



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ECSA. DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELAS DE CIENCIA SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN-ESTADO MONAGAS**

**ANÁLISIS DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL
PERSONAL DE NÓMINA MENOR EXTENSIÓN DE LA GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MIXTA PETROWARAO S.A.
MATURÍN ESTADO MONAGAS. 2013**

**Asesor Académico:
Profa. Martha Pérez**

**Autor:
Br. Kenni A. Rojas M
C.I. V-19.603.248**

**Trabajo de Grado (Modalidad Pasantía de Grado) presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos
Humanos**

Diciembre del 2013

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Los Guaritos, Av. Universidad, Maturín Edo. Monagas. Telefax: ____

www.monagas.udo.edu.ve

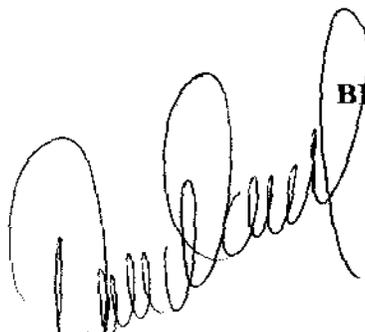
Correo Institucional: _____

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELAS DE CIENCIA SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN-ESTADO MONAGAS.**

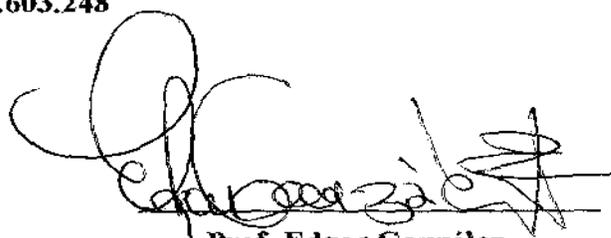
**ANÁLISIS DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL
PERSONAL DE NÓMINA MENOR EXTENSIÓN DE LA GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MIXTA PETROWARAO S.A.
MATURÍN ESTADO MONAGAS. 2013**

ACTA DE APROBACIÓN

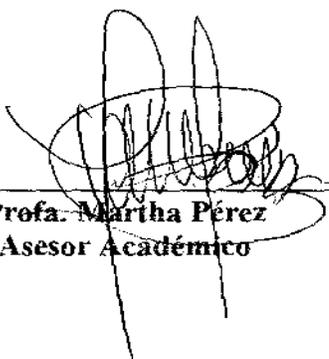
**REALIZADO POR
BR. KENNIA A. ROJAS M
C.I. V-19.603.248**



**Prof. Carmen Cordova
Jurado Principal**



**Prof. Edgar González
Jurado Principal**



**Profa. Martha Pérez
Asesor Académico**

DEDICATORIA

Primeramente a mi Dios Todopoderoso que me ha iluminado con su luz divina cada camino que he transitado y me ha calmado de bendiciones.

A mis padres por estar conmigo siempre que los necesite, gracias por brindarme su amor, apoyo y confianza sin ustedes no hubiese logrado este triunfo... Los Amo Mucho.

A mi Abuela, gracias por darme tu amor, apoyo, cariño y confianza en los últimos años de mi carrera.

A mis hermanos, sobrinos, tías, primos y amigos, por una u otra cosa han estado en los momentos difíciles y felices de mi vida.

Kenni Rojas M

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios Todopoderoso por haberme dado el don de la vida y llegar a la edad que tengo.

A mis padres Lexi Mulky y Kenny Rojas.

A mi abuela Berta de Mulky

A la Universidad de Oriente (UDO), por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de prepararme y formarme como un profesional en la gerencia.

A todos los profesores de esta casa de Estudio, que me brindaron sus conocimientos en el largo camino de mi vida como estudiante.

A la Empresa Mixta Petrowarao, S.A, por brindarme la oportunidad de realizar mis pasantías en sus instalaciones y así conocer el proceso internos que ellos manejan.

A todas aquellas personas que me he encontrado en el tren de la vida que me han dado la mano para ayudarme y seguir adelante y ser la persona que soy hoy en día.

A todos gracias.

Kenni Rojas M

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
INDICE DE CUADROS	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	1
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	1
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2 OBJETIVOS.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específico.....	5
1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4 MARCO METODOLÓGICO	6
1.4.1 Tipo de Investigación	6
1.4.2 Nivel de Investigación.....	6
1.4.3 Población	7
1.4.4 Técnicas de Recolección de Información.....	7
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MIXTA PETROWARAO S.A.	8
1.5.1 Reseña Histórica.....	8
1.5.2 Descripción de la Empresa Mixta Petrowarao S.A	11
1.5.3 Misión.....	13
1.5.4 Visión	13
1.5.5 Objetivos.....	14
1.5.6 Estructura Organizacional de la Empresa Mixta Petrowarao S.A.....	15
1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	25
FASE II	28
DESARROLLO DEL ESTUDIO	28
2.1 ANÁLISIS CUALITATIVO O CUANTITATIVO DE LA INFORMACIÓN	28
FASE III	39
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
3.1 CONCLUSIONES	39
3.2 RECOMENDACIONES	40
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	42
HOJAS DE METADATOS	45

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN CUÁNDO RECIBE UN MENSAJE A TRAVÉS DE ALGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN INTERNA, IDENTIFICA USTED CLARAMENTE QUIÉN SE LO ENVÍA.	28
CUADRO N° 2 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN SI RECIBE USTED NOTIFICACIONES SOBRE LOS EVENTOS QUE REALIZA LA COMPAÑÍA A NIVEL INTERNO.....	29
CUADRO N° 3 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN CONSIDERA QUE LOS MENSAJES QUE RECIBE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA SON CLAROS	30
CUADRO N° 4 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN CUÁL ES LA DEBILIDAD PRESENTE EN EL PROCESO COMUNICACIONAL	31
CUADRO N° 5 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN A SI LE GUSTA EL DISEÑO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	32
CUADRO N° 6 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN A SI LA INFORMACIÓN QUE SE DIFUNDE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA, LE APARECE INTERESANTE	33
CUADRO N° 7 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN A QUÉ MEDIOS DE COMUNICACIÓN CONSIDERA USTED INCREMENTAN EL NIVEL DE MOTIVACIÓN EN LOS EMPLEADOS	34
CUADRO N° 8 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN A SI CONSIDERA USTED QUE LA FORMA CÓMO SE COMUNICA LA ORGANIZACIÓN A NIVEL INTERNO CON USTED ES APROPIADA.....	35
CUADRO N° 9 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA A CUAL FUNCIÓN O ÁREA APLICA LA GERENCIA EN CUANTO AL PROCEDIMIENTO DE INFORMACION Y COMUNICACION DEL CONTROL INTERNO.....	36
CUADRO 10 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERIDA CUÁLES DE LAS BASES PRIMORDIALES DE CONTROL DEL COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA EMPRESA MIXTA PETROWARAO,S.A	37



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELAS DE CIENCIA SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN-ESTADO MONAGAS**

**ANÁLISIS DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL
PERSONAL DE NÓMINA MENOR EXTENSIÓN DE LA GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MIXTA PETROWARAO S.A.
MATURÍN ESTADO MONAGAS. 2013**

**Asesor Académico:
Profa. Martha Pérez**

**Autor:
Br. Kenni A. Rojas M
C.I. V-19.603.248**

RESUMEN

La moderna administración reconoce que la mayoría de los trabajadores ocupan gran parte del tiempo comunicándose. Por lo tanto, las organizaciones públicas deben concientizar a todos los miembros, principalmente a quienes dirigen y coordinan al personal, sobre la importancia y la marcada influencia en la productividad de la empresa. El propósito del presente proyecto de investigación está dirigido al estudio de la sistematización del Personal de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao S.A., esto con la intención de conocer a profundidad cada uno de los ordenamientos de los servicios prestados en la antes mencionada Organización; esta investigación tendrá como objetivo general, Analizar el flujo de información del Departamento de Gerencia de Recursos Humanos a los empleados de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao S.A., ubicada en Maturín Estado Monagas. En las empresas públicas y mixtas del Estado, el proceso de comunicación presenta fallas que afectan de manera negativa el clima organizacional y la productividad, generando conflictos. Además atender oportunamente los conflictos tan pronto aparezcan y mejorar la eficiencia de la organización.

Descriptores: Organización, comunicación, información, personal, nomina.

INTRODUCCIÓN

El futuro siempre ha atemorizado e intrigado a la humanidad y aun actualmente resulta imposible despejar esa incógnita. La construcción de probables escenarios futuros mediante el uso de tecnologías y herramientas específicas, incorporadas a las metodologías de planificación estratégica, permite predecir rutas alternativas y elegir la que, a criterio particular, resulte la más probable. En lo adelante, con un mapa teórico del futuro, tocará seguir un esquema manejando con flexibilidad las desviaciones que la práctica imponga.

Un plan es aquel que logra elaborar un análisis de situación y, en consecuencia, permite que la ruta elegida sea lo suficientemente precisa para evitar los desvíos que en la realidad práctica se puedan presentar. Es por eso que el diseño de planes de contingencia, de sistemas de monitoreo y de una estructura organizacional descentralizada y flexible complementan un exitoso proceso de planificación estratégica.

En toda empresa de carácter gerencial es de gran importancia crear estructuras de desarrollo organizacional que faciliten la coordinación de sus actividades y el control laboral de todos sus integrantes. Cada decisión, proyecto o programa que se establezca y se ponga en práctica, debe ser siempre el adecuado, de tal forma que permita a la empresa cumplir con sus políticas, procedimientos y reglas, para que el accionar de la organización logre sus objetivos y metas, los cuales deben ser claros y precisos. La comunicación a lo largo de toda la humanidad se ha constituido en un elemento de vital importancia para el hombre, porque le permite el intercambio de ideas y experiencias con los semejantes.

La moderna administración reconoce que la mayoría de los trabajadores ocupan gran parte del tiempo comunicándose. Por lo tanto, las organizaciones públicas deben concientizar a todos los miembros, principalmente a quienes dirigen y coordinan al

personal, sobre la importancia y la marcada influencia en la productividad de la empresa.

En este proceso las personas intentan compartir significados mediante mensajes y símbolos, de igual manera se cumplen funciones gerenciales de planeación, organización, dirección y control. Una comunicación eficiente es una de las prioridades para las organizaciones. Con regularidad, los gerentes, como otros empleados no se dan cuenta de lo importante que es para ellos compartir información con otros miembros de la empresa. Se sabe que la compañía es un sistema y todos los integrantes necesitan saber lo que hace el grupo, con la finalidad de poder trabajar mancomunadamente.

Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación; en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, se evalúan y planifican estrategias que movilicen el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto, de beneficio común.

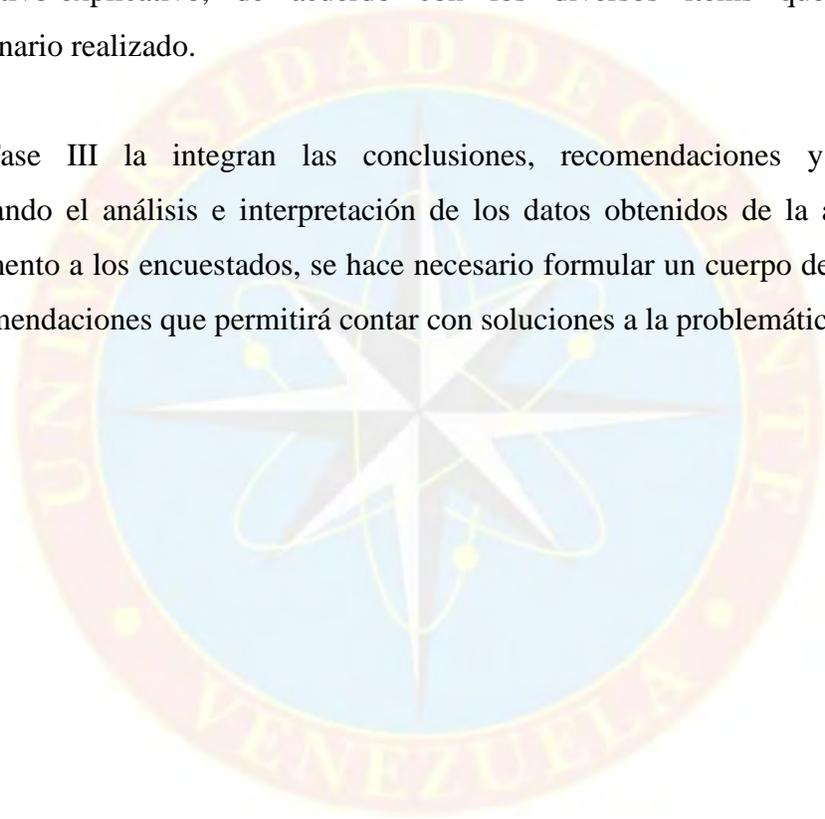
En una organización o negocio el servicio debe ser una característica de cada uno de los colaboradores que la integran, y ésta debe estar presente en la cultura y filosofía de la organización. Ahora bien cuando los trabajadores gozan de ciertos servicios los cuales cumplen con determinados estándares de calidad y que para éste representan alguna ganancia o provecho, se puede utilizar como un estímulo consecuente para mantener y aumentar la calidad y tranquilidad en el trabajo.

Las nuevas tendencias integradoras muestran nuevos enfoques como Ganar-Ganar, donde no solamente los accionistas o dueños de las empresas se benefician sino que los beneficios, utilidades y aun los logros son compartidos entre todos los colaboradores, lo cual representa una estrategia para la consecución de los objetivos planteados, el mismo está estructurado en tres fases:

La Fase I está conformada por el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación, Marco Metodológico, el mismo comprende Tipo de Investigación, Nivel de la Investigación, Universo o Muestra, Técnica de la Investigación, identificación institucional y definición de términos.

La fase II la conforma por el desarrollo del estudio, Análisis y Discusión de los Resultados, el estudio e interpretación obtenida se realizó aplicando el tipo de análisis descriptivo-explicativo, de acuerdo con los diversos ítems que integran el cuestionario realizado.

Fase III la integran las conclusiones, recomendaciones y bibliografía. Efectuando el análisis e interpretación de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a los encuestados, se hace necesario formular un cuerpo de conclusiones y recomendaciones que permitirá contar con soluciones a la problemática;



FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Los procedimientos administrativos y contables son la base fundamental para la eficiencia y efectividad de las actividades comerciales de cualquier organización, para funcionar de forma competitiva y alcanzar los objetivos deseados con satisfacción; siempre y cuando, el personal con que cuenta la empresa logre entenderlos y aplicarlos de la manera que estos exigen ser utilizados, más aún si se habla de procedimientos relacionados con la nómina de la empresa. Los procesos de nómina deben cumplir con normas y políticas establecidas previamente en manuales de procedimientos aplicables en todas las unidades de la organización, con el objeto de alcanzar en forma oportuna el pago de los trabajadores enmarcado dentro de las leyes.

Las organizaciones de éxito son aquellas que le dan la verdadera importancia a las comunicaciones y a la información, dado que ellas han comprendido que estas contribuyen en gran parte, a mejorar el ambiente comunicativo y el clima laboral, es decir, es un dinamizador y animador de las acciones individuales y colectivas en procura de la integración y esfuerzo, para el fortalecimiento de la organización. Por esto, los miembros garantizan su conocimiento e identificación con la organización debido a que ellos se sienten familiarizados con el desarrollo de las metas de la misma. Las organizaciones cumplen una serie de metas como planear, estructurar y distinguir patrones de comportamientos para los cumplimientos internos y externos; a través de la información donde esta se convierte en un instrumento de retroalimentación para la evolución y control de la organización.

La información debe ser clara y exacta para ser confiable permitiendo una comparación entre ambiente y organización para que la inseguridad laboral sea menor. La comunicación es un proceso de transmisión y recepción de ideas, información, mensajes, decisiones teorías. Es un quehacer colectivo con el otro como persona, a través de la cual ambos van construyendo su realidad, siendo gracias a una construcción como se va desarrollando el proyecto común llamado sociedad, comunidad y organización. Al respecto Idalberto Chiavenato (2006) señala: “La comunicación es una actividad administrativa que cumple propósitos principales”: Proporciona información y comprensión necesarias para que las personas puedan desempeñar sus tareas, y Proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, cooperación y satisfacción en los cargos” (pág. 89)

Las nóminas son estructuras necesarias para llevar a cabo un control de la actuación del personal que labora en una empresa, pues permiten el registro del movimiento laboral de un trabajador, así como las deducciones que establece la ley al igual que los beneficios de los cuales tienen derecho a disfrutar los trabajadores. Para obtener los resultados correctos, son necesarias numerosas operaciones e interpretaciones adicionales para calcular los distintos elementos de la paga bruta, las deducciones son numerosas, sin embargo con la ayuda de la computación se manejan más fácilmente los muchos cálculos necesarios en una empresa.

El talento humano es quien decide la zona final o de llegada y la ruta a utilizar de las organizaciones para alcanzar el éxito, de modo que se puede decir que nunca las organizaciones podrán operar sin la presencia del ser humano.

Un principio básico de las organizaciones que buscan una excelencia integral, es brindar un ambiente laboral de calidad y servicios óptimos a sus clientes más cercanos que son los empleados, con la finalidad de que estos trasmitan lo mismo a los clientes externos.

Los fundamentos de la personalidad señalan que las personas no pueden dar algo lo cual no poseen y que si se pretende exigírselos su conducta cambiará negativamente. Es por ello que las empresas se esfuerzan por mantener un personal satisfecho dentro de sus instalaciones, sabiendo que esto será determinante y se verá reflejado en los niveles de producción o prestación de servicios.

Los nuevos enfoques socialistas integradores tienen como directrices trabajar en función de conseguir la suprema felicidad social, de establecer un modelo igualitario y de erradicar la dependencia económica de los pueblos sub.-desarrollados o en los controversialmente llamados países en vía de desarrollo hacia los pueblos capitalistas, por lo cual resulta importante estudiar los servicios que se brindan a los empleados en las organizaciones.

Venezuela es uno de los países que ha pasado por grandes transformaciones culturales, políticas, económicas e inevitablemente sociales en la actualidad, teniendo un proyecto socialista e integrador y trabajando en busca de una independencia integral. Para el año 2011 Venezuela registró 297 mil millones de barriles de crudo, tomando el primer lugar en los países con las reservas más grandes de crudo probado, un logro de PDVSA y de la gestión actual a través del compromiso y la corresponsabilidad de los empleados de la industria más importante del país.

Hoy en día, las organizaciones están tomando conciencia de que los logros, éxitos o fracasos obtenidos dependen en gran medida de los atributos o debilidades que posean sus trabajadores a lo largo de toda su estructura, que van desde el nivel operativo hasta el nivel corporativo. Quien se desempeña en un puesto de trabajo de cualquier nivel, dentro de una empresa, debe realizar un enorme esfuerzo para mantenerse firme y estable, y poder alcanzar la expectativa de eficiencia y productividad que de él se desarrolla, por tal motivo nos preguntamos:

¿Cuál es la importancia de analizar y evaluar las pautas del sistema actual para detectar las posibles fallas del mismo?, cuando nos hacemos esta clase de preguntas tenemos que tomar en cuenta las pautas que toma la compañía para su comunicación con los empleados. ¿Cómo pueden las empresas conseguir que sus trabajadores sean personas motivadas, comprometidas, responsables, con iniciativa y creativas?

¿Cuáles son las áreas y las oportunidades informativas que se tratan dentro de la empresa, y como se beneficiarían los empleados?

¿Cómo debería funcionar el departamento de servicio al personal de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A?

¿Cuál sería el tipo de información que se debe dar el personal de nómina menor?

El propósito del presente proyecto de investigación está dirigido al estudio de la sistematización del Personal de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao S.A., esto con la intención de conocer a profundidad cada uno de los ordenamientos de los servicios prestados en la antes mencionada Organización. Las empresas para poder ejecutar sus actividades de manera efectiva necesitan poner en práctica ciertas técnicas y métodos que conllevan a desarrollar coordinadamente las operaciones

1.2 OBJETIVOS.

1.2.1 Objetivo General

Analizar el flujo de información del Departamento de Gerencia de Recursos Humanos a los empleados de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao S.A., ubicada en Maturín Estado Monagas.

1.2.2 Objetivos Específico

- ◆ Determinar los canales de comunicación por donde pasa la información.
- ◆ Describir los procesos funcionales del departamento de servicios al personal.
- ◆ Precisar los procesos operativos ejecutados por la unidad objeto de estudio.
- ◆ Establecer los tipos de información que existen dentro de la empresa.

1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN

Las personas constituyen el principal activo de toda organización. Ellas sólo pueden crecer y mantener su continuidad si administran con eficiencia sus recursos humanos. Entre otras cosas, deben ser capaces de captar, escoger e integrar al recurso humano apto para llevar a cabo las actividades orientadas al logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, es condición esencial el efectivo desarrollo de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal.

La comunicación es el elemento clave dentro de toda organización; por ello, es pertinente que sus integrantes mantengan un proceso fluido, eficaz, dinámico e interactivo en lo que a intercambio de información y uso de la misma se refiere para garantizar que los objetivos y propósitos institucionales se logren. Sin ella, sería imposible que un empleado reciba instrucciones, que conozca lo que hacen sus compañeros, que los gerentes den instrucciones y que se produzcan oportunidades cooperativas, ya que sin el intercambio de información se hace casi imposible que las personas participen. Este proyecto se justifica, ya que permite conocer el sistema de información que se les da a los empleados de nómina mayor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A.

En las empresas públicas y mixtas del Estado, el proceso de comunicación presenta fallas que afectan de manera negativa el clima organizacional y la productividad, generando conflictos. Por lo antes señalado, corresponde a quienes dirigen a las empresas asegurar que los empleados entiendan con claridad las instrucciones, de crear un ambiente favorable para que los subalternos puedan expresar con libertad las inquietudes, ideas, aportes, reclamos y cualquier otro aspecto que sea necesario tanto para el interés de la empresa como del personal. Además atender oportunamente los conflictos tan pronto aparezcan y mejorar la eficiencia de la organización

1.4 MARCO METODOLÓGICO

1.4.1 Tipo de Investigación

La investigación a desarrollar es de campo en vista de que consiste en el análisis de un problema real como el propósito de interpretarlo y entender sus factores constituyentes realizando un diagnóstico de lo planteado. En este sentido la información a recopilar es verificada o veraz, la cual esta reportada directamente según los resultados obtenidos en operaciones de campos, así como lo indica Hernández S. (1999), “... los datos son recopilados de forma directa de la realidad, se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios” (p. 89).

1.4.2 Nivel de Investigación

El nivel de estudio será descriptivo, porque busca especificar las propiedades. Características, perfiles y elementos intervinientes en el problema de estudio .en tal sentido Tamayo Tamayo (2003), plantea que la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro e interpretación de la naturaleza actual. Composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o

sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funcionan en el presente (p. 46). Lo expuesto por el autor, conduce a que toda investigación de nivel descriptivo estar enfocada hacia la búsqueda de Información precisa del evento o fenómeno a estudiar en un momento determinado, con el propósito de describirlo de una manera objetiva.

1.4.3 Población

La población objeto de estudio serán los (90) trabajadores que conforman el Departamento de Servicios al Personal de nómina menor de la Empresa mixta Petrowarao S.A., ubicados en Maturín Estado Monagas.

La población objeto de estudio estará constituida por todos los involucrados en el problema a investigar según Trillo, C. (1994), enfatiza:

Son todas aquellas personas que tienen la misma oportunidad de ser seleccionadas para la información requerida en un trabajo de investigación. De lo que se desprende de todo aquello es que tengan relación con el estudio en cuestión, se considera parte de la población (p. 58).

En relación a las características de este grupo presentan condición de homogeneidad en cuanto a sexo, profesión y lugar de trabajo pero es heterogénea en cuanto a experiencia profesional, lugar de residencia y cursos de actualización. Por el hecho de que la población está conformada por un reducido número de personas, no será necesario calcular muestra ni aplicar proceso de muestreo.

1.4.4 Técnicas de Recolección de Información

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, son aquellas que permiten al investigador recolectar información derivada del problema que se investiga. Este proceso es de gran relevancia ya que permite la confrontación de la teoría con la

praxis, de igual manera se involucran las preguntas de ejecución y la definición de variables.

La recolección de la información se realizó a través de un instrumento de recolección de datos denominado cuestionario, el cual se estructuró con preguntas de carácter abiertas. El mismo es considerado uno de los instrumentos de gran relevancia en las investigaciones sociales y constituye en algunos casos el único medio que se utiliza para establecer una relación entre el investigador y los encuestados, tal como lo expresa Tamayo y Tamayo, M. (2000) “El cuestionario contiene aspectos del fenómeno que se consideran esenciales permite además aislar ciertos problemas que nos interesen principalmente, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p. 185).

Los cuestionarios tienen una ventaja que se pueden suministrar a una gran cantidad de personas, tienen un carácter interpersonal. La confección de este tipo de instrumento suscita mayor confianza en la mayor medida que asegura el anonimato de los individuos.

1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MIXTA PETROWARAO S.A.

1.5.1 Reseña Histórica

Desde 1986 hasta el año 2005, la explotación y producción de petróleo estuvo enmarcada bajo lo que se llamó la “Apertura Petrolera”, con la modalidad de convenios operativos y asociaciones estratégicas para reactivar campos y crear empresas mixtas que prácticamente dejaron a la Estatal Petróleos de Venezuela (PDVSA) en manos de transnacionales. El 1 de Mayo de 2007 Perenco de Venezuela se asoció con PDVSA y pasó a ser una Empresa Mixta con el nombre de Petrowarao, S.A.

La Corporación Venezolana del Petróleo (CVP), filial de PDVSA, para ese entonces firmó los primeros contratos de conversión con las Empresas Mixtas Baripetrol y Petrowarao, y los socios minoritarios privados Perenco, Lundin Latina de Petróleos y Tecpetrol, para la explotación de hidrocarburos en el subsuelo venezolano.

La constitución de estas empresas refleja el exitoso proceso de migración de los antiguos convenios operativos hacia un nuevo modelo de explotación del Petróleo como son las Empresas Mixtas, en las cuales el Estado tiene la mayoría accionaria y orienta la producción de este recurso energético en función de una estrategia geopolítica y de desarrollo nacional.

En la firma de esos convenios la Empresa Mixta Baripetrol, S.A., quedó conformada por: Corporación Venezolana del Petróleo, S.A., (60%); Tecpetrol de Venezuela S.A. (17,5%); Lundin Latina de Petróleos, S.A. (5%) y Perenco Oil and Gas Internacional Limited (17,5%). La Empresa Mixta Petrowarao S.A. la integran: Corporación Venezolana del Petróleo, S.A., (60%); y Perenco Petróleo y Gas ETVE, S.L (40%).

Baripetrol tiene bajo su responsabilidad el campo Colón, situado en el estado Zulia, y cuya producción es de 13 mil 600 barriles. Por su parte, Petrowarao operará en el campo de Pedernales, ubicado en el Delta del Orinoco y con una producción de 4 mil 900 barriles diarios, y Ambrosio, ubicado también en el estado Zulia y con una producción de 2 mil barriles diarios.

La fusión con estas Empresas Mixtas da inicio a una nueva etapa en la historia de la Industria Petrolera Nacional, en donde PDVSA rescata la Plena Soberanía Petrolera e igualmente bajo esta nueva modalidad el Fisco Nacional recibirá mayores recursos en materia de regalías e impuestos.

En el plano social, las Empresas Mixtas aportan el 1,0% de sus ingresos brutos al desarrollo social y endógeno y que se espera que se inviertan unos 70 millones de dólares para este fin. El alcance de este plan de desarrollo para las Empresas Mixtas contempla un horizonte económico de 20 años. Donde se incluye un esfuerzo extenso de caracterización del yacimiento con el objetivo de incorporar el resultado de trabajo a Pozos y su recuperación secundaria en un modelo actualizado. Los trabajos propuestos para lograr los pronósticos de producción en estos campos se basan según sus desempeños históricos.

Metas Corporativas de estas nuevas Empresas Mixtas:

- ✓ El cliente como centro de nuestro negocio.
- ✓ Creación de valor para la nación.
- ✓ El equipo como artífice de la generación de valor.
- ✓ Comportamiento ético e integridad personal y profesional como valor puntual del desempeño.
- ✓ Gestión transparente y rendición de cuentas.
- ✓ La innovación como palanca de progreso.
- ✓ La responsabilidad social como compromiso corporativo, que genere un desarrollo sustentable.

El proyecto de alineación de la empresa mixta a la normativa ambiental nacional vigente, permitirá garantizar la ejecución de las actividades de la empresa mixta en concordancia con el ambiente, e impacto a tenerse.

1.5.2 Descripción de la Empresa Mixta Petrowarao S.A

La empresa Mixta PDVSA Petrowarao S.A. está ubicada en la Av. Raúl Leoni c/c calle las Cocuizas, edificio San José, piso Mezanine Maturín-Monagas, y su plataforma de producción está ubicada en el campo Pedernales situado en el Delta del Orinoco, en el año 2006, como resultado de la fusión de la Empresa Francesa Perenco de Venezuela y la Empresa Venezolana Petróleos de Venezuela (PDVSA), la empresa Petrowarao, S.A., inicia sus operaciones como Empresa Mixta en el Campo Pedernales, su actividad principal es la extracción y procesamiento de crudo con una producción de 5000 BND para su comienzo, manteniendo un promedio para el año en estudio de 4290 BND. Sus objetivos como institución son las siguientes:

- ✓ Planificar y realizar las actividades en materia de Hidrocarburos y Energía en general.
- ✓ Fijar y ejecutar políticas de investigación, desarrollo, fiscalización, control y conservación de los recursos energéticos así como de las industrias petroleras.
- ✓ Planificar y controlar la producción y consumo de las distintas clases de energías.
- ✓ Estudiar e investigar los recursos energéticos no convencionales para determinar su racional, apertura y exploración.
- ✓ Alinear la estrategia y los planes de inversión de los hidrocarburos con el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación.
- ✓ Realizar las actividades del negocio de los hidrocarburos bajo el Marco Legal y Fiscal Vigente y procurar adaptar al nuevo marco de leyes los contratos, Convenios y asociaciones ya existentes.
- ✓ Impulsar el Desarrollo Endógeno Nacional, generando oportunidades de actividad económica a las pequeñas y medianas industrias, cooperativas, y

cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, la educación, la salud, el ahorro y el consumo, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del País.

- ✓ Formación y desarrollo de capital nacional, mediante la incorporación de inversionistas Venezolanos en las actividades de los hidrocarburos y el establecimiento de una cadena de proveedores nacionales de bienes y servicios a la industria petrolera.
- ✓ Mejorar la base y composición de las reservas de hidrocarburos, concentrando los esfuerzos exploratorios propios en áreas tradicionales y en nuevas áreas con riesgo geológico moderado, probabilidad de alto potencial y rentabilidad, con el propósito de descubrir crudos condensados, livianos y medianos.
- ✓ Mejorar la cesta de exportación con crudos de mayor valor comercial, de menor costo de producción y de mayor retribución fiscal, valorizando nuestros recursos e incrementando la oferta de productos terminados, para lo cual se debe ampliar la capacidad de refinación de conversión profunda en el País, incorporando mayores volúmenes de productos finales.
- ✓ Promover nuevos procesos de Industrialización de Hidrocarburos (Internalización), fortaleciendo la inversión pública y privada en el sector petrolero.
- ✓ Fortalecimiento de las Actividades Medulares, mediante una correcta distribución de los recursos humanos, financieros y tecnológicos. En consecuencia, estos recursos se jerarquizan en las actividades de acuerdo a la siguiente:
 - a. Las que se ubiquen en el territorio nacional.
 - b. Exploración y producción de condensado, petróleo liviano y mediano.

- c. Exploración y producción de gas no asociado, garantizando en primer lugar el abastecimiento del mercado interno.
- d. Conversión profunda y ampliación de capacidades de procesamiento de crudos pesados y extra-pesados.
- e. Desarrollo en La Faja y Costa Afuera.
- f. Capacidad de almacenamiento de crudos y productos.
- g. Capacidad de transporte marítimo.
- h. Mantenimiento y optimización del parque refinador y de procesamiento de gas natural.

1.5.3 Misión

Petrowarao es una filial de petróleos de Venezuela que aporta una contribución específica al negocio petrolero venezolano, al desarrollo del país y de la comunidad vecina a nuestras instalaciones, a través de la búsqueda y explotación de hidrocarburos en los campos Pedernales (oriente del país) y Ambrosio (occidente de Venezuela), con la participación eficaz de los asociados foráneos de la empresa Perenco, así como comprometidos en la ejecución de la gestión de alta calidad y productividad de acuerdo a los requerimientos del estado venezolano.

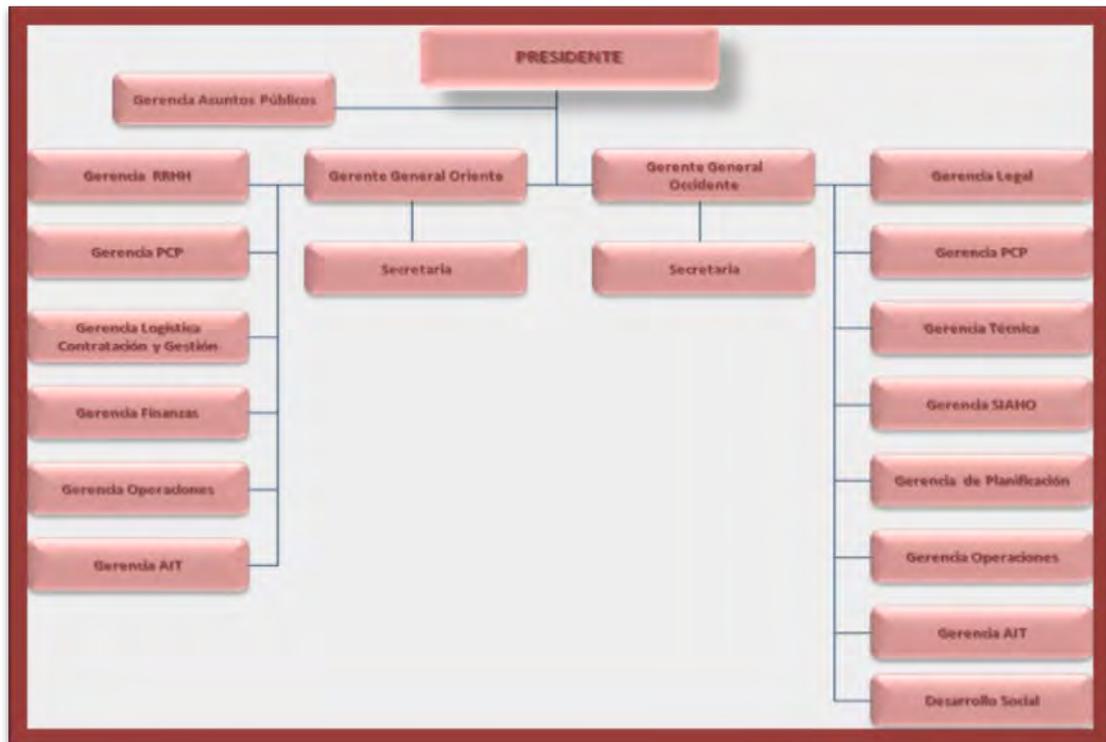
1.5.4 Visión

Ser la organización líder en garantizar el cumplimiento de las estrategias orientadas a maximizar la creación del valor y reconocimiento como ente fundamental para la toma de decisiones económicas dentro del negocio de producción, siendo una corporación energética de referencia mundial por excelencia.

1.5.5 Objetivos

- ✓ Incrementar las reservas de crudo especialmente las de crudo liviano y optimizar la explotación.
- ✓ Asegurar la disposición económica de volúmenes de crudo y productos con la calidad requerida por los mercados.
- ✓ Explorar, producir, transportar refinar y comercializar directamente tanto en el mercado nacional como en el internacional los recursos provenientes del subsuelo venezolano (Gas, Crudo y productos derivados).
- ✓ Monitorear que la organización desarrolle y disponga de un personal altamente calificado y mantenga los más altos estándares de calidad, protección integral y tecnología.
- ✓ La protección integral en relación armónica con el entorno.
- ✓ Apoyar a las comunidades circunvecinas profundizando a través de la inversión social y los servicios de asistencia a las diferentes instituciones con la finalidad de crear sólidas bases para potenciar el desarrollo de las poblaciones que cohabitan en sus áreas operativas.

1.5.6 Estructura Organizacional de la Empresa Mixta Petrowarao S.A.



Fuente: Empresa Mixta PDVSA Petrowarao, S.A 2.013.

Gerencia de Recursos Humanos de Petrowarao, S.A.

La Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA Petrowarao, S.A tiene como propósito; evaluar, planificar, supervisar, administrar, dirigir y controlar las actividades inherentes al proceso de gestión de planificación y administración de recursos humanos, de acuerdo a los lineamientos administrativos y funcionales internos, técnicas y métodos adecuados de planificación estratégica de recursos humanos, según su marco legal y normativo vigente (L.OT, L.O.P.C.Y.M-A.T) ,disposiciones legales de La contratación colectiva petrolera, requerimientos exigidos por la norma ISO 9001:2000 y directrices del gerente general, con el fin de asegurar la disponibilidad y aprovechamiento adecuado de los recursos; optimizando los procesos de conservación y desarrollo del talento humano en la

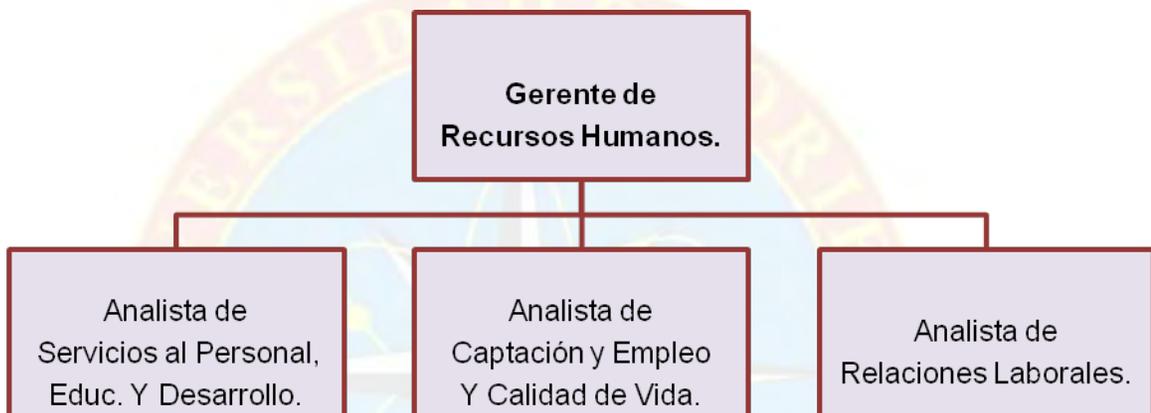
organización y garantizar su adecuada y oportuna implementación. Aumentar y mantener la eficacia del proceso organizacional, asegurar la calidad de servicios prestados, lograr mayor calidad del entorno laboral, para el cumplimiento de metas y objetivos trazados.

Funciones, Actividades y/o Tareas de la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA Petrowarao, S.A

- ✓ Establecer e implementar políticas y estrategias de administración de recursos humanos en la organización.
- ✓ Evaluar, revisar y coordinar el proceso de pago de beneficios legales y contractuales adquiridos con el personal, para cumplir con las disposiciones generadas de la relación de trabajo y garantizar la paz laboral.
- ✓ Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las políticas de la empresa, con el fin de cumplir los objetivos preestablecidos.
- ✓ Aplicar las evaluaciones de desempeño del personal a su cargo.
- ✓ Revisar y Controlar el proceso de pago de la nómina mensual y semanal.
- ✓ Mantener un clima laboral adecuado, por el bienestar de las relaciones empleado-empresa.
- ✓ Planificar, Coordinar y controlar las actividades inherentes al proceso del seguro HCM en la organización.
- ✓ Representar a la empresa frente a los trabajadores, clientes, instituciones gremiales, entre otros.
- ✓ Apoyar y asistir al supervisor laboral en sus actividades.
- ✓ Asesorar a las diferentes gerencias o unidades de la organización, en materia de administración de personal.

- ✓ Cooperar en la selección de personal.

División Departamental de la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA Petrowarao, S.A



Fuente: Empresa Mixta PDVSA Petrowarao, S.A 2.013.

Gerencia de Recursos Humanos:

➤ **Perfil:**

Educación: Licenciado en Recursos Humanos, Relaciones Industriales o carreras a fin.

Experiencia: 3-5 años progresivos en el desarrollo de actividades de en los diferentes sub-sistemas de Recursos Humanos. 1-2 años en cargo gerenciales y/o supervisorio.

Conocimientos: Sólidos conocimientos de planificación, administración, negociación, manejo e interpretación de leyes relativas a la administración de recursos humanos, manejo de todas las funciones de una organización.

Habilidades y Destrezas: supervisar personal, liderar grupos de trabajo, detectar deficiencias y sugerir las detecciones aprobadas, trabajo bajo presión, planificar actividades y recursos, visión estratégicas de negocios, poder de negociación, capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización.

Funciones: Tiene un papel fundamental y de gran responsabilidad ya que debe agilizar los procesos internos de sus supervisados y cumplir con su propósito que es supervisar, evaluar, administrar, dirigir y controlar las actividades inherentes al proceso de gestión de planificación y administración de recursos humanos, de acuerdo a los lineamientos administrativos y funcionales internos, técnicas y métodos adecuados de planificación estratégicas de recursos humanos, todo esto sustentado en el marco legal y normativo vigente (LOT. L.O.P.C.Y.M.A.T), y disposiciones legales de la contratación Colectiva Petrolera.

Servicios al personal, Educación y Desarrollo:

El propósito del Departamento de servicios al personal es: desarrollar programas de recursos humanos, prestando apoyo en los procesos de captación, selección, evaluación, remuneración, adiestramiento, bienestar social, trámites y contratación colectiva a fin de cumplir con las normas, política y procedimientos de personal, con el fin de garantizar y lograr mayor productividad, calidad del entorno laboral, cancelación oportuna de las obligaciones legales y beneficios sociales a los trabajadores y el bienestar de las relaciones empleado-empresa, para el cumplimiento de las metas y objetivos organizacional.

➤ **Perfil**

Educación: Licenciado en Relaciones Industriales, en Gerencia de Recursos Humanos, en Administración de Recursos Humanos.

Experiencia: 2 a 5 años progresivos en el desarrollo de actividades de Planificación y Administración Estratégica de Recursos Humanos.

Conocimientos: Conocimiento de la LOT y su reglamento, manejo de SAP, conocimiento en convenciones colectivas, conocimientos en computación aplicaciones y programas.

Habilidades. Habilidades para redactar informes diversos, habilidades numéricas, habilidades para tratar al personal de forma cortés y efectiva, habilidades para supervisar al personal, habilidades para tomar decisiones, destrezas en computación.

Funciones: Según su perfil del cargo esta persona debe tener las siguientes competencias Profesionales:

- ✓ Ingreso de datos de los planes y beneficios del personal de la empresa entre los cuales están: Plan salud, vacaciones, guardería, tea, útiles escolares y constancias de trabajo.
- ✓ Coordinar y efectuar el proceso de pago de beneficios legales, contractuales y sociales adquiridos con el personal.
- ✓ Planificar, coordinar, ejecutar y controlar, las actividades de Administración de personal y servicios médicos de la organización, con el fin de garantizar, servicios oportunos y confiables para la salud y el bienestar físico integral de los trabajadores.

- ✓ Recopilar, elaborar y presentar el informe de gestión de Administración de Recursos Humanos, con el fin de indicar el cumplimiento o desviaciones de los indicadores de gestión determinados en el área y aplicar acciones correctivas, para la toma de decisiones que garanticen el desarrollo óptimo y continuidad de las operaciones.
- ✓ Atención al personal de la empresa.

Educación y Desarrollo:

El Propósito principal del Dpto. de Educación y Desarrollo es Asesorar a la organización, en lo referido a programación de planes de formación, mediante la planificación, ejecución, control y seguimiento de los procesos administrativos, a fin de fortalecer y desarrollar las competencias del personal que le permitan alcanzar de una manera confiable, segura y oportuna las metas y objetivos establecidos por la empresa, contribuyendo a la calidad de los procesos y productos.

➤ **Perfil**

Educación: Lic. En Relaciones Industriales, Psicólogo, Administrador o carrera a fin.

Experiencia: 2 a 3 años de experiencia en el área de formación de Recursos Humanos en el desempeño de puestos similares.

Conocimientos: Conocimiento en organización, conocimiento en los diversos procesos de educación y desarrollo, conocimiento de leyes, normas y ordenanzas que rigen la materia, conocimiento de dinámica de grupo.

Habilidades: Habilidades para motivar grupos y producir respuestas favorables, habilidades para organizar programas y actividades sociales, Destreza en manejo de computadoras, aplicaciones y programas.

Funciones: Este cargo genera una serie de competencias profesionales ya que debe tener la habilidad de organización de eventos educativos y de desarrollo de destrezas para todo el personal, entre sus conocimientos tenemos los siguientes:

- ✓ Planificar y elaborar cartera de eventos, mapas curriculares, confirmación de instructores, asignación de salones de formación, con el fin de asegurar la ejecución de eventos de aprendizaje dirigidos al personal de las empresas mixtas.
- ✓ Efectuar seguimiento de la ejecución de los planes de formación aprobado, a fin de informar a las gerencias de las empresas mixtas del presupuesto realizado.
- ✓ Actualizar y preparar histórico DNF, expedientes y archivo de eventos ejecutados, con la finalidad de controlar ejecución de cursos y evitar la duplicidad de eventos.
- ✓ Controlar y realizar seguimiento a las nominaciones, confirmaciones, suspensiones y reprogramaciones de eventos, con el objeto de informar a las gerencias y nominados.
- ✓ Efectuar control y seguimiento de asistencia, evaluación de cursos/talleres, confirmación de instructores, a fin de garantizar la realización de los eventos de formación y aprendizaje, por parte de los participantes.

Relaciones Laborales:

El propósito de este departamento es de planificar, coordinar y supervisar las asesorías legales que requieran las distintas unidades de la organización de acuerdo a las normativas y directrices establecidas en el plan operativo anual, y garantizar el óptimo cumplimiento de las disposiciones legales y contractuales, y asegurar el cumplimiento de las políticas, estrategias corporativas en materia laboral y sindical mediante el asesoramiento, la planificación, la coordinación y la supervisión de los procesos funcionales asociados al personal propio y de contratistas, con el fin de promover y mantener la equidad y la armonía laboral necesaria entre la empresa, los sindicatos y trabajadores, logrando así condiciones operacionalmente flexibles y competitivamente económicas dentro de un clima de permanente paz laboral.

Analista de Relaciones laborales:**➤ Perfil**

Educación: Abogado, Licenciado en Relaciones Industriales,

Experiencia: 3 años de experiencia.

Conocimientos: conocimientos en derecho administrativo, tributario, laboral y mercantil y sus respectivos reglamentos, conocimiento de computación, aplicaciones y programas.

Habilidades: Habilidades para comunicarse de manera oral y escrita, habilidades para redactar documentos e informes, destrezas para operar equipos de computación, capacidad de análisis y síntesis.

Funciones: Sus competencias profesionales según este cargo que desempeña es el de estudiar, analizar y sustanciar expedientes redactando y tramitando recaudos y documentos de carácter legal, a fin de contribuir con la salvaguarda de los intereses de la organización. Velar por el fiel cumplimiento y cabal interpretación de las disposiciones legales, contractuales, normativas y procedimientos de la empresa en materia laboral. Asesorar a las contratistas en situaciones laborales que se presenten en la ejecuciones de los contratos, en la forma de contratación del personal y liquidaciones de los mismos, a fin de minimizar los reclamos sindicales y mantener una mejor relación Obrero – Patronal

Captación, Selección y Empleo, Compensación y Calidad de Vida:

El propósito de este departamento es de Ejecutar y apoyar los distintos procesos de captación de personal, reválida y convalida, convenios de pasantías, programas de becas y programas de aprendices, con el fin de asegurar cualitativamente y cuantitativamente la obtención del Recurso Humano idóneo para cubrir las necesidades y requerimientos del CRP; coordinar la ejecución del Programa de Pasantías y Aprendices y cumplir con los lineamientos del cargo. El departamento de Calidad de Vida tendrá como propósito planificar y coordinar eventos deportivos, sociales, culturales, formativos y recreativos, mediante la ejecución de los programas, dirigidos a los trabajadores, familiares y jubilados de Petrowarao Maturín, Pedernales y Ambrosio, de acuerdo a la política PDVSA, a fin de contribuir a mejorar la calidad de vida.

➤ Perfil

Educación: universitario en: Relaciones Industriales, Psicología, Administración, Comercial o carrera afín.

Experiencia: 3 a 5 años de experiencia, en el área de Recursos Humanos.

Conocimientos: Manejo de SAP, Conocimientos en personal, conocimientos en leyes, conocimientos en computación, conocimiento a nivel deportivos, sociales, culturales, Planificación y control de Proyectos.

Habilidades y Destrezas: Coordinar y supervisar personal, Habilidades para elaborar y corregir informes técnicos, habilidades para tomar decisiones, habilidades para tratar de forma cortés y efectiva al personal tanto de la organización como al público en general, destrezas en el manejo de equipo de computación.

Funciones: Este cargo tiene múltiples funciones y responsabilidades, y sus competencias profesionales son las siguientes:

- ✓ Administrar y ejecutar el proceso de captación de personal idóneo, a través de una adecuada aplicación de las técnicas de selección de personal, y actualización de sistemas de información de ofertas de servicios.
- ✓ Asegurar el cumplimiento del Convenio de Aprendices con el Instituto de Cooperación Educativa (INCE) mediante la aceptación del número asignado de acuerdo a la ley que rige dicho convenio.
- ✓ Ejecutar el Plan de Pasantías/Tesis (como parte del programa de captación).
- ✓ Planificar, coordinar y ejecutar los planes deportivos, recreativos y formativos dirigidos a los trabajadores, familiares y jubilados, de acuerdo a la política de PDVSA, en cuanto al fortalecimiento de la calidad de vida y responsabilidad.
- ✓ Planificar y elaborar el presupuesto de los eventos deportivos, socioculturales, formativos y recreativos, basados en los lineamientos presupuestarios para estas actividades y garantizar su cumplimiento.

- ✓ Coordinar, planificar y ejecutar los programas corporativos de integración y fomento de las actividades deportivas, socioculturales y recreativas.
- ✓ Asesorar y garantizar el buen uso y mantenimiento de las instalaciones deportivas mediante, el cumplimiento de un plan de inspección de las instalaciones, con la finalidad de minimizar el gasto de mantenimiento.

1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

A continuación, se definirán algunos términos básicos presentes en la investigación:

Análisis de cargos: se refiere a los requisitos físicos e intelectuales que debe tener el empleado para el desarrollo adecuado del cargo. (Chiavenato, 2000. P. 15)

Ausentismo de Laboral: es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. (Chiavenato, 1999. P. 16).

Computadora: Es un equipo electrónico que realiza operaciones matemáticas y lógica con gran rapidez (Enciclopedia Larousse, 2000, p. 526).

Control: Seguimiento de actividades para asegurarse de que se estén cumpliendo como planearon y corregir cualquier desviación significativa. (Panday, A. 2005 p. 23).

Control: Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones (Ob. Cit.).

Descripción de Cargos: es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencia de los demás. (Chiavenato, 2000. P. 22).

Inducción de Personal: es el proceso que consiste en ayudar a los trabajadores de recién ingreso que se adapten a su nueva organización y responsabilidades de trabajo. (De Cenzo y Robbins, 2003. P. 36).

Métodos: es la vía o camino que se utiliza para llegar a un fin o para lograr un objetivo. (Arias, 2006. P. 49).

Normas: ordenamiento imperativo de acción que persigue un fin determinado, con las características de ser rígida en su aplicación. Autoridad para regular los procedimientos que deben seguir para la regulación de las tareas asignadas. (González, 2002. P. 58).

Organización: es una agrupación deliberada de personas para el logro de algún propósito específico. (Robbins y Coulter, 2000. P. 56).

Políticas: son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. (Guzmán, 2004. P. 98).

Procedimientos: establecen el orden cronológico y la secuencia de las actividades que seguirse en la realización de un trabajo. (Munch, 1999. P. 68).

Procesos: esquema que establece la secuencia de actividades a realizarse para lograr los objetivos, y el tiempo requerido. (Munch, 1999. P. 102).

Producto: Es el valor de todos los bienes y servicios producidos en la economía de un país en un período de tiempo dado (Enciclopedia Larousse, 2000, p. 530).

Programa: Es el conjunto de instrucciones que permite a una computadora realizar determinadas operaciones (Enciclopedia Larousse, 2000, p. 530).

Programa: esquema que establece la secuencia de actividades a realizarse para lograr los objetivos, y el tiempo requerido. (Munch, 1999. P. 102).

Reclutamiento de Personal: es el proceso para tratar de localizar y exhortar a los solicitantes potenciales a que soliciten las vacantes existentes o que habrá. (Sherman y Bohlander, 1994. P. 116).

Rotación de Personal: es el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresa en la organización y de las que salen de ella. (Chiavenato, 1999. P. 67).

Selección de Personal: es escoger y clasificar los candidatos más adecuados a las necesidades de la organización. (Chiavenato, 2000.p 74).

Servicio: Es el que corresponde a un empleo y se está prestando de hecho, actual y positivamente (Enciclopedia Larousse, 2000, p. 531).

Sistematización: es la interpretación crítica de una experiencia que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explícita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo y con ello construye nuevos conocimientos. (Proyecto de Sistematización de experiencias de Desarrollo Humano, 2008. P 45).

FASE II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

2.1 ANÁLISIS CUALITATIVO O CUANTITATIVO DE LA INFORMACIÓN

CUADRO N° 1 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN CUÁNDO RECIBE UN MENSAJE A TRAVÉS DE ALGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN INTERNA, IDENTIFICA USTED CLARAMENTE QUIÉN SE LO ENVÍA.

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Gerente	50	55,5%
Sub-gerente	30	33,5%
Analista	10	11%
Jefe de personal	-	0%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A. 2013

En cuanto al resultado el 55,5% de empleados identifican el emisor a nivel interno como lo es el gerente, mientras que un 33,5% identifican que los mensajes los envía el subgerente y el 11% de los empleados de nómina menor dicen que la información y comunicación la obtienen a través del analista.

De acuerdo a lo encontrado en las respuestas, se puede deducir la falta de una organización y una seria estructura en los mensajes a nivel interno que ocasiona que no siempre los trabajadores puedan identificar claramente quien envía los mensajes. Este tipo de situaciones pueden ser disminuidas con la elaboración e implementación de un plan de comunicación interna en el que con claridad los participantes del

proceso, logren reconocer la procedencia del mensaje y cuál es la intención del contenido.

**CUADRO N° 2 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN SI RECIBE USTED
NOTIFICACIONES SOBRE LOS EVENTOS QUE REALIZA LA
COMPAÑÍA A NIVEL INTERNO**

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Siempre	80	88%
Casi siempre	-	0%
Algunas veces	10	12%
Nunca	-	0%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A. 2013

Las respuestas en esta pregunta muestran cómo la mayoría de los trabajadores siempre reciben mensajes realizados con actividades y eventos realizados en la compañía a nivel interno. El resto de personas se ubican entre las opciones de siempre y algunas veces con porcentajes entre el 88 y 12%.

Los resultados obtenidos muestran cómo la comunicación interna parece tener pocos problemas al divulgar información referida con eventos y actividades. Esto nos ayuda a entender que quizá es mejor la comunicación en lo concerniente al ámbito recreativo, pero para cuestiones laborales, es poca. Para ello, debe mejorar para que sea menos el porcentaje de trabajadores que consideran que algunas veces son informados y aumentar el grupo que señala recibir siempre notificaciones en los eventos. Estos porcentajes podrían cambiar mejorando los canales de comunicación interna en la empresa, llevando a cabo estrategias enfocadas a establecer espacios y “zonas de contacto” entre la compañía y el personal.

**CUADRO N° 3 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN CONSIDERA QUE LOS
MENSAJES QUE RECIBE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE
COMUNICACIÓN INTERNA SON CLAROS**

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si son claros	75	84%
Son Medianamente claros	15	16%
No son claros	-	0%
No sabe no responde	-	0%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A. 2013

Los empleados consideran que los mensajes enviados de forma interna en la compañía son claros y medianamente claros.

Por otro lado, hay un grupo que considera que nos son claros. Aunque de las respuestas se puede deducir que al parecer el problema de comunicación interna no reside en confusión en cuanto a contenidos o falta de claridad en los mensajes, dentro del plan de comunicaciones se debe trabajar en acciones que permitan mejorar aún más la claridad de los mismos con el fin de disminuir a 0 el porcentaje de trabajadores que consideran que nos son claros, esto es, para mantener una unanimidad en la recepción de mensajes y disminuir el margen de error o ambigüedad que retrase el proceso corporativo.

La ausencia de medios que permitan la participación, la integración, el diálogo y la construcción de una visión compartida se ven reflejados directamente en los niveles de motivación de los empleados, quienes expresaron a través de la encuesta, la necesidad de promover interacción y retroalimentación en los procesos y en la forma en que la gerencia se comunica con su equipo de trabajo.

**CUADRO N° 4 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN CUÁL ES LA
DEBILIDAD PRESENTE EN EL PROCESO COMUNICACIONAL**

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
El manejo del lenguaje	45	50%
El medio empleado para transmitirlo	25	27%
Todas las anteriores	20	23%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A. 2013

En el proceso de comunicación en la organización pueden existir debilidades que interfieren en la información generando inconvenientes al momento de cumplir con los objetivos organizacionales. Al respecto los empleados de nómina menor reflejaron sus respuesta de la siguiente manera un 50% indicaron que la debilidad más frecuente en el proceso de comunicación es el manejo de lenguaje, mientras que un 27% indico que son los medios empleados para transmitir la información y un 23% manifestaron ser todas las anteriores.

La comunicación en una organización adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos. En otras palabras la naturaleza de la comunicación en la organización, como dimensión deontológica se expresa en su esencia misma, es decir, la organización humana entendida como un acto de ser de la comunicación social.

Dentro de una estrategia integral de comunicación interna se deben contemplar espacios en donde la retroalimentación permita a los empleados manifestar sus necesidades y pasiones a través de concertaciones que generen acuerdos e ideas que permitan mejorar

**CUADRO N° 5 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN A SI LE GUSTA EL
DISEÑO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA**

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	-	0%
No	90	100%
No sabe , no responde	-	0%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A. 2013

En los resultados obtenidos se refleja la inconformidad del personal con el diseño de los medios de comunicación interna. Igualmente los empleados manifestaron dificultad en reconocer los medios de comunicación interna de la empresa y por ende el diseño de los mismos. ya que el mismo es solo para el personal de nómina mayor, pero ellos no gozan de ese beneficio de tener un correo por el programa que maneja la empresa para mantener informado al personal.

El plan de comunicación interna debe contener medios de comunicación que sean interesantes y atractivos a los empleados, teniendo en cuenta que el diseño afecte de forma positiva la lecturabilidad de los mensajes enviados.

La investigación reveló que a pesar de la cercanía que existe en las empresas pequeñas, se pueden presentar distanciamientos entre la gerencia y los demás niveles jerárquicos de la organización, ocasionados por la falta de espacios donde la comunicación directa y retroalimentada permitan construir una visión compartida y participativa de los asuntos y temas importantes al interior de la organización.

CUADRO N° 6 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN A SI LA INFORMACIÓN QUE SE DIFUNDE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA, LE APARECE INTERESANTE

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	45	50%
No	45	50%
No sabe , no responde	-	0%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A. 2013

Un equivalente de empleados (50%) considera que la información que se difunde a través de los medios de comunicación interna es atractiva, pero existe un alto porcentaje que responde por la falta de claridad que existe en la organización sobre los medios de comunicación interna y sus contenidos.

El plan de comunicación deberá incluir estrategias que llamen la atención de los empleados a través de contenidos que sean interesantes en cuanto a información de instrucciones y capacitaciones y en cuanto a mensajes referidos a otros temas de bienestar que ofrezcan otras alternativas diferentes y mejoren la motivación de los trabajadores. Para optimizar los procesos de comunicación interna, deberán realizarse más acciones enfocadas a la retroalimentación conociendo así de primera mano, los intereses y necesidades de los trabajadores en cuanto a contenidos e información difundida a nivel interno.

Se puede inferir que por porcentaje alto de empleados de nómina menor le gustaría contar con el servicio de información interno que tienen algunos de los empleados para así estar informados directamente y no tener que esperar a que otros que tenga la ventaja de contar con el correo les informe.

**CUADRO N° 7 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN A QUÉ MEDIOS DE
COMUNICACIÓN CONSIDERA USTED INCREMENTAN EL NIVEL DE
MOTIVACIÓN EN LOS EMPLEADOS**

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Reuniones	30	33%
Email	10	12%
Boletines circulares	25	27%
Memorandos	10	12%
Cartas	-	0%
Carteleras	15	16%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A. 2013

Los resultados obtenidos en esta pregunta son claves para la elección de medios efectivos para la incidencia de la comunicación interna en la motivación. Un considerable porcentaje considera que las reuniones incrementan más el grado de motivación. Le siguen los boletines con un 27%, las carteleras con 16%, mientras que un 12% las ocupan los emails y memorandos.

Lo expresado por los trabajadores tiene relación con lo conocido en las preguntas anteriores, la necesidad de espacios de interacción y retroalimentación se ve reflejada en que la mayoría hayan escogido las reuniones con un medio efectivo para incrementar la motivación. De igual forma, encontramos los boletines circulares por encima de los emails, lo que evidencia la necesidad en los empleados de recibir mensajes a través de medios sencillos y cercanos.

El plan de comunicación interno de acuerdo a lo analizado deberá diseñar estrategias que contengan acciones claras, que apunten a los puntos cruciales de la

comunicación interna en Empresa Mixta Petrowurao, S.A, retroalimentación, instrucción y mensajes de bienestar.

CUADRO N° 8 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN A SI CONSIDERA USTED QUE LA FORMA CÓMO SE COMUNICA LA ORGANIZACIÓN A NIVEL INTERNO CON USTED ES APROPIADA

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Mucho	-	0%
Poco	-	0%
Nada	90	100%
A veces	-	0%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowurao, S.A. 2013

Es de precisar que la mayoría de los encuestados expresa que para nada la organización se comunica de forma apropiada. Los resultados reflejan una crisis en la comunicación interna de la compañía, donde de acuerdo a la tendencia marcada en las respuestas es clara la inconformidad que tienen los empleados con los métodos y la forma como se está realizando el proceso de comunicación y la divulgación de información en la organización.

El plan de comunicación interno de la Empresa Mixta Petrowurao, S.A, se debe enfocarse en acciones que mejoren la percepción que tienen los trabajadores sobre la comunicación interna en la empresa, así mismo, se deben diseñar acciones que permitan llevar la información hacia sus receptores por los medios adecuados y correctos de acuerdo a los contenidos y objetivos de cada proceso de comunicación.

Existen incongruencias entre lo establecido en las normas relacionadas con los procesos y lo que realmente es ejecutado, lo que indica que existe una desactualización de tales normas. Sin embargo, las fallas encontradas no afectan tanto a la empresa, pues a través de los procesos de reclutamiento, selección e inducción.

**CUADRO N° 9 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL
REFERIDA A CUAL FUNCIÓN O ÁREA APLICA LA GERENCIA EN
CUANTO AL PROCEDIMIENTO DE INFORMACION Y COMUNICACION
DEL CONTROL INTERNO**

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Función Administrativa.	30	33%
Función de los Medios o Tareas de Regulación.	---	---
Función Restrictiva de un Sistema.	60	67%
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A. 2013

El cuadro antes descrito refleja que un 33% de la población encuestada manifestó que la función administrativa es la que se maneja en la gerencia en cuanto al procedimiento que aplica a los empleados de nómina menor, mientras que el 67% restante se informan a través de la función restrictiva de un sistema.

Estos resultados indican que el sistemas de información y comunicación que utiliza la empresa Mixta Petrowarao, S.A, no es la más idónea, para el funcionamiento óptimo del control interno, ya que esta regula el comportamiento de todo el personal que labora en la organización, y ofrece las herramientas que debe utilizar cada uno de ellos para llevar cabo las actividades diarias que ocurren en la empresa.

De allí se infiere que el sistema más adecuado para que exista un buen control interno sobre una determinada labor es la función administrativa, porque garantiza que todo el recurso humano de la empresa, que de una u otra manera aplique de forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos de la empresa.

**CUADRO 10 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL
REFERIDA CUÁLES DE LAS BASES PRIMORDIALES DE CONTROL DEL
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA EMPRESA MIXTA
PETROWARAO,S.A**

Indicador	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Crear Mejor Calidad.	30	33%
Producir Ciclos Más Rápidos.	-----	
Agregar Valor.	---	---
Facilitar la Delegación y el Trabajo en Equipos.	60	67%
Otros.	---	---
Total	90	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A. 2013

El cuadro 10, se pone de manifiesto el 33% de las personas encuestadas opino que las bases primordiales de una buena función es la comunicación e información, ya que crea mejor calidad, un 67% expreso.

Estos resultados evidencian que para la población encuestada el crear mejor calidad es la clave para lograr un sistema, que preste mejor funcionalidad ante las bases primordiales de la misma. Por lo tanto se requiere de nuevos conocimientos, estrategias de trabajo, organización y otros elementos básicos para que el personal que labora en la comercializadora logre cumplir con las exigencias y necesidades que presenta esta organización.

De allí se infiere que las funciones administrativas es la pieza clave de la organización, por tal motivo es que se visualiza una mejor planeación, organización, dirección y control, que facilita y orienta el procedimiento que se debe seguir ante las actividades diarias de la empresa.



FASE III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

Las organizaciones que tienen departamentos de recursos humanos bien establecidos por lo general fijan niveles de compensación para asegurar un principio de equidad en determinadas esferas. Ciertas corporaciones pueden optar por contratar a un determinado número de personas por medio tiempo para crear un vínculo con ellas y promover una vinculación completa con el curso del tiempo; se pueden tener normas en cuanto al número o proporción de ciudadanos extranjeros que es deseable que laboren en determinada sucursal.

Las políticas aplicadas por las organizaciones para el reclutamiento tienen como objetivo, lograr cierta uniformidad en diversas áreas, mantener y mejorar su imagen, lograr reducción de costos en su aplicación, entre otros. Además estas poseen cierto carácter de flexibilidad, haciendo que el proceso sea más adaptable a las distintas situaciones que se puedan presentar, mejorando así su efectividad.

A través de lo observado se puede decir que a los trabajadores de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao S.A., ubicada en Maturín Estado Monagas, en su mayoría desconocen los beneficios ya que la información no llega a los trabajadores por falta de una comunicación fluida entre ambas partes, se pudo observar que todo el personal de nómina mayor tienen acceso al programa Lotus Notes, Lotus Domino/ Notes es un sistema de comunicación el cual permite enviar correo electrónico y manejo de Calendarios y Agendas. También es una plataforma de colaboración que permite compartir bases de datos con información, como sería bases documentales, de procedimientos, manuales o foros de discusión. Y finalmente es una plataforma de Coordinación utilizando aplicaciones Notes con flujo de trabajo. Mientras que el personal de nómina menor no cuentan con ese correo para mantenerse informado.

Este sistema computarizado, incluye además herramientas de trabajo como calculadora, calendario, reportes configurables por pantalla o impresora que permite generar los diversos informes solo con la información que se necesita o simplemente crear nuevos campos con la información ya existente, permite mantener al día los datos de cada trabajador, sus expedientes, variaciones de pago, permisos o reposos, posee numerosas ventanas de información que permiten de manera rápida y directa realizar consultas, además cuenta con un nivel de seguridad que impide el acceso a personas no autorizadas al sistema protegiendo así la data de alteraciones que no hayan sido debidamente aprobadas.

Cabe destacar que el sistema, es muy eficiente para él o los usuarios que tengan acceso a dicho sistema. Su seguridad y rapidez al momento de manejar la información brinda las herramientas suficientes que sirven de modelo y hacen que el usuario sienta la confianza para trabajar y sentir que se están cumpliendo con los objetivos deseados.

3.2 RECOMENDACIONES

- Promover la comunicación efectiva en los empleados de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao, S.A., para que todos los empleados disfruten del proceso de información interna de la empresa.
- Se tiene que poner en práctica el flujo de información para así tener una mejor comunicación en los empleados de nómina menor de la empresa.
- La función gerencial se debe de cumplir en todos los departamentos de la empresa, para tener una comunicación fluida entre todos los empleados y no solo en un grupo.

BIBLIOGRAFÍA

Bartoli, A. (1992). **Comunicación y Organización. La organización comunicante y la comunicación organizada.** Buenos Aires: Editorial Paidós.

Chiavenato, I (2006). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** 7ma edición. Editorial Mcgraw-Hill Interamericana.

Seltiz y Otros (1999). **El Proyecto de la Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 2da Edición. Caracas Venezuela.

Tamayo y Tamayo, M. (2000). **El Proceso de la Investigación Científica.** 4ta. Edición. Editorial Limusa, 2001.

Continolo, G. (2006). **El Procedimiento de Manuales Administrativos.** Material en línea.

Chiavenato, I. (2006). **Importancia Organizacional de Dinámica del Éxito en las Organizaciones.** Editorial Thompson México.

ANEXOS





**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELAS DE CIENCIA SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN-ESTADO MONAGAS.**

El siguiente cuestionario se realiza en función de recolectar información para la investigación que se está llevando a cabo, con el fin de culminar el trabajo de grado titulado: **ANÁLISIS DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PERSONAL DE NÓMINA MENOR EXTENSIÓN DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MIXTA PETROWARAO S.A. MATURÍN ESTADO MONAGAS. 2013**

Se garantiza absoluta confidencialidad de la información que va a suministrar.

Recomendaciones para contestar:

1. Leer cuidadosamente cada una de las preguntas.
2. Ser sincero y lo más objetivo posible
3. Responder todas las preguntas formuladas.
4. Escribir en el espacio en blanco destinado para tal fin su respuesta a las preguntas que así lo ameriten.

GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN

Fecha: _____/_____/_____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuándo recibe un mensaje a través de algún medio de comunicación interna, identifica claramente quién se lo envía?

Siempre___ Casi siempre___ Algunas veces ___ Nunca___

2. ¿Recibe usted notificaciones sobre los eventos que realiza la compañía a nivel interno?

Siempre___ Casi siempre___ Algunas veces___ Nunca___

3. ¿Considera que los mensajes que recibe a través de los medios de comunicación interna son claros?

Si son claros___ Son Medianamente claros___ No son claros___ No sabe no responde___

4. ¿Cuál es la debilidad presente en el proceso comunicacional?.

El manejo del lenguaje _____

El medio empleado para transmitirlo _____

Todas las anteriores _____

5. ¿Le gusta el diseño de los medios de comunicación interna?

Si___ No___ No sabe no responde___

6. ¿La información que se difunde a través de los medios de comunicación interna, le aparece interesante?

Si___ No___ No sabe no responde___

7. ¿Qué medios de comunicación considera usted incrementan el nivel de motivación en los empleados?

Reuniones___ Email___ Boletines circulares___ Memorandos___

Carta___ Carteleras___

8. ¿Considera usted que la forma cómo se comunica la organización a nivel interno con usted es apropiada?

Mucho___ Poco___ Nada___ A veces___

HOJAS DE METADATOS

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

Título	ANÁLISIS DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PERSONAL DE NÓMINA MENOR EXTENSIÓN DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MIXTA PETROWARAO S.A. MATURÍN ESTADO MONAGAS. 2013
Subtítulo	

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Rojas Mulki Kenny Alexander	CVLAC	C.I: 19603248
	e-mail	indiodelafuera@hotmail.com
	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:
Organización
Comunicación
Personal
Nomina
información

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	Gerencia de Recursos Humanos

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

Resumen (Abstract):

La moderna administración reconoce que la mayoría de los trabajadores ocupan gran parte del tiempo comunicándose. Por lo tanto, las organizaciones públicas deben concientizar a todos los miembros, principalmente a quienes dirigen y coordinan al personal, sobre la importancia y la marcada influencia en la productividad de la empresa. El propósito del presente proyecto de investigación está dirigido al estudio de la sistematización del Personal de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao S.A., esto con la intención de conocer a profundidad cada uno de los ordenamientos de los servicios prestados en la antes mencionada Organización; esta investigación tendrá como objetivo general, Analizar el flujo de información del Departamento de Gerencia de Recursos Humanos a los empleados de nómina menor de la Empresa Mixta Petrowarao S.A., ubicada en Maturín Estado Monagas. En las empresas públicas y mixtas del Estado, el proceso de comunicación presenta fallas que afectan de manera negativa el clima organizacional y la productividad, generando conflictos. Además atender oportunamente los conflictos tan pronto aparezcan y mejorar la eficiencia de la organización.

Descriptor: Organización, comunicación, información, personal, nomina.

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

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Profa. Pérez, Martha	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.11342440
	e-mail	emiliaudo@gmail.com
	e-mail	
Prof. González, Edgar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 15632495
	e-mail	Edgargonzalez.com@hotmail.com
	e-mail	
Profa. Córdova, Carmen	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 10516528
	e-mail	cordovacm@hotmail.com
	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
2013	12	03

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
TESIS_KENNI_ROJAS

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 Gerencia de Recursos Humanos

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

Nivel Asociado con el trabajo:

Licenciatura

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

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO
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/manja

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

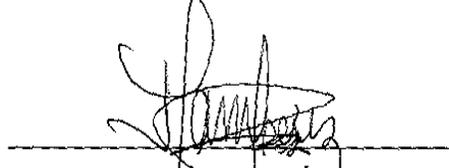
Derechos:

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



BR. KENNI ROJAS

AUTOR



PROFA. MARTHA PÉREZ

TUTOR