajo, la cantidad de espacio, su arreglo o su distribución y el grado de Privacía que proporcionan afectan el desempeño y la satisfacción de un empleado.

- **Tamaño:** Está definido por un área expresado en metros cuadrados por empleado. El estatus es el determinante más importante para el espacio. Y debido a las desviaciones de este patrón, probablemente disminuya la satisfacción en el trabajo para aquellos individuos que se perciben a sí mismo en el límite de la discrepancia.
- **Distribución:** Se refiere a la distancia entre la gente y las instalaciones, la cual es importante porque influye principalmente y de manera significativa en la interacción social, en la información a la que se tiene acceso y a la inclusión o exclusión de uno de los eventos de la organización.
- **Privacía:** Es en parte una función de la cantidad de espacio por personal y la distribución del mismo, pero también está influenciado por los muros, divisiones u otras barreras físicas. (pág.530).

Para que el clima de una organización sea el adecuado es imprescindible que se cumplan todos y cada uno de los componentes de estos factores debido a que se puede decir que éstos son un sistema, si falla uno afecta al resto; por ello se hace necesario que los supervisores velen para que todos ellos se lleven a cabo para el beneficio y desarrollo de la organización, ya que de acuerdo a cómo se sienten los trabajadores se van a esforzar por rendir mejor en sus funciones lo cual es de mucho beneficio para la organización. Por tanto ninguno de estos elementos se debe descuidar, todos son importantes para el funcionamiento adecuado de la misma.

CUADRO 02
Distribución absoluta y porcentual con relación a los factores físico - ambientales presentes en el SAIME- Maturín Edo. Monagas.

| ÍTEMS | SIEMPRE | | A VECES | | NUNCA | |
|---|---------|-----|---------|-----|-------|-----|
| | Nº | F% | Nº | F% | Nº | F% |
| 6. El ambiente en el SAIME lo considera agradable. | 18 | 72% | 7 | 28% | 0 | |
| 7. El espacio físico donde trabaja es adecuado. | 10 | 40% | 9 | 36% | 6 | 24% |
| 8. La iluminación de su lugar de trabajo es la apropiada. | 15 | 60% | 5 | 20% | 5 | 20% |
| 9. La temperatura es agradable para realizar su trabajo. | 17 | 68% | 8 | 32% | 0 | |
| 10. Existen ruidos perturbadores en su lugar de trabajo. | 14 | 56% | 11 | 44% | 0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del SAIME Enero 2012.

Respecto al ítem número 6, el 72% le parece que el ambiente del Saime siempre es agradable, 28% dijo que este es agradable sólo a veces. Tomando el porcentaje mayor se deduce que el ambiente de esta organización a veces es agradable por lo que hay que estudiar lo que no permite que éste siempre sea el óptimo y buscarle la solución para que se

logre unificar criterios y satisfacer al personal de modo que esté a gusto con el ambiente laboral.

Al analizar los resultados obtenidos en el ítem número 7 el 40% de los encuestados respondió que siempre le parece adecuado el espacio físico donde desempeña sus funciones, el 36% dijo que sólo a veces el 24% afirmó que nunca, por lo que se puede decir que el espacio físico es óptimo debido a que la mayoría de los trabajadores les parece que este reúne las condiciones básicas para realizar sus funciones.

En el ítem número 8 se puede notar que el 60% de los empleados les parece que siempre la iluminación de su lugar de trabajo es apropiada, al 20% le parece que a veces y al 20% que nunca ésta es apropiada, con lo que se puede decir que la iluminación de esta organización no es satisfactoria sólo para una minoría de sus trabajadores, a la mayoría le parece que hay momentos en que la iluminación falla y a una minoría le parece que la iluminación siempre es perfecta. Este factor es de suma importancia para el buen desempeño de las funciones, por ende debe ser adecuada en cantidad y calidad dando así satisfacción a los empleados y haciéndolos más productivos, disminuyéndoles la tensión de la cual pueden llegar a ser víctimas por la falta de ésta.

El ítem número 9 refleja que el 68% de los trabajadores respondió que la temperatura de su lugar de trabajo siempre es agradable, el 32% dijo que ésta es agradable sólo a veces. La temperatura es muy importante en el lugar de trabajo, debido a que de acuerdo cómo se sientan los trabajadores van a rendir, es decir, que si la temperatura es demasiado fría les va a ocasionar sueño por lo que no podrán trabajar bien, si es demasiado caliente los empleados se sentirán incómodos y optarán por salir a tomar aire abandonando su sitio de trabajo, en cambio la adecuada va a permitir que los

trabajadores se sientan bien y realicen así sus funciones sin abandonar el lugar de trabajo, dependiendo el grado de la temperatura institucional se verá afectado el rendimiento de los trabajadores y por ende la productividad.

El ítem número 10 muestra que el 56% de los encuestados afirmaron que siempre existen ruidos perturbadores en su lugar de trabajo, el 44% dijo que a veces existen ruidos molestos en la organización, lo que lleva a pensar que los ruidos existentes en ésta si afectan a los trabajadores de la misma para el buen desempeño de sus funciones.

De acuerdo a esto se puede decir que al igual que la iluminación el ruido debe ser de acuerdo al sitio donde se esté laborando, es decir, que su intensidad debe variar de acuerdo a cada tipo de trabajo, debido que altos niveles de ruido en un lugar donde no se requiera o donde no haya la debida protección de los oídos puede llegar a dañarlos. El ruido como se dijo antes debe variar de acuerdo al lugar donde se esté y al trabajo que se realiza y tener el cuidado en el caso de ruidos fuertes, tomar las debidas precauciones brindándole al trabajador los materiales para su protección.

Cabe destacar que el Saime-Monagas esta en una zona donde el ruido es constante, ya que se encuentra ubicado a pocos metros del Aeropuerto del Estado y se puede decir que los trabajadores están acostumbrados mas no conformes ya que los efectos del ruido tienden a interferir con la capacidad de concentración de los mismos alterando los niveles de atención. El rendimiento mental o intelectual es el más afectado por el ruido.

2.1.4 Factores Sociales

Comunicación

La comunicación es entendida como un intercambio de información, la cual viene a ser un proceso fundamental en toda organización, pues al realizar las tareas, la comunicación va a permitir el intercambio entre los empleados y la misma. Gil, Ruiz y Ruiz (1997), definen la comunicación como: “La doble vía; es decir, aquella que busca el establecimiento y desarrollo de la comprensión entre el nivel de dirección y el de los empleados”. (pág. 150)

La comunicación es entonces un proceso de interacción compleja entre el emisor y receptor en un contexto social en el que se da esa comunicación. El proceso comunicativo tiene efectos en el comportamiento del receptor que ocurren como el resultado de la transmisión del mensaje, es por ello que el fenómeno de la comunicación debe producirse de forma eficiente para así evitar problemas de motivación u otras consecuencias no deseables, como la baja productividad organizacional.

Es necesario enfatizar que la comunicación queda cerrada con el proceso de retroalimentación o Feedback, mediante el cual el proceso responderá al emisor, de tal forma que el emisor pueda utilizar esta retroalimentación para modificar sus posteriores mensajes. En las empresas existen varios tipos de comunicación, las cuales son utilizadas para transmitir información, dentro de las mismas se puede mencionar:

Comunicación Descendente: Es el flujo que se realiza de una autoridad superior a otra de menor nivel. Generalmente la alta gerencia necesita

suministrar información de interés para los subalternos, compartílos con ellos y ayudarles a sentirse informados.

Comunicación Ascendente: Es el flujo de comunicación que nace de los niveles inferiores hacia los altos niveles jerárquicos de la organización, ayuda a transmitir ciertas necesidades de los empleados para que así la alta gerencia tome buenas decisiones. (Davis, 2000. pág. 94)

Comunicación Horizontal: Es la también llamada comunicación cruzada, se da a través de cadenas de mando, siendo necesaria para coordinar el trabajo con los miembros de otros departamentos e integrar funciones y actividades, pudiendo así conllevar a la eficaz productividad en la organización. (Ídem, pág. 94)

En las organizaciones se requiere del uso de tipos de comunicación que permiten llevar a cabo la transmisión de información con respecto a las actividades que se realizan en la empresa.

Liderazgo

Un líder es una persona que se hace seguir por su conducta ética y permite crear un ambiente en el cual el potencial único de cada ser humano se proyecta en actos y hechos creados.

El logro y los objetivos de las organizaciones van a estar orientados y conducidos por grupos de individuos poseedores de cualidades y destrezas que le van a permitir guiar el camino y alcanzar con gran satisfacción las metas propuestas por la organización. El liderazgo es la habilidad que se posee para influenciar en las opiniones, actitudes y comportamientos de otros; es decir, cualquier persona apta, con gran capacidad para dirigir o influenciar a otros hacia alguna posición común, puede funcionar como líder.

Gil, Ruiz y Ruiz (1997), define el liderazgo como: “Aquella parte de las actividades del directivo, mediante el cual influye en la conducta de las personas y grupos hacia un resultado deseado”. (pág. 170). El liderazgo permite influir sobre las personas para que se esfuercen voluntariamente y conseguir los fines del grupo. Stoner (1993) define “El proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros relacionados con las tareas”. (pág. 507)

A lo anteriormente dicho, es necesario destacar que el líder juega un papel predominante en el comportamiento de los grupos para así obtener la cooperación de sus seguidores. Se hace énfasis, en que el desempeño efectivo de un grupo, está determinado en gran medida por la habilidad del líder para coordinar los esfuerzos de los miembros individuales y también por el grado en que el liderazgo resulta apropiado para la tarea y la naturaleza del grupo.

Toma de Decisiones

Una de las aplicaciones más claras del proceso de comunicación se encuentran en el área de la toma de decisiones y resolución de problemas, sin embargo, las decisiones de grupo exigen transmitir mensajes entre sus miembros, por lo cual, la eficacia del proceso comunicativo repercutirá en la calidad de las decisiones. Koontz y Weihrich (1998), indican que:

***La toma de decisiones se define como 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 se haya tomado una decisión, un compromiso de recursos, dirección o reputación.
(pág. 115).***

Dentro de las organizaciones constantemente se deben tomar decisiones concretas, así como también se tienen que tomar cuando sean necesarias y en forma tan económica como sea posible, debido a que en ocasiones compromete a la empresa en un fuerte gasto de fondo o riesgos bastante elevados, lo cual implica una evaluación y atención más profunda de parte del nivel administrativo, pero cuando se trata de integrar a grupos se debe actuar como un conjunto donde los gerentes forman un equipo para estimular aspectos como: creatividad, innovación, diseños, servicios entre otros.

Las organizaciones modernas toman decisiones frecuentemente en el ámbito de grupo de personas, que se integran en comité o grupos, esto les permiten lograr que todos trabajen de forma armónica para alcanzar los objetivos y metas, tomando en consideración el rol que tiene cada persona dentro de la organización, respetando la dignidad de cada uno de ellos.

Relaciones Interpersonales

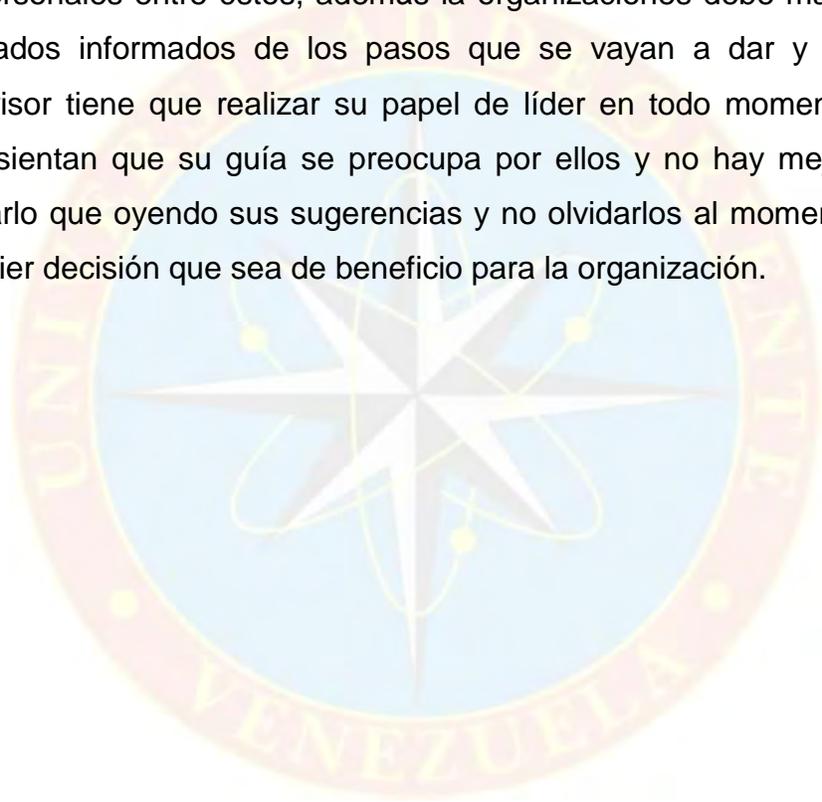
Las relaciones interpersonales son vitales para la consecución de los objetivos de una organización. Esta se define como: “Un proceso que enlaza los diferentes componentes de la organización, encontrándose en todos los niveles e influye en cada una de las personas que trabajan en ellas”.

<http://www.psicopedagogia.com>. pág. 8/8. Año 2005.

Las relaciones interpersonales son la cadena que une a todos los miembros y actividades de una organización y tiene gran importancia en el comportamiento del individuo para alcanzar la satisfacción de necesidades, así como objetivos en el área laboral. Las buenas relaciones interpersonales,

es un factor determinante en el clima organizacional, ya que aumenta la productividad y el logro de objetivos.

Para que en una organización reine un buen ambiente de trabajo es preciso que los trabajadores sientan confianza entre ellos, que existan una relación afectiva permitiendo esto que haya buenas relaciones interpersonales entre éstos, además la organizaciones debe mantener a los empleados informados de los pasos que se vayan a dar y por ende el supervisor tiene que realizar su papel de líder en todo momento para que éstos sientan que su guía se preocupa por ellos y no hay mejor forma de mostrarlo que oyendo sus sugerencias y no olvidarlos al momento de tomar cualquier decisión que sea de beneficio para la organización.



CUADRO 03.
Distribución absoluta y porcentual con relación a los factores sociales
Presentes en el SAIME- Maturín Edo. Monagas.

| ÍTEMS | SIEMPRE | | A VECES | | NUNCA | |
|--|---------|-----|---------|-----|-------|-----|
| | Nº | F% | Nº | F% | Nº | F% |
| 11.Las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son adecuadas. | 17 | 68% | 8 | 32% | 0 | |
| 12.El liderazgo de su departamento es autoritario. | 5 | 20% | 6 | 24% | 14 | 56% |
| 13.El líder de su departamento crea armonía, es empático. | 10 | 40% | 10 | 40% | 5 | 20% |
| 14.Su superior inmediato toma en cuenta sus ideas y opiniones. | 19 | 76% | 6 | 24% | 0 | |
| 15.La comunicación con su superior inmediato y con sus compañeros es efectiva. | 20 | 80% | 5 | 20% | 0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del SAIME Enero 2012.

El ítem número 11, el 68% indica que siempre las relaciones interpersonales son adecuadas con sus compañeros de trabajo, el 32% dijo que sólo a veces éstas son las más adecuadas. Es compartida la teoría que los equipos satisfacen las necesidades de las personas en una interacción

social, reconocimiento y respeto, por lo que las relaciones personales entre compañeros de trabajo debe mantenerse dentro de estos parámetros. En tal sentido, el tipo de relaciones que se infiere de las respuestas demuestran mantener un buen ambiente laboral, por lo que se puede señalar que las relaciones entre los trabajadores del Saime pueden generar un agradable y armonioso ambiente de trabajo.

En cuanto al ítem número 12, permite visualizar que el 56% planteó que el liderazgo en su departamento nunca ha sido autoritario un 24% opinó que a veces sí lo es y un 20% dejó claro que siempre sucedía este acontecimiento de poder autoritario. La supervisión ejerce un poder sobre los trabajadores dejando claro su lenguaje autoritario, esto con respecto a lo expresado por el personal del Saime.

Los datos suministrados en el ítem número 13 muestran que un 40% de los encuestados dijo que siempre hay armonía y empatía por parte del líder, mientras que un 40% que se da sólo a veces y un 20% expresó que nunca. En tal sentido, se observa que la armonía y la empatía son un componente de un Clima Organizacional adecuado para el buen desenvolvimiento en el desempeño laboral.

Como se puede apreciar en la pregunta número 14 con respecto a que si es tomada en cuenta las ideas y opiniones de los trabajadores, el 76% de la población en estudio indicó claramente que siempre son considerados sus aportes para la organización, mientras que un 24% expresó que es sólo a veces cuando éstas son tomadas en cuenta.

Las organizaciones modernas hacen partícipe al recurso humano que ellos poseen por cuanto representan un factor fundamental dentro de ellas, tomando en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones.

Como se observa en el cuadro anterior en el ítems relacionado con la comunicación con su supervisor inmediato y con sus compañeros de trabajo, el 80% respondió que siempre se dan las condiciones del proceso comunicativo supervisor – trabajador y viceversa; sin embargo un 20% del recurso humano expresó que solo se da a veces este proceso, lo cual quiere decir que un número significativo dio por sobre entendido que si interviene el proceso de la comunicación.

De acuerdo a este planteamiento la comunicación viene a ser un proceso de interacción compleja entre el emisor y el receptor en el entorno social en el que se dan los efectos comunicativos de la gestión humana, que busca el establecimiento y desarrollo de la comprensión entre el nivel de dirección y los empleados.

2.1.5 Factores Psicológicos

Motivación

La motivación en el trabajo tiene por objeto el estudio de los elementos y procesos que impulsan, dirigen y mantienen la conducta de las personas que trabajan en la empresa. Saavedra (1998), define la motivación como “Un estado interno que nos induce a hacer algo que proporcionará cierta satisfacción”. (pág. 50)

La motivación del trabajador hacia el puesto de trabajo que ocupa, debe ser vista como uno de los factores más importantes, debido a que el ambiente en el que un trabajador ejecuta las funciones, va ha repercutir significativamente en la eficiencia y en el desempeño de las actividades que realiza. Si las condiciones físicas son inadecuadas, el trabajador se sentirá desmotivado, apático, por la labor que ejecuta y por lo tanto descenderá la

producción. El punto de partida para estudiar la motivación es el individuo, donde esta se encuentra latente pero que solo aflora cuando aparecen las necesidades.

Se entiende por necesidades, las carencias que experimenta una persona en un momento concreto; esa necesidad no satisfecha le impulsa a hacer algo que oriente la ejecución individual hacia la excelencia. Las posibles causas de este problema pueden ser el descontento de la gran mayoría del personal con respecto a la existencia de: factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos.

La motivación de los empleados para que sea más productiva y obtengan un alto nivel de calidad requiere que se usen una serie de incentivos, teniendo en cuenta que la implementación de éstos va a depender de las necesidades que tengan los empleados.

Los incentivos son factores de mucha importancia que determinan el éxito y una mayor productividad; además, tienen efectos positivos sobre las actitudes de un individuo. Por ello existen una serie de incentivos que es necesario considerar:

Incentivos Financieros: Son los que directa o indirectamente se retribuyen en dinero. Entre ellos están los sueldos y salarios, vacaciones pagadas, pagos de horas extras, utilidades, bonos, primas, comisiones, entre otros.

Incentivos no Financieros: Son todas aquellas formas de pago donde el aliciente no es monetario. Esto influye en la moral y reputación del trabajador y en consecuencia en el mejoramiento de su trabajo.

Satisfacción

La satisfacción es un conjunto de sentimientos que reflejan la conformidad que tienen los miembros de la organización frente a determinados aspectos que la conforman. Chruden y Sherman (1.996); expresan que la satisfacción: “Se describe como una disposición psicológica del sujeto a su trabajo, constituida por un grupo de actitudes o sentimientos”. (pág. 258)

La satisfacción debe ser entendida y manejada de manera que se eviten algunos resultados en forma de insatisfacción que pueda afectar en forma negativa a las organizaciones. Existen algunos tipos de satisfacción, entre ellos se tienen los siguientes:

Relaciones con sus Compañeros: Es el trato que existe de persona a persona, es decir, si hay comunicación armoniosa entre ellos en el área de trabajo.

Trabajo en Equipo: Es aquel trabajo que se realiza de manera coordinada todas las personas se integran para realizar las labores por igual y compartiendo ideas, opiniones para obtener mayor eficiencia y lograr objetivos organizacionales.

Beneficios Laborales: Son los que obtienen todos los trabajadores por realizar su trabajo, entre éstos tenemos: bonos alimenticios, transporte, H.C.M., seguros de vidas, primas, entre otros.

Confianza con el Jefe: Sentirse seguro de su supervisor y éste le orienta en las actividades que realizan, donde cualquier inquietud que tenga un empleado la puede compartir con su jefe.

Realizar las Tareas Adecuadamente: Es ejecutar las tareas eficazmente ahorrando tiempo y esfuerzo, con ello la organización obtendrá mayor productividad y las personas se sentirán satisfechos por su trabajo.

(Chruden y Sherman, 1996, pág. 262)

Esfuerzo

El esfuerzo es un elemento importante para algunos individuos, ellos ponen su empeño, en la búsqueda de recibir premios de distintos tipos (ascensos, aumentos salariales, reconocimientos) y con los trabajadores que se esfuercen un poco en sus labores recibirán incentivos por el trabajo realizado.

Las expectativas del esfuerzo – desempeño es la auto eficiencia del individuo, es decir, la creencia de que se cuenta con las capacidades necesarias para realizar el trabajo, cumplir con las expectativas de ese papel o responder con éxito a una situación complicada. (Ídem pág. 29).

En toda organización es de vital importancia que se cumplan los factores psicológicos debido a que, de ellos depende que los trabajadores sientan ganas de seguir luchando y de dar lo mejor de sí para el crecimiento de la organización. Un trabajador que ve que su esfuerzo es valorado, que se le premia se siente motivado a esforzarse cada día más para beneficio tanto propio como organizacional de allí viene también, la satisfacción que pueda sentir por las labores que realiza; por tanto el supervisor de la organización debe estar pendiente del bienestar psicológico del trabajador con respecto a los beneficios que le ofrece la Institución para bien mutuo.

CUADRO 04
Distribución absoluta y porcentual con relación a los factores psicológicos presentes en el SAIME- Maturín Edo. Monagas.

| ÍTEMS | SIEMPRE | | A VECES | | NUNCA | |
|---|---------|-----|---------|-----|-------|-----|
| | Nº | F% | Nº | F% | Nº | F% |
| 16.El trabajo que usted realiza cubre sus expectativas. | 12 | 48% | 12 | 48% | 1 | 4% |
| 17.Cuenta usted con los recursos para cumplir con su trabajo. | 15 | 60% | 9 | 36% | 1 | 4% |
| 18.Cree usted que el trabajo en equipo ayuda a lograr los objetivos propuestos. | 23 | 92% | 2 | 8% | 0 | |
| 19.Su esfuerzo es valorado al desempeñar eficientemente sus funciones. | 12 | 48% | 10 | 40% | 2 | 12% |
| 20.Ofrece la empresa incentivos no remunerativos. | 0 | | 6 | 24% | 19 | 76% |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del SAIME Enero 2012.

De acuerdo con el ítem número 16 el 48% de los trabajadores dijo que la labor que realiza cubre siempre sus expectativas y el 48% dijo que sólo a veces ve cubierta sus expectativas al realizar su trabajo y un 4% dice que nunca. Por lo que se puede deducir que hay una baja satisfacción en los

trabajadores por lo que se puede ver afectado su buen rendimiento en la organización.

El ítem número 17 el 60% afirmó que siempre cuenta con los recursos materiales para realizar su trabajo, el 36% dijo que sólo a veces cuenta con éstos y el 4% aseveró que nunca tiene los recursos para realizar su trabajo, por lo que se puede decir que la mayoría de los trabajadores a veces hacen bien su trabajo porque cuenta con todos los materiales, es decir que son más los momentos en los que los trabajos deben esperar para ser realizados por no contar con todos los recursos para llevarlos a cabo.

Es importante señalar que los recursos materiales para la realización de los trabajos no son entregados oportunamente, por cuanto son muy engorrosos los trámites para la solicitud de los mismos, debido a ello es recomendable que sean suministrados en un tiempo prudencial para la ejecución de las tareas asignadas.

El ítem número 18 nos refleja que para la mayoría de los trabajadores (92%) el trabajo en equipo siempre permite alcanzar los objetivos propuestos, mientras que un 8% opina que a veces. Al respecto, es importante destacar que el equipo de trabajo es una suma de esfuerzo para la consecución de objetivos determinados.

Según el ítem número 19 el 48% de los empleados dijo que siempre la empresa valora cuando se esfuerza eficientemente, mientras que el 40% dijo que éste es valorado sólo a veces y una pequeña porción del 2% opinó que nunca. En toda organización el esfuerzo que hace un trabajador para desempeñar bien su trabajo debe ser valorado y recompensado para que esta situación se repita; es decir, que los trabajadores luchen o se esfuercen

por realizar excelentemente sus funciones trayendo beneficios tanto individuales como institucionales.

El esfuerzo es la autosuficiencia del individuo, es decir, la creencia de que se cuenta con las capacidades necesarias para realizar el trabajo, cumplir con las expectativas de ese papel o responder con éxito a una situación complicada. El esfuerzo es un elemento importante; por lo tanto si hay trabajadores que dan todo de sí para realizar sus funciones óptimamente es necesario premiarlos para que sigan dando lo mejor de cada uno y poder realizar bien su trabajo.

En cuanto al ítem número 20 el 76% de los encuestados acotaron que nunca la organización les ofrece incentivos no remunerativos y el 24% afirman que a veces la organización les otorga este tipo de incentivos, lo que lleva a deducir que los trabajadores no se sienten bien motivados y hay inconformidad con la remuneración que perciben.

FASE III

CONSIDERACIONES FINALES

La presente fase contiene las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis de los datos arrojados por el cuestionario aplicado dentro del SAIME-MONAGAS.

3.1 CONCLUSIONES

- En lo que se refiere a los factores organizacionales se pudo observar que prevalecen lazos de amistad entre los trabajadores, las tareas que realizan pocas veces están acorde con el cargo que ocupan y que éstas a su vez contemplan los procedimientos y políticas Institucionales. La misión y visión de la institución es conocida por la directiva, más no por algunos de sus empleados, pero las normas y políticas se aplican con efectividad sólo a veces a los empleados, es decir hay momentos en que su aplicación no es oportuna y no se le aplican a todos sus empleados.
- En cuanto a los factores sociales se detectó diferencias de opiniones en lo que respecta a la comunicación, debido a que la mayoría de los trabajadores dijo que esta siempre era efectiva, mientras que un porcentaje significativo indicó la necesidad de mejorarla, lo cual indica una polarización del sector. En esta organización se toman en cuenta las ideas y opiniones de los trabajadores lo que quiere decir que éstos no son excluidos al momento de tomar una decisión y el liderazgo que predomina es aquel que se preocupa por el crecimiento profesional de sus trabajadores, lo que significa que tienen una visión de desarrollo a futuro. Por otra parte, se observó que existen buenas relaciones

interpersonales, es decir que el ambiente de este tiende a ser muy relajado, que son pocos los desacuerdos entre sus trabajadores.

- Con respecto a los factores físicos – ambientales se presentaron otras diferencia de opiniones, debido a que una parte de los trabajadores les pareció que el espacio físico era el óptimo, mientras que otro grupo recomendó mejorarlo; la temperatura es la adecuada para la realización de los trabajos, la iluminación a veces es deficiente y existen ruidos que perturban el buen desempeño de las actividades.
- En los factores psicológicos el trabajo en equipo tiene mucha importancia para los integrantes del Saime, debido a que éstos consideran que de la unión de los trabajadores, para realizar una tarea, depende que se alcancen los objetivos de la organización; aunque los empleados no se sienten muy satisfechos por cuanto no se les ofrecen incentivos no remunerativos, y el esfuerzo con el que realizan determinada labor es valorado sólo a veces, además los trabajadores sienten que el trabajo que realizan no cubre sus expectativas y que los recursos materiales para la realización de sus tareas no siempre son suficientes.

3.2 RECOMENDACIONES

Aun cuando se determinó que en términos generales el ambiente organizacional en el Saime es aceptable, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Aplicar las políticas y normas con efectividad a todos los empleados.
- Tomar siempre en cuenta la opinión de los trabajadores para mejorar el ambiente de trabajo dentro de la organización.
- Premiar consecutivamente el esfuerzo de los trabajadores y ofrecerles incentivos no remunerativos con el fin de que se sientan motivados.
- Se recomienda a los supervisores inmediatos dar al personal responsabilidades que conciernan a su cargo y a su vez dotarlos de los recursos materiales necesarios para la realización de los trabajos, logrando que el personal se sienta satisfecho.
- Mejorar el espacio físico y la iluminación del ambiente de trabajo.
- Preparar profesionalmente al trabajador, es decir, capacitarlos a través de cursos que vayan en función de sus cargos, así mismo permitirles una comunicación efectiva con el fin de que ésta permita una mayor interacción y el alcance de los objetivos propuestos.
- Incentivar al trabajador a continuar sus estudios a nivel profesional, para así enriquecer aun más sus conocimientos para que éste obtenga un cambio de estatus dentro de la organización.

BIBLIOGRAFÍAS

Arias, F. (1996). *Administración de Personal*. México: McGraw-Hill.

Arias, F. (2006) *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México. Trillas.

Ballestrini, M. (2008). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas. BL Consultores y Asociados.

Brazón B. Marín L. (2005). *Diagnóstico del clima organizacional en el ambulatorio Dr. José Antonio Serres. Maturín Estado Monagas. Udo-Monagas*

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República de Venezuela, N°36860. (Extraordinario), 30-12-99

Chiavenato Adalberto. [http://www.monografias.com/trabajos liderazgo/liderazgo.shtml#](http://www.monografias.com/trabajos/liderazgo/liderazgo.shtml#). 2000

Chiavenato, I (2008) *Administración de recursos humanos*. (5ª ed.). Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S.A.

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

Dessler, G. (2008) *Administración de personal*. (7ª ed.). México: Mc Graw Hill, Interamericana, S.A.

Gil Ruiz y Ruiz.(1997) “La nueva dirección de personas en la empresa”.México. MacGraw-Hill.

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

Graterol N y Mendoza R. (2008), *El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño del personal adscrito a la División de Patrullaje Vehicular de la Región Policial Los Teques-San Antonio*_Universidad Cecilio Acosta del Estado Miranda.

Hernández, Fernández y Batistas (2008). *Metodología de la Investigación (Cuarta Edición)* México. Editorial Mc Graw Hill

Koontz, H. y Wehrich, H. “Administración una perspectiva global”.11ª Edición. MacGraw-Hill. 1998.

Koontz, H. (2008) *Administración, una Perspectiva Global*. México: Mc- Graw Hill.

Robbins, S. Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall,S.A. 1.998.

Robbins, S. P. (2008) *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica. (6ª ed.)*. México: Prentice Hall.

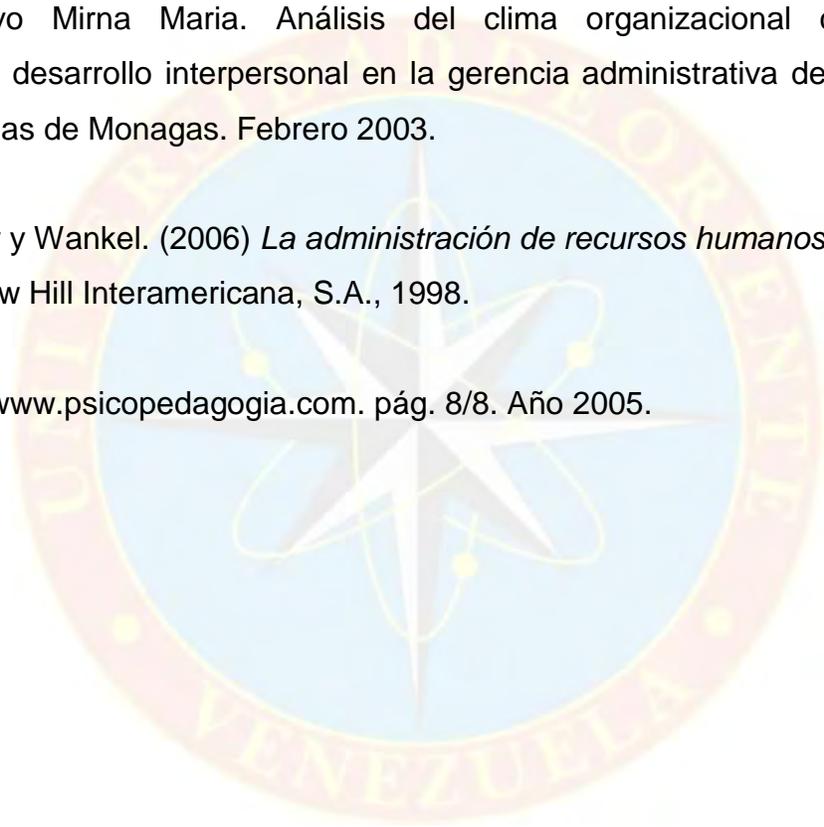
Saavedra. "El clima organizacional y el ausentismo laboral en las Empresas".
Trabajo de tesis para obtener el título de Gerencia de Recursos Humanos.
UDO-Monagas. 1998.

Sabino, C. (2000) *El proceso de la investigación*. Venezuela: Panapo.

Santoyo Mirna Maria. Análisis del clima organizacional como factor
del desarrollo interpersonal en la gerencia administrativa de la Empresa
Aguas de Monagas. Febrero 2003.

Stoner y Wankel. (2006) *La administración de recursos humanos*. México: Mc
Graw Hill Interamericana, S.A., 1998.

<http://www.psicopedagogia.com>. pág. 8/8. Año 2005.





ANEXOS

Anexo N° 1



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

Estimado Trabajador:

El presente cuestionario es el instrumento que permitirá recabar información para el trabajo de grado titulado: **“EVALUACIÓN DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE IDENTIFICACION, MIGRACION Y EXTRANJERIA (SAIME)- MATURIN ESTADO MONAGAS.** Este instrumento será manejado de manera confidencial y servirá para obtener datos relevantes para la culminación del trabajo de grado.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada pregunta.
- Marque con **X** la alternativa de su preferencia y explique cuando sea necesario.
- Sea objetivo al responder.
- No es necesario su nombre.

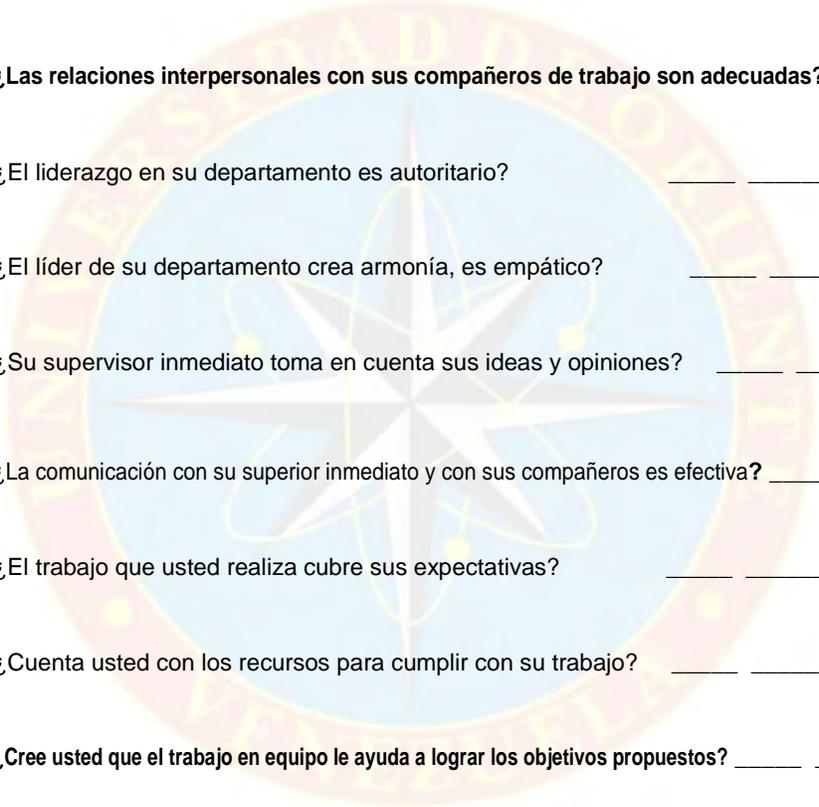
Gracias por su Colaboración.

AUTOR:
Br. Francisco Pérez
C.I.17.934.006

Maturín, Enero del 2012.

Siempre A veces Nunca

1. ¿Las normas son aplicadas con efectividad a todos los empleados? _____

- 
2. ¿La misión y visión Institucional es respetada por los funcionarios de la empresa? _____
 3. ¿Las tareas que usted realiza corresponden al cargo que ejerce?? _____
 4. ¿El cargo que usted ejerce contempla las políticas y procedimientos Institucionales? _____
 5. ¿Entre su grupo de amistades se encuentran compañeros de trabajo _____
 6. **¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son adecuadas?** _____
 7. ¿El liderazgo en su departamento es autoritario? _____
 8. ¿El líder de su departamento crea armonía, es empático? _____
 9. ¿Su supervisor inmediato toma en cuenta sus ideas y opiniones? _____
 10. ¿La comunicación con su superior inmediato y con sus compañeros es efectiva? _____
 11. ¿El trabajo que usted realiza cubre sus expectativas? _____
 12. ¿Cuenta usted con los recursos para cumplir con su trabajo? _____
 13. **¿Cree usted que el trabajo en equipo le ayuda a lograr los objetivos propuestos?** _____
 14. ¿Su esfuerzo es valorado al desempeñar eficientemente sus funciones? _____
 15. ¿Ofrece la empresa incentivos no remunerativos? _____
 16. ¿El ambiente del Saime es agradable? _____
 17. ¿El espacio físico donde trabaja es adecuado? _____
 18. ¿La iluminación de su lugar de trabajo es la apropiada? _____

19. ¿La temperatura es agradable para realizar su trabajo? _____

20. ¿Existen ruidos perturbadores en su lugar de trabajo? _____



ANEXO N° 2
Lista de Cotejo

Cliente: SAIME

Elaborado por: Br. Francisco Pérez

Fecha Junio de 2012

| Objetivo Especifico | Buena | Regular | Mala |
|---|--------------|----------------|-------------|
| 2.1.3 Describir los Factores Físicos presentes en el ambiente de trabajo del Saime | | | |
| Temperatura | X | | |
| Iluminación | X | | |
| Ruido | | | X |
| Espacio Físico | | X | |

| Objetivo Especifico | SI | NO | Observación |
|---|-----------|-----------|--------------------|
| 2.1.3 Describir los Factores Físicos presentes en el ambiente de trabajo del Saime | | | |
| ¿La temperatura es agradable? | X | | |
| ¿Están expuestos a altos niveles de calor? | | X | |
| ¿Está bien distribuida la iluminación en el área de trabajo? | X | | |
| ¿La luz es constante en el área de trabajo? | X | | |
| ¿Están expuestos los trabajadores a niveles prolongados de ruido? | X | | |
| ¿Cuentan con una debida protección para evitar el ruido? | | X | |
| ¿El área de trabajo es amplia? | X | | |
| ¿El espacio físico le brinda comodidad? | X | | |

HOJAS METADATOS

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

| | |
|------------------|---|
| Título | EVALUACION DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE IDENTIFICACION, MIGRACION Y EXTRANJERIA (SAIME) – MATURIN ESTADO MONAGAS |
| Subtitulo | |

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

Autor(es)

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|----------------------------|------------------------------|---------------------|
| Pérez, Francisco | CVLAC | C.I 17934006 |
| | e-mail | |
| | e-mail | |

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

Palabras o frases claves:

| |
|--------------------------------|
| Ambiente organizacional |
| Motivación |
| Comunicación |
| Liderazgo |

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

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

Líneas y sublíneas de investigación:

| Área | Sub-área |
|-------------------------------------|----------------|
| Ciencias sociales y administrativas | Administración |
| | |
| | |

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

Resumen (Abstract):

El objetivo principal del presente estudio fue evaluar el ambiente organizacional en el SAIME- MONAGAS, Maturín, 2012. Esta investigación permitió identificar el ambiente de trabajo donde se desenvuelve el personal a través de objetivos y argumentos teóricos permitiendo así, determinar los factores organizacionales, psicológicos, sociales, físico – ambientales. Se hizo una investigación de campo, de nivel descriptivo, con una población de veinticinco (25) personas; para la recolección de datos se utilizaron técnicas como: La observación documental y el cuestionario estando ésta constituido por preguntas simples relacionados con los factores estudiados. Los datos recolectados fueron tabulados a través de un procedimiento manual y presentado en forma de cuadros simples de frecuencia absoluta y porcentual analizados de manera cualitativa y cuantitativa. De acuerdo a los datos arrojados se concluyó que la mayoría del personal, cumple con las normativas y políticas que rigen dentro de la organización, determinando así, que los factores que intervienen en el ambiente organizacional están funcionando de manera satisfactoria, a pesar de que algunos aspectos de relevancia deben ser revisados y así acondicionarlos a las necesidades del personal que allí labora para que su desempeño sea eficiente y exitoso. De acuerdo a ello Se recomienda aplicar las políticas y normas a todos los empleados, asignar a un personal responsable que guíe las pautas del mismo y que vele por el cumplimiento de las normativas, ampliar el sistema de incentivos a los trabajadores que los induzcan a estar más motivado y alertas a posibles cambios que puedan generarse dentro de la organización.

PALABRAS CLAVES. Ambiente organizacional, Motivación. Comunicación. Liderazgo

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

Contribuidores:

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|------------------------|-----------------------|--|
| Profa Lucrecia Heredia | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I. 9.280.669 |
| | e-mail | |
| | e-mail | |
| Profa. Mary Figueroa | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I. 4.947.984 |
| | e-mail | |
| | e-mail | |
| Profa. Yoleida Mota | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I. 10.839.893 |
| | e-mail | |
| | e-mail | |

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

Fecha de discusión y aprobación:

| Año | Mes | Día |
|------|-----|-----|
| 2012 | 07 | 26 |

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 |
| FRANCISCO_PEREZ |
| |

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

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

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

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

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

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUVETO
Secretario



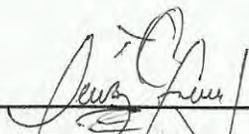
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/manuja

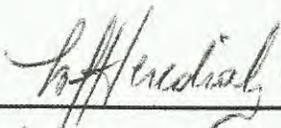
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente ; partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Lo Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solí podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo di Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



**FRANCISCO PEREZ
AUTOR**



PROFA. LUCRECIA HEREDIA