



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE - CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**FACTORES FÍSICOS Y PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL MEDIO
AMBIENTE LABORAL DEL CUERPO DE BOMBEROS
AERONÁUTICOS CARÚPANO,
ESTADO SUCRE. AÑO 2008**

Realizado por:
Br. Guerrero G., Carmen Raquel
CI. 13.295.567
Br. Rodríguez T., José A.
CI. 05.860.412

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de Licenciado en
Gerencia de Recursos Humanos

CARÚPANO, NOVIEMBRE 2008



**FACTORES FÍSICOS Y PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL MEDIO
AMBIENTE LABORAL DEL CUERPO DE BOMBEROS
AERONÁUTICOS CARÚPANO,
ESTADO SUCRE. AÑO 2008**

APROBADO POR:

Jurado

Jurado

Prof. Berna Colmenares

CARÚPANO, NOVIEMBRE 2008

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.	
1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.2. Justificación.....	9
1.3. Objetivos de la Investigación	11
1.3.1. Objetivo General	11
1.3.2. Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO.	
2.1. Antecedentes de la Investigación	13
2.2. Bases Teóricas	16
2.2.1. Factores Físicos del Medio Ambiente Laboral	16
2.2.1.1. Temperatura	17
2.2.1.2. Iluminación	17
2.2.1.3. Ruido.....	18
2.2.1.4. Espacio Físico	19
2.2.2. Factores Sociales.....	20
2.2.2.1. Comunicación	20
2.2.2.1.1. Tipos de Comunicación.....	20
2.2.2.1.2. Barreras de la Comunicación	21
2.2.2.2. Toma de Decisiones.....	22
2.2.2.2.1. Tipos de Decisiones.	23
2.2.2.3. Relaciones Interpersonales.....	23
2.2.2.4. Liderazgo	24

2.2.2.4.1. Tipos de Liderazgo.....	25
2.2.3. Factores Psicológicos	26
2.2.3.1. Motivación.....	26
2.2.3.2. Satisfacción en el Trabajo.....	27
2.2.3.3. Recompensa	28
2.2.3.4. Actitudes	29
2.2.3.5. Estrés.....	30
2.2.4. Factores Físicos y Psicosociales en el Medio Ambiente Laboral de los bomberos.	31
2.3. Marco Referencial de la Organización	33
2.3.1. Misión	33
2.3.2. Visión	34
2.3.3. Valores Tienen por valores los siguientes:.....	34
2.3.4. Lema.....	34
2.3.5. Objetivos	35
2.3.6. Funciones	35
2.3.7. Estructura Organizativa.....	36
 CAPÍTULO III.- MARCO METODOLÓGICO.	
3.1. Tipo de Investigación	37
3.2. Nivel de Investigación.....	37
3.3. Población.....	38
3.4. Fuentes de Información.....	38
3.5. Instrumento de Recolección de Datos	38
3.6. Procesamiento y Análisis de Datos	39
 CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.	
Análisis de los Resultados.....	40
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	65

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento a un grupo de personas que contribuyeron en este triunfo, especialmente a:

Dios bendito, por iluminar nuestros pasos y darnos la fuerza con esa luz divina llena de fortaleza, la cual nos permitió seguir adelante a pesar de todas las adversidades.

Nuestras familias, por ser unos de nuestros estímulos para hacer realidad este sueño.

La Lcda. Annelys Morales, por su apoyo al comienzo de nuestro trabajo de investigación y haber tenido su gentileza de orientarnos en la búsqueda de un buen asesor como lo es la Lcda. Berna Colmenares.

La Lcda. Berna Colmenares, mil gracias por ayudarnos, orientarnos, apoyarnos y asesorarnos, permitiendo llevar a un feliz término nuestro sueño anhelado.

Ernesto Belisario, por ofrecernos su ayuda, orientación, asesoría y apoyo en los momentos que más lo necesitamos.

La Universidad de Oriente (UDO- Sucre), por darnos la oportunidad en ser nuestra casa de estudio y a los profesores por las enseñanzas ofrecidas a lo largo en nuestra carrera.

A los Bomberos Aeronáuticos Carúpano - Estado Sucre, por darnos la oportunidad de indagar y realizar este trabajo de investigación en esta Institución.

Finalmente, hacemos llegar nuestros más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que de una u otra manera sembraron un granito de arena llenándonos de optimismo para lograr este triunfo que hoy compartimos.

¡A todos un millón de Gracias!

DEDICATORIA

Los logros alcanzados son frutos de la constancia, el poder y querer hacer realidad los sueños anhelados. Mis triunfos, en esta oportunidad, se lo dedico a:

Dios Todopoderoso, por haberme iluminado cada día, dándome fuerzas y voluntad para seguir adelante y no desmayar en los momentos difíciles de este camino que me trace, gracias a él lo logre. Que Dios me bendiga y me fortalezca.

A mis padres, especialmente a mi madre **Margarita de Guerrero**, que con su amor, comprensión y apoyo incondicional, me dio todo lo que pudo de ella a base de sus esfuerzos y sacrificios siendo estos unos de los factores que me motivaron a impulsarme con ahínco para lograr esta meta tan deseada por ella y por mí. Madre este triunfo te lo debo a ti.

A mi hija bella que es el regalo de Dios y la vida y un motivo más para seguir adelante y hacer mis metas realidad.

A mis hermanos y sobrinas, pues ellos ocupan un lugar muy especial en mi corazón, y que este esfuerzo le sirva de estímulo para superarse y seguir adelante.

A mi pareja, **Luís Márquez**, ya que se ha convertido en un pedacito de mí, quien de una u otra manera contribuyó con este logro deseándome lo mejor. ¡A todos los amo!

Carmen R. Guerrero G.

DEDICATORIA

Para mí esto fue un reto, que hice realidad gracias a la constancia y dedicación, es por eso que se lo dedico:

Dios, nuestro Señor, por darme fuerza y salud para alcanzar este tan esperado objetivo.

Mis hijos, gracias a ellos fue que decidí reiniciar mis estudios, ya que lo hice como una apuesta para demostrarles lo fácil que era estudiar, inclusive les enseñaba mis calificaciones para que ellos se motivaran, eso me dio fuerzas para llegar hasta el final sin claudicar y que ellos siguieran mi ejemplo. Que Dios me los bendiga, los quiero.

Mis abuelos sobre todo **Jesús Toussaint**, que fue y seguirá siendo mi Padre, él siempre quiso que sus nietos fueran unos profesionales, que me de su bendición y que Dios lo tenga en su gloria.

Mi esposa, **Arelis J. Brito**, que aparte de felicitarme por la iniciativa de continuar mis estudios, fue la que me ayudó a la hora de transcribir mis trabajos encomendados.

José A. Rodríguez T.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Distribución Absoluta y Porcentual Con Relación a la Temperatura Existente en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano- Estado Sucre. -----	41
TABLA N° 2: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación a la Iluminación Existente en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano- Estado Sucre. -----	42
TABLA N° 3: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación al Nivel de Ruido Presente en el Medio Ambiente Laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano- Estado Sucre-----	43
TABLA N° 4: Distribución Absoluta y Porcentual Con Relación Al Espacio Físico Donde Labora el Personal en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano- Estado Sucre.-----	44
TABLA N° 5: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación a la Comunicación Existente entre Personal del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano- Estado Sucre. -----	45
TABLA N° 6: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación a las Barreras Comunicacionales Existente Entre El Personal Destacado En El Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos de Carúpano- Estado Sucre.-----	46
TABLA N° 7: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación al Tipo de Comunicación Existente en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano- Estado Sucre. -----	47
TABLA N° 8: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación a las Relaciones Interpersonales Existente entre el Personal Destacado en el Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre. -----	48
TABLA N° 9: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación al Estilo de	

Liderazgo Existente en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano- Estado Sucre. -----	49
TABLA N° 10: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación A La Frecuencia con la Que Participa el Personal del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano- Estado Sucre en la Toma de Decisiones.-----	50
TABLA N° 11: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación al tipo de Decisiones que se Toma en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano- Estado Sucre. -----	51
TABLA N° 12: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación a si se le Motiva al Personal Destacado en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos Carúpano Estado Sucre. -----	52
TABLA N° 13: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación al tipo de Incentivo que Emplea la Institución para Motivar al Personal de Bomberos Carúpano Estado Sucre. -----	53
TABLA N° 14: Distribución Absoluta Y Porcentual con Relación a la Recompensa Recibida por el Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáutico Carúpano Estado Sucre.-----	54
TABLA N° 15: Distribución Absoluta y Porcentual con Relación a lo que le Produce Mayor Satisfacción al Personal Destacado al Cuerpo de Bombero Carúpano Estado Sucre. -----	55
TABLA N° 16: Distribución Absoluta y Porcentual del Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáutico, Carúpano con Relación a su Actitud Ante su Trabajo.-----	56



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE – CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**FACTORES FÍSICOS Y PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL MEDIO
AMBIENTE LABORAL DEL CUERPO DE BOMBEROS
AERONÁUTICOS CARÚPANO,
ESTADO SUCRE. AÑO 2008**

Autores: Guerrero G., Carmen R. C.I. 13.295.567
Rodríguez T., José A. C.I. 5.860.412
Asesor: Lcda. Berna Colmenares
Año: 2008

RESUMEN

Las organizaciones reconocen que su mayor activo lo constituye el recurso humano y en este sentido han venido realizando adecuaciones estratégicas con la finalidad de contar con un capital humano profesional, saludable, y con un profundo sentido de pertenencia organizacional. La presente investigación se realizó con el objeto de analizar los factores físicos y psicosociales presentes en el medio ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano, Estado-Sucre, enmarcado en un diseño de campo, de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por dieciséis efectivos bomberiles a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con diecisiete ítems con preguntas abiertas y cerradas. Los hallazgos producto del análisis de los resultados evidenciaron lo siguiente: Existencia de condiciones de trabajo relacionados con: a) factores físicos: excesivo ruido, poca iluminación, espacios reducidos y altas temperaturas, y b) factores psicosociales: carencia de incentivos laborales, dificultad en las relaciones interpersonales, falta de estímulos y poca motivación al logro por parte del patrono; todo ello tiene una importante influencia en el adecuado desarrollo laboral y en la propia salud de los trabajadores lo que tarde o temprano se reflejará en la prestación del servicio a la comunidad. Estos resultados permiten afirmar que se deben implementar estrategias para buscar un equilibrio entre los factores físicos y psicosociales, que fortalezcan un sano clima organizacional y motiven al personal al trabajo eficiente y eficaz en virtud de la importancia de los servicios de emergencia que prestan dentro de la sociedad.

Descriptores: Factores físicos, factores psicológicos, factores sociales, medio ambiente, bombero aeronáutico.

INTRODUCCIÓN

Parte del sistema productivo de una organización lo conforma el recurso humano, siendo el elemento fundamental para la ejecución de las labores que en ella se realizan. Por tal razón, es que las organizaciones deben tomar en cuenta los valores morales, destrezas, actitudes, necesidades y habilidades de su personal, sin dejar de identificar y reconocer que cada individuo posee una personalidad y características distintas.

El ser humano, necesita ser motivado y orientado en las diferentes actividades que realiza para sentirse seguro y apoyado dentro de su contexto laboral; así como también, es vital que se les proporcionen las condiciones adecuadas a fin de que el trabajador pueda tener un mejor desenvolvimiento.

El desempeño de los trabajadores es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización. Por este motivo hay un constante interés de las empresas por optimizar el rendimiento de sus empleados para así crear ventajas competitivas, pero no hay que olvidar que la ocupación de cualquier empleado se encuentra influenciado por condiciones del entorno y percepciones individuales, es decir, por diferentes factores que pueden afectar su comportamiento como lo son: los factores físicos (temperatura, iluminación, ruido y espacio de trabajo), psicológicos (motivación, satisfacción laboral, recompensas, actitudes y estrés) y sociales (comunicación, toma de decisiones, relaciones interpersonales y liderazgo), si estos factores se satisfacen es inferible su incidencia en el comportamiento laboral, obteniendo como ejemplo una mejora en su ocupación, alta motivación del personal y un alcance eficiente de los objetivos y metas.

No obstante, una institución que no le brinde las condiciones laborales adecuadas a un individuo o por lo menos no le satisface sus necesidades, posiblemente los niveles de motivación disminuirán, se origina la insatisfacción en el personal, las relaciones interpersonales se vuelven intolerables, lo cual afectará considerablemente su ocupación en la organización.

Es por ello, que las instituciones deben estar orientadas a prestarle atención a esos factores, desarrollando estrategias y técnicas para que su recurso humano pueda ejecutar sus tareas y funciones de la mejor manera posible; ya que la competitividad a la que están sujetas las organizaciones requiere que su personal desempeñe su trabajo con altos estándares de calidad para así satisfacer las demandas y exigencias de la sociedad.

Por las ideas anteriormente expuestas se emprende este estudio el cual tiene como propósito fundamental analizar los factores físicos y psicosociales presentes en el medio ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos, Carúpano -Estado Sucre, con el fin de determinar si tales factores afectan el comportamiento del personal en el mencionado organismo y así poder ofrecer las recomendaciones pertinentes.

A dichos efectos, la presente investigación se estructuró de la siguiente manera:

Capítulo I, referido al problema y sus generalidades, conformado por el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos requeridos para la consecución del estudio.

Capítulo II, lo constituye el marco teórico, donde se encuentran algunos antecedentes relacionados con la investigación, las bases teóricas referentes al tema y los factores físicos, sociales y psicológicos presentes en el medio

ambiente laboral, así como la identificación de la Institución.

Capítulo III, se expone la metodología utilizada, es decir, el tipo y nivel de investigación, la población objeto de estudio, fuente de la información, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y el análisis de los datos.

Capítulo IV, se presentan los resultados arrojados en la investigación, representando los datos en tablas con sus concernientes análisis.

Finalmente, son expuestas las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los respectivos anexos del trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1. Planteamiento Del Problema

Hoy en día, la competitividad de las organizaciones no se fundamenta únicamente en la tecnología, sino en el factor humano, que representa el activo más valioso con que cuentan las empresas para alcanzar las metas preestablecidas. Es por ello, que la gestión de los recursos humanos se ha venido centrando en el individuo como parte fundamental de la organización ya que este es indispensable para lograr los objetivos propuestos por ésta.

Teniendo en cuenta que son las personas las que hacen que una organización sea exitosa, las empresas están explorando y desarrollando permanentemente diferentes métodos para obtener los mejores resultados en el desempeño de sus empleados. Una de las principales técnicas o herramientas hacia las cuales actualmente los directivos de las organizaciones vienen enfocando sus energías y prioridades, tiene que ver precisamente con el manejo gerencial del desempeño y de la contribución que realizan sus empleados, tanto de manera individual como en equipo de trabajo. Por ello, es que muchas organizaciones han tratado de mejorar las condiciones físicas de medio ambiente laboral, las relaciones sociales y generar altos niveles de motivación entre los trabajadores para así mejorar su desempeño.

Toledo, (1996:12) señala que el desempeño, constituye **“el conjunto de acciones ejecutadas por un individuo que pueden ser percibidas por su jefe y tales acciones permanentemente están influenciadas por factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta en el individuo”**.

Es fundamental que la organización responda a esos factores que pudieran influir en el desempeño del individuo y por ende en la calidad del trabajo. Entre éstos se pueden considerar los factores físicos del ambiente laboral, tales como: temperatura, iluminación, ruido y espacio de trabajo; los cuales intervienen en el desenvolvimiento de los individuos y en ocasiones pasan desapercibidos por los directores o gerentes pudiendo producir falta de motivación a la hora de realizar el trabajo, afectando de esa manera el desempeño de los trabajadores.

Por otra parte, Gómez (2000:28) refiere que “los factores sociales ejercen una poderosa influencia en el medio ambiente laboral e inciden directamente en la relación empleado-jefe”. Entre estos factores cabe mencionar a: la comunicación, elemento vital en toda organización enmarcada como un proceso de transmisión de información, ideas y sentimientos, permitiendo conocer las actitudes y opiniones de los trabajadores; las relaciones interpersonales sería otro de los factores sociales a destacar, estas son resultado de un intercambio ameno basado en el tipo de interacción que mantenido entre personas o grupos producto de sus labores; la toma de decisiones igualmente destaca como factor, es un proceso que se da para escoger un planteamiento formulado para resolver una situación específica en las organizaciones; y finalmente, el liderazgo que considerado un factor importante por cuanto tiene influencia en el comportamiento del individuo y en la estrategia que se diseña para orientar la gestión en la organización.

También tienen incidencia en la conducta del individuo los factores psicológicos, desde ese punto de vista, Toro y Cabrera (1999:64) sostienen que **“la motivación, satisfacción y las recompensas son consideradas condiciones de índole psicológicas y de vital importancia para el desempeño del ser humano, y la inconformidad de éstas provocan en los individuos una actitud desfavorable ante su trabajo”**.

Lo antes citado expresa explícitamente la importancia de considerar los factores psicológicos en la gestión de los recursos humanos como condición para favorecer la actitud de estos frente al trabajo y consecuentemente aumentar la eficiencia y eficacia.

Otro elemento importante en el factor psicológico, es el estrés, Dolan y Martín (2000:265) expresan, “el estrés en el trabajo es el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo”. Generalmente, el estrés se da cuando un individuo no responde de forma adecuada o eficaz a los estímulos que provienen de su entorno, o cuando sólo lo consigue a un coste usurero para su organismo. En este sentido, se puede decir que los factores psicológicos también influyen en el desempeño del empleado, ya que la realización del trabajo en algún momento determinado lejos de proporcionar satisfacción se generaría inconformidad, haciendo del sitio de trabajo un lugar hostil que no produce motivación para la realización adecuada de sus funciones.

De acuerdo al planteamiento precedente, al existir en una empresa o institución un desequilibrio en los factores físicos y psicosociales que perturban la consecución y el logro de los objetivos tanto laborales como personales, el desempeño del individuo tiende a desalentarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía y descontento hasta agresividad, agitación e inconformidad y actitud en el trabajo; asimismo la motivación en los trabajadores disminuye, el nivel de estrés es incrementada, ya sea por frustración o impedimento para la satisfacción de sus necesidades, la comunicación es dificultada, las relaciones interpersonales se vuelven intolerables, y pierde entusiasmo en el trabajo; el cual refleja en la lentitud y el desgano que caracteriza un individuo que labora en esas condiciones, llegando a la situación de crear un conflicto en la organización y no se pueda cumplir con los objetivos y metas propuestas.

Por lo ante expuesto y por información producto de observaciones preliminares realizadas en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos, que sirve al Aeropuerto Nacional “General José Francisco Bermúdez”, ubicado en la avenida Circunvalación Sur de la ciudad de Carúpano, estado Sucre, y cuyo objetivo fundamental es salvaguardar vidas humanas en caso de accidentes aéreos y actuar en todo lo concerniente a la prevención e investigación de incendios en los aeropuertos y sus instalaciones anexas.

Las indagaciones preliminares evidencian que en esta institución podrían existir o estar en proceso, deficiencias o condiciones inadecuadas en el ambiente laboral, esta suposición deriva de lo expuesto de la manera siguiente:

Los efectivos bomberiles coinciden en afirmar que en ocasiones la comunicación entre trabajadores se encuentra condicionada debido a la presencia de barreras físicas como es el ruido por causa del despegue y aterrizaje continuo de aeronaves en su entorno cercano, aparejado con la no existencia de áreas comunes protegidas contra estos sonidos por encima de los 100 decibeles. Cabe destacar que existen destacamentos de bomberos aeronáuticos donde las áreas comunes han sido protegidas por diseños estructurales que disminuyen en más de un 50% el ruido producido por las aeronaves, un ejemplo de ello es el Cuerpo de Bomberos de Maiquetía cuyo Cuartel está en medio de dos pistas. (Personal Boberil)

Aunado a lo anterior, existen otras situaciones relacionadas con los incentivos laborales, por cuanto sienten que el patrono se ha “olvidado” de ellos. Evidencian que la organización no cuenta con un programa de incentivos que les proporcione a los Bomberos beneficios salariales y socioeconómicos justos y acordes con las características, riesgos y especialización de sus puestos de trabajo.

El personal manifiesta que actualmente la institución no les proporciona ningún tipo de recompensas; dicen además, que anteriormente, los incentivos tales como:

ascensos de jerarquía, bonificaciones especiales por rendimiento, pago compensatorio por evaluación de desempeño, entre otros, formaban parte del conjunto de estímulos recibidos por los bomberos aeronáuticos. En la actualidad, eso no sucede y esto podría generar conflictos laborales.

Todo lo antes señalado pudiera repercutir en el desempeño de los Bomberos, causar una actitud desfavorable ante el trabajo, situación hipotética que representaría una serfa consideración debido a que la función principal de los Bomberos Aeronáuticos es la de salvar vidas humanas y salvaguardar bienes materiales, y para ello requieren estar en perfectas condiciones físicas, y psicológicas, para cumplir con los objetivos propuestos en caso de contingencia y por ende garantizar la eficiencia de su servicio.

Las consideraciones hechas hasta ahora proporcionan razones interesantes e importantes a los investigadores para realizar un estudio en esta institución.

En virtud de la situación expuesta surgió el interés de “Analizar los factores físicos y psicosociales presentes en el medio ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano”, la cual se formula mediante las siguientes interrogantes:

¿De qué manera afectan los factores físicos en el medio ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano – Estado Sucre?

¿Cómo afectan los factores sociales en el medio ambiente laboral del cuerpo de bomberos aeronáuticos?

¿Cuáles aspectos de los factores psicológicos están afectando en el medio

ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano – Estado Sucre?

1.2. Justificación

Para que una organización funcione adecuadamente es imprescindible que su recurso humano desempeñe sus actividades y funciones de la mejor manera posible. Es fundamental que la organización implemente estrategias y políticas tendentes a propiciar y mantener un clima organizacional acorde a las exigencias y características propias de cada uno de los puestos de trabajo.

Adicionalmente, esta investigación cobra relevancia por cuanto el ejercicio de las funciones de un Bombero Aeronáutico, además de un perfil especializado particular, unas condiciones laborales específicas que contribuyan a consolidar y mantener a este profesional en las mejores condiciones físicas, sociales y psicológicas para hacerle frente a las diversas, exigentes, riesgosas y complejas funciones que demanda este puesto de trabajo.

Cabe destacar, que el bombero aeronáutico realiza un cúmulo de tareas que desarrolla cotidianamente, a saber: Atención de enfermos y heridos en los distintos escenarios y circunstancias, rescate de personas y bienes, tanto producto de accidentes aéreos, como en cualquier otro escenario que se presente, salvamento de personas involucradas en incendios y accidentes aéreos; extinción de incendios en aeronaves, inspecciones de seguridad y prevención, entre otros.

Todas estas labores requieren un nivel de concentración, equilibrio emocional y condiciones físicas adecuadas por parte del funcionario, quién debe estar en las mejores condiciones para no solamente hacer frente a las emergencias en las circunstancias mas adversas, sean cuales fueren, sino que sea capaz de arriesgar su

propia vida para lograr los más altos objetivos vinculados con la misión organizacional.

En este orden de ideas, si las circunstancias y condiciones laborales son favorables, satisfactorias y motivadoras, podrían brindar un importante margen de seguridad sobre el excelente desempeño de los bomberos, en caso contrario estas garantías estarían en tela de juicio y podrían reflejarse en el servicio que prestan a las comunidades, porque son las comunidades las beneficiarias finales de los servicios de emergencias que prestan estos funcionarios.

La investigación es conveniente para el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano, ya que permitirá conocer los factores de carácter físico, psicológico y social que pueden estar afectando su desempeño. Si se llegasen a corroborar la existencia de factores que afecten el desempeño, la organización podría adoptar políticas y estrategias que ayuden a mejorarlos.

El estudio podría estimular al personal directivo de los Bomberos Aeronáuticos a moldear su enfoque personal de liderazgo en función de las necesidades del recurso humano que dirige y construir un ambiente organizacional adecuado que conlleve a la satisfacción laboral de los efectivos.

Asimismo esta investigación podría constituirse en una opción válida como contribución a resolver los problemas que se pudieran como consecuencia de condiciones ambientales desfavorables, creadas por factores físicos (iluminación, temperatura, espacio de trabajo y ruido), psicológicos (motivación, satisfacción laboral, recompensas, actitudes y estrés) y sociales (comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, toma de decisiones)

A la Universidad de Oriente (UDO) le será de utilidad, ya que obtendrá un

material bibliográfico basado de los factores de los Bomberos Aeronáuticos de Carúpano, y que constituye un estudio importante por cuanto la Especialidad de Bomberos Aeronáuticos es poco común en el país dado su ámbito exclusivo de actuación que está circunscrito a los Aeropuertos Nacionales e Internacionales del país.

A los investigadores, porque a través del presente estudio conocerán a profundidad el tema objeto de investigación relacionado básicamente con los factores físicos y psicosociales presentes en el ambiente laboral en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano y asimismo los conceptos adquiridos en la misma servirán de base para aplicarlos eventualmente al ejercer la carrera Gerencia de Recursos Humanos.

1.3. Objetivos De La Investigación

1.3.1. Objetivo General

Analizar los factores físicos y psicosociales presentes en el medio ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano – Estado Sucre. Año 2008.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir los factores físicos presentes en el ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano. Estado Sucre.
- Identificar los factores psicológicos presentes en el ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano. Estado Sucre.
- Identificar los factores sociales presentes en el ambiente laboral del Cuerpo de

Bomberos Aeronáuticos de Carúpano. Estado Sucre.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes De La Investigación

En el ámbito nacional y regional, existen investigaciones de diversas organizaciones e instituciones relacionadas con los factores presentes en el medio ambiente laboral, utilizando metodologías y variables similares a las descritas en esta investigación. Por lo tanto aquí describirán algunas investigaciones consideradas útiles para reforzar la importancia de llevar a cabo el estudio.

Navarro y Álvarez (1994), realizaron su trabajo de grado titulado “La Comunicación como factor social influyente en la productividad del personal administrativo, supervisor, instructor, obreros y aprendices del Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE) Maturín – Estado Monagas”. Los mencionados autores llegaron a las siguientes conclusiones: El nivel de estudio realizado por los empleados van desde primaria hasta universitaria, la mayoría de ellos han realizado cursos de actualización los conocimientos transmitidos son de buena calidad, lo cual influye en una notable mejora de la comunicación del aumento en los niveles de calidad y productividad; en la institución existe un nivel de comunicación aceptable; el tono de voz utilizado por todo el personal es moderado; el estilo de comunicación es bidireccional; los medios de difusión de mensajes son variados, dependientes del tipo de mensaje publicado; las barreras de comunicación mencionadas como de mayor incidencia por los trabajadores fueron las psicológicas; y las relaciones interpersonales son buenas entre el personal debido a que el 93% respondió que eran aceptables.

Lo antes expuesto evidencia que un mejoramiento en la formación, entrenamiento y actualización de conocimientos de los trabajadores de una organización influye de manera notable y positiva en las comunicaciones dentro de la organización, en tal sentido, esta investigación sirve de antecedente al presente estudio por cuanto ofrece experiencias previas en las que se influyó de una variable vinculada al recurso humano para mejorar aspectos organizacionales importantes como la comunicación, lo que eventualmente también redundará en el bienestar de los trabajadores.

Meza e Ydrogo (1996), llevaron a cabo una investigación, cuyo título fue “Análisis de las relaciones interpersonales como factor social determinante en la calidad del servicio prestado por el personal que labora en el Banco Provincial Agencia Lagoven Maturín 153. Estado Monagas”. Los investigadores destacan entre sus conclusiones: Los empleados percibieron que sus relaciones de trabajo con sus compañeros no se desarrollaban de acuerdo a sus expectativas; aceptan que existen conflictos individuales y grupales que afectan las relaciones laborales, uno de ellos lo constituye la duplicidad de funciones. A pesar de ello, en la organización existe la voluntad y la disposición del grupo para realizar las actividades laborales de manera eficiente, esto se debe a la motivación intrínseca que siente el empleado al estar consciente de que su actuación repercute en sus relaciones con sus compañeros y en la imagen de la institución. Finalmente, la totalidad del personal señala que al afiliarse con un grupo dentro de la organización satisface sus necesidades de contacto social y que la aplicación de estrategias puntuales mejoran las relaciones interpersonales dentro de la Entidad Bancaria.

Los autores, evidencian en este estudio que las organizaciones deben propiciar actividades y estrategias que permitan drenar las tensiones propias de una exigente actividad como esta, también opinan que se debe propiciar acercamientos y alianzas entre los trabajadores a fin de lograr un mejoramiento en las relaciones personales y

profesionales con sus pares. Estas conclusiones están estrechamente vinculadas a la presente investigación por cuanto las comunicaciones interpersonales son una de las problemáticas reflejadas en la investigación en desarrollo.

Figuera y Gil (1998), en su trabajo de grado en la Universidad de Oriente (UDO) elaboraron una tesis titulada “La Motivación y la Comunicación como Factores Influyentes en el medio ambiente laboral de los Empleados adscritos al Departamento de Personal en el Hospital Central Universitario Manuel Núñez Tovar”. Donde expusieron lo siguiente: El ambiente físico de las Oficinas del Departamento de personal no es el más adecuado debido a la incomodidad, al ruido, la falta de muebles modernos y máquinas lo cual impide el buen desempeño de las labores; los trabajadores están desmotivados por muchos factores, entre ellos el bajo sueldo que perciben y ellos consideran que es el factor motivacional más importante por el alto costo de la vida en el momento y su remuneración no cubre sus necesidades básicas y así mismo existe poca motivación por parte de los supervisores y jefe de personal, pues no le dan la debida importancia a las labores que realizan los trabajadores.

La motivación empleada en el Departamento de personal es de tipo verbal, es decir, a través de elogios. El otorgamiento de recompensas dirigida a los empleados por parte de la institución es poca, lo que significa que no existen políticas salariales en el Hospital, de igual manera carece de programas y cursos de mejoramiento profesional; la comunicación existente en la mencionada dependencia no es del todo efectiva ya que existen medios inapropiados y barreras que limitan su efectividad; y las relaciones interpersonales en el grupo de trabajo se encuentra entre los parámetros normales lo cual ayuda a que el ambiente de trabajo sea más llevadero.

Las conclusiones de la investigación antes citada están muy relacionadas con el estudio desarrollado en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano en virtud

de que este último pretende abordar la temática relacionada con los factores físicos y psicosociales presentes en el medio ambiente laboral.

2.2. Bases Teóricas

Los fundamentos teóricos específicos en que se basa esta investigación son los que están estrechamente vinculados con los factores físicos (temperatura, iluminación, espacio físico, ruido), factores sociales (comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, toma de decisiones) y psicosociales (motivación, satisfacción laboral, recompensas y estrés) que pueden influir en el desempeño de un trabajador.

A continuación se describirán de manera más y detallada los factores físicos, sociales y psicológicos presentes en el medio ambiente laboral:

2.2.1. Factores Físicos del Medio Ambiente Laboral

Actualmente la mayoría de las organizaciones en constante crecimiento tratan de proporcionar a los trabajadores un ambiente que favorezca el ejercicio de sus funciones. En ese sentido, es preciso conocer con detenimiento los factores físicos que influyen de una u otra manera en la productividad y calidad de la organización, pues de ellos dependerá en gran medida el funcionamiento de la misma. Por tanto es pertinente decir que el medio ambiente de trabajo tiene influencia directa en el desempeño humano dependiendo de las condiciones en que se encuentren éstos.

Entre los factores físicos que influyen en el medio ambiente laboral del trabajador se pueden mencionar los siguientes:

2.2.1.1. Temperatura

Se considera como uno de los factores más importantes dentro del ambiente físico laboral puesto que la condición atmosférica es de gran incidencia en la satisfacción de las personas y pueden afectar el desempeño del trabajador si no va acorde con las diferentes actividades que se desarrollan en la organización. En ese sentido, Ramírez (1993:156), señala

La temperatura influye en el bienestar confort, rendimiento y seguridad del trabajador. El exceso de calor produce fatiga, manteniéndose más tiempo de recuperación o descanso que si se tratase de temperatura normal, y el frío de igual manera puede perjudicar al trabajador, la temperatura baja le hacen perder sensibilidad y agilidad en las manos.

La temperatura puede afectar el desempeño de los empleados, si ésta no es adecuada a las actividades que ellos realizan, ya que los efectos del frío o del calor afectarían el rendimiento en el trabajo. Es importante tratar que la temperatura se mantenga en condiciones estables y a la vez que la atmósfera del local corresponda a las que el cuerpo humano requiere para permitir la ejecución de las labores, para no sólo ofrecerle al trabajador comodidad sino también salud.

2.2.1.2. Iluminación

La iluminación permite que el trabajador tenga una mejor visualización de las actividades que realizan, además de ser un factor importante tanto en la prevención de accidentes como en la mejora del desempeño.

La cantidad de luz necesaria depende del tipo de trabajo a realizar aún cuando los límites máximos o la intensidad baja no son convenientes.

Chiavenato (1998:426), señala 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 de las variaciones de la intensidad de la luz.

La iluminación en el lugar de trabajo es un factor esencial del cual no se puede prescindir ya que generaría fatiga y cansancio en la vista de los trabajadores, una buena iluminación mejora el desempeño y da satisfacción al empleado en su puesto de trabajo, disminuyendo la tensión provocada por la falta de ésta.

2.2.1.3. Ruido

Se consideraría al ruido como una forma de energía que encuentra contenido en el aire, el cual está compuesto por dos características la frecuencia y la intensidad. Al no controlarlo puede tener repercusión negativa en la productividad.

Así mismo es un factor importante en el desempeño de las actividades de los empleados porque podría distorsionar la comunicación, el exceso de ruido incide en la salud del trabajador y por ende afecta la productividad laboral.

Un ambiente laboral que se encuentre muy marcado por el ruido no favorecerá a los trabajadores por el contrario entorpecerá la adecuada realización de las funciones, ocasionando que éstos cometan errores debido a la distracción y falta de concentración.

En tal sentido, Grimardi (1996:433), refiere al respecto:

El rendimiento en las tareas generalmente es afectado por los efectos del ruido que contribuyen al aburrimiento y la fatiga. En términos de rendimientos, ciertos sonidos son inhibidores otros no afectan y otros estimulan. El rendimiento del trabajo mental es afectado por el ruido y los individuos que trabajen en ambiente ruidoso por lo general son más nerviosos e irritables lo que afecta la productividad y calidad de trabajo.

2.2.1.4. Espacio Físico

Hoogets (1997:27), señala “espacio físico se refiere a la cantidad de espacio de trabajo, su disposición y el grado de privacidad que ofrece afectan a la comunicación y en primera instancia el desempeño del trabajador”.

Por lo tanto el espacio debe diseñarse de manera adecuada y cumplir con las normas de seguridad establecida a fin de lograr un nivel de productividad óptimo para ello se deben considerar ciertos elementos según Robbins (1999: 387)

- Tamaño: cuanto más alto sea el puesto que alguien ocupa en la jerarquía de la empresa mayor espacio se le proporcionará.
- Distribución: Se puede definir como el arreglo o disposición del mobiliario y equipo de oficina en el espacio con que se cuenta, y para que ésta sea eficiente se debe tener en cuenta: las medidas y formas de espacio disponible, el número de empleados en la oficina, el tipo de equipo a utilizar y la naturaleza de las tareas.
- Privacidad: Se refiere al espacio otorgado a cada persona donde existen barreras físicas que lo aíslan de los demás.

2.2.2. Factores Sociales

El principal componente de una organización es el recurso humano. El hombre desde tiempos remotos ha necesitado de otros individuos para lograr sus objetivos y poder subsistir. Existen factores en las organizaciones como la comunicación, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y el liderazgo, que ayudan a mantener y/o elevar los niveles de productividad y calidad de la misma.

2.2.2.1. Comunicación

La comunicación es un factor vital en todas las organizaciones como proceso de transmisión de ideas y sentimientos, permite conocer las opiniones y actitudes de los trabajadores en todos los niveles de la misma.

Stoner (1996:324), define la comunicación “como un proceso mediante el cual la persona trata de compartir significados por medio de transmisión de mensajes simbólicos.”

En este proceso la participación de las personas es importante porque permite establecer relación con otras personas, compartiendo el significado de un hecho que se desea comunicar a través de símbolos, como el sonido, los gestos, las letras, los números o a través de palabras.

2.2.2.1.1. Tipos de Comunicación

En las organizaciones se dan según Stoner (1996:587) diferentes tipos de comunicación, a saber:

Comunicación Descendente: Comienza con los mandos jerárquicos y

fluye hacia abajo, pasando por todos los niveles. El propósito básico de la comunicación descendente es difundir, informar, dirigir, girar instrucciones y evaluar a los empleados.

Comunicación Ascendente: La función básica de esta comunicación es informar a los estratos jerárquicos de aquello que está ocurriendo en los niveles inferiores. Este tipo de comunicación incluye informes de avance, sugerencias, explicaciones, y solicitudes de ayuda o decisiones.

Comunicación Lateral: Ocurre entre personas que pertenecen a un grupo de trabajo y entre miembros de diferentes departamentos entre el personal de línea y el de administrativo. El propósito central de la comunicación lateral es ofrecer un canal directo para coordinar la organización y para resolver los problemas.

En toda organización debe manejarse una buena comunicación para que a través de ella los trabajadores puedan obtener y comprender la información transmitida, y así alcanzar los niveles de productividad exigidos por la empresa. Una buena comunicación ayudará exitosamente al logro de las metas establecidas por la organización. De lo contrario las tareas establecidas no se podrán desarrollar eficientemente.

2.2.2.1.2. Barreras de la Comunicación

En el proceso de comunicación generalmente surgen obstáculos, llamados barreras, que es necesario evitar para que la comunicación sea efectiva en la organización. Villavicencio (1999:64) señala que las barreras más comunes son las siguientes:

Barreras Semánticas: estas son derivadas particularmente de las diferentes acepciones que tienen las palabras, ya sean expresadas en forma oral o escrita.

Barreras Físicas: Son aquellas que se derivan de la naturaleza del medio físico utilizado para la transmisión de los mensajes.

Barreras Fisiológicas: la experiencia ha demostrado, que además de la influencia del medio físico utilizado para transmitir los mensajes, los

defectos de pronunciación, fallas auditivas o dificultades perceptivas visuales, se convierten en limitación para la efectividad de la comunicación.

Barreras Psicológicas: estas son muy importantes y vienen dadas según el marco de referencia del individuo. Son muy variadas y entre las más frecuentes, se pueden señalar las siguientes: 1.- Agrado y desagrado. 2.- Tendencia valorativa. 3.- Valores emocionales. 4.- Prejuicios.

Barreras Administrativas: de acuerdo a la estructura y funcionamiento de la organización hay situaciones que afectan la eficiencia de la comunicación al impedir que ella cumpla totalmente los propósitos que persigue. Estos obstáculos se pueden ubicar en los diferentes niveles y canales por los que fluye la comunicación, ya sean ascendentes, descendentes, horizontales o transversales.

Estas barreras de comunicación, entre otras, son las que no permiten se desarrolle una comunicación eficiente entre los miembros de una organización, lo que causa directamente daño en el ambiente de trabajo. Tanto así que las relaciones interpersonales se ven afectadas porque los individuos no pueden establecer una comunicación efectiva, la cual repercute directamente en el desempeño de los mismos.

2.2.2.2. Toma de Decisiones

La toma de decisiones dentro de una organización forma parte de las actividades cotidianas que se llevan a cabo dentro de la misma, por ello debe contarse con un personal calificado, creativo, innovador, dinámico, capaz de tomar decisiones bajo presión, indispensable para maximizar la productividad y calidad del trabajo del individuo.

La toma de decisiones la define Hoodget, citado por Barrios y Meneses (2001:30), como:

El proceso de elegir entre varias alternativas que afectan la conducta

en la organización, puesto que, él mismo guarda relación con los factores de comunicación, la motivación, el liderazgo, la autoridad y cualquier otro factor en el cual se ven involucradas las personas, los grupos y la organización.

En el proceso de escoger la decisión más acertada a una situación específica es necesario considerar la naturaleza de la decisión, las ocasiones en el cual se toman y el medio que envuelve la decisión, ya que puede afectar de una u otra manera la productividad y calidad del desempeño de los trabajadores.

2.2.2.2.1. Tipos de Decisiones.

El desempeño de los trabajadores generalmente también depende del tipo de decisión para lograr una mayor productividad y calidad laboral. En tal sentido, Stoner (1996:267) señala dos tipos de decisiones: programadas y no programadas.

Definiendo a las programadas, como las que implican cuestiones rutinarias y que se toman de acuerdo con políticas, procedimientos o reglas, escritas o no escritas, que facilitan la toma de decisiones en situaciones recurrentes porque limitan o excluyen alternativas; y a las no programadas como las que implican problemas poco frecuentes o excepcionales, ofreciendo soluciones específicas producidas por medio de un proceso no estructurado para enfrentar problemas no rutinarios.

2.2.2.3. Relaciones Interpersonales

Barrios y Meneses, (2001:32) se refieren a las relaciones interpersonales como “la conexión que se mantiene entre personas o grupos como producto del desempeño de sus labores, debido a que los trabajadores buscan ajustarse entre sí, con el propósito de ser comprendidos, aceptados en el momento de participar en función de sus intereses y aspiraciones”.

La mayor cantidad de trabajo en una organización se lleva a cabo por el desempeño del capital humano en la integración del grupo de trabajo, los cuales producen intercambio de ideas, tareas, inquietudes, experiencias dando origen a las relaciones interpersonales que profundizan el desarrollo de las convivencias en la institución.

Las relaciones interpersonales pueden influir en la productividad y calidad del desempeño del individuo de forma positiva o negativa dependiendo de las atmósferas de cooperación o tensión que exista entre los miembros de la organización. Si la relación es producto de un intercambio ameno basado en la ayuda y el compañerismo por intermedio de una comunicación efectiva es seguro que se aumentará los niveles de productividad en la organización lográndose así disposición para el trabajo y calidad en la gestión. Si al contrario las relaciones interpersonales se sustentan en el hostigamiento, tensión e individualismo, se lleva a una vivencia humana estresante que genera frustración, desequilibrio emocional e ineficiencia en la organización y por ende afectaría la productividad y calidad en la misma.

2.2.2.4. Liderazgo

Es uno de los factores que influyen en el medio ambiente laboral de los empleados ya que dependiendo de la capacidad del líder para manejar al personal y los problemas que se puedan presentar se podrá aumentar la calidad del trabajo. Es decir, el mismo puede ejercer sanciones como también pueden ofrecer recompensas cuando lo crea conveniente.

El liderazgo es un elemento primordial dentro de cualquier organización pues de su desenvolvimiento y flexibilidad dependerá el éxito de la institución. Las personas que ejercen el liderazgo deben tener la capacidad para usar el poder con eficacia y de un modo responsable, que los seres humanos tienen diferentes fuerzas

de motivación en distintos momentos y en situaciones diferentes, para actuar en forma tal que desarrolle un ambiente que conduzca a responder a las motivaciones y fomentarlas, de manera tal que en la organización se alcancen los objetivos con eficiencia.

Sikula, (1991:74), expresa que: “el factor más importante que afecta el clima, la productividad y calidad y desempeño de una organización es la relación superior, subordinado que prevalece en una compañía.”

2.2.2.4.1. Tipos de Liderazgo

En una organización existen diferentes tipos de líder que influyen de alguna manera sobre los trabajadores. Entre los tipos de líderes que define French, (1998:127), se encuentran los siguientes:

Líder Autocrático: Es el tipo de líder que permanece firme en sus convicciones, acepta la responsabilidad final de las decisiones, que da ordenes y espere su cumplimiento, que es dogmático e impositivo y que dirige a través de su habilidad para restringir u otorgar recompensas y castigar.

Líder Democrático: Se caracteriza por ayudar a los miembros del grupo, a clasificar sus intereses y objetivos, sus esfuerzos están dirigidos a fomentar la cooperación, la comunicación y las responsabilidades entre miembros.

De Rienda Suelta: Este tipo de líder permite en gran medida que sus subordinados fijen sus metas y los medios para lograrla y considera que su papel es facilitar las operaciones de sus seguidores proporcionándoles información y actuando primordialmente como contacto con el medio ambiente externo del grupo.

Líder Situacional: Es un estilo muy flexible que se adapta a las condiciones en caso de emergencia, desorden, anarquía a bajo nivel de auto conducción, actúa en forma impositiva, pero tratando que progresivamente el grupo se organice y controle.

El estilo de liderazgo que prevalezca en la organización permite orientar la planificación, controlar las acciones y organizar los procedimientos hacia el logro de

las metas trazadas; lo cual va a estar determinado por lo eficaz que puede ser el líder en su estilo, frente a las diversas situaciones que enfrentan a diario.

2.2.3. Factores Psicológicos

Las organizaciones al igual que los individuos que la conforman poseen una personalidad y forma de ser que la distinguen de las demás permitiendo realizar su propia cultura.

Por ende, conocer como contribuye la organización a mantener su personal motivado y satisfecho ayuda a saber como los trabajadores no sólo perciben si no como influyen los factores psicológicos en la productividad y calidad de su trabajo, ya que permiten clarificar muchas situaciones donde los objetivos de la organización pueden entrar en conflicto con los objetivos de las personas, afectando inevitablemente su desempeño.

2.2.3.1. Motivación

La motivación abarca el grado de satisfacción que siente el individuo desarrollando una actividad.

De acuerdo con Robbins (1999:168) motivación es “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por el esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.”

El logro de los objetivos y los niveles de productividad de una organización dependen del personal que labora en ella, al mismo tiempo que éstos deben estar en condiciones favorables para realizar satisfactoriamente su tarea. De ahí la importancia que el empleado se sienta motivado o no, al ejercer sus funciones. El estado de

motivación que tengan los empleados en un determinado momento producirá efectos sobre la productividad y calidad de la organización.

Figuera y Gil, (1998:83) señalan que existen varios tipos de incentivos:

Reconocimiento: Es la acción de reconocer a una persona la eficiencia y virtudes que tiene al realizar su trabajo y a la vez logra que la institución alcance sus objetivos.

Ascenso: Son cargos o niveles jerárquicos que adquiere un empleado dentro de la estructura organizativa por su desempeño y a la vez tendrá más remuneración por el cargo.

Monetarios: Son asignaciones que reciben los empleados por su buena labor dentro de la empresa.

Certificado: Es un documento oficial que establece un privilegio es decir una credencial que se le da a la persona por su gran desempeño.

Es importante destacar que estos tipos de incentivos motivacionales ayudan a que el individuo se desempeñe mejor en su trabajo y permite una motivación donde se reconocen los esfuerzos y bondades de cada uno de los miembros de la organización, lo cual redundaría en una satisfacción tanto personal como profesional y por su puesto tendría efecto positivo para la organización ya que un personal motivado estaría en mayor disposición de uno que no lo esté.

2.2.3.2. Satisfacción en el Trabajo

La satisfacción es la que refleja la conformidad que tienen los miembros de la organización frente a determinados aspectos laborales. Chrudden y Sherman (1992:258); expresan que la satisfacción **“se describe como una disposición psicológica del sujeto a su trabajo (lo que piensa de él) constituida por un grupo de actitudes o sentimientos.”**

La satisfacción debe ser entendida, vigilada y manejada de manera que se

eviten algunos de los resultados potenciales en forma de insatisfacción que pueda afectar en forma negativa el desempeño de los trabajadores.

2.2.3.3. Recompensa

Dolan, S. y Martín, I. (2000:56) señalan que “cuando un empleado realiza un buen trabajo, puede recibir a cambio una recompensa monetaria o un reconocimiento personalizado.”

En la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un mejor desempeño en los trabajadores en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive.

Las organizaciones están compuestas de personas con ambiciones, necesidades y valores propios. Por tal razón, cuando la cooperación se recompensa y menciona de manera positiva, las personas tienden a responder con más entusiasmo y esfuerzo. Para obtener el compromiso duradero y vigoroso de los empleados, la gerencia casi siempre tiene que hacer gala de recursos para diseñar y usar incentivos. Cuanto más entienda qué motiva a los subordinados y cuánto más confié en los incentivos motivadores como una herramienta para implantar la estrategia, mayor será el compromiso de los empleados para poner en práctica el plan estratégico.

Dolan, S. y Martín, I. (2000:56) afirman que “el reconocimiento a un trabajo excelente puede realizarse de múltiples formas: el envío de una tarjeta de felicitación, un reconocimiento público o un almuerzo con los jefes.”

De acuerdo a lo que refieren los autores, se puede decir del modo como el gerente distribuye el incentivo a sus empleados, espera que éste mejore su rendimiento y por ende eleve sus niveles de satisfacción y motivación.

2.2.3.4. Actitudes

Las actitudes constituyen un estado mental determinantes de la conducta del individuo.

Las actitudes, de acuerdo a Robbins (1997:180): “son afirmaciones evaluativas favorables o desfavorables en relación con objetos, personas o hechos.”

Se puede decir que la actitud laboral es una tendencia individual en relación con el trabajo condicionada por un conjunto de factores innatos, adquiridos, internos o externos al trabajador.

Asimismo se puede señalar como enunciado o juicio de evaluación respecto a los objetos, la gente o los eventos y tienen tres componentes, según Robbins (1999:275):

Afectivo: es la parte emocional asociada con la actitud, se refiere a los sentimientos de agrado o desagrado con respecto al objetivo.

Cognoscitivo: este componente se refiere a las creencias que la persona tiene hacia el objeto o suceso. Las creencias pueden ser exactas o inexactas sin embargo para la persona son una verdad que se ha desarrollado a través de un proceso de aprendizaje. Por lo tanto la cognición es el proceso consciente de adquisición de conocimientos donde intervienen con insistencia la racionalidad y la lógica.

Comportamiento: este componente se refiere a la conducta que manifiesta la persona hacia el objeto de la actitud.

Las actitudes es la conjunción de tres componentes: cognición (el segmento de opinión o de creencia que tiene una actitud), afectividad (el segmento emocional o sentimental de una actitud) y comportamiento (la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o hacia algo). Estos componentes ayudan a entender la complejidad y la relación potencial entre las actitudes y el comportamiento de los

individuos, ya que dependiendo de las creencias, agrado o desagrado el ser humano adoptará un comportamiento definido.

Además, se puede decir, que estos elementos reflejan los sentimientos y supuestos que determina en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento.

2.2.3.5. Estrés

El estrés es como una condición dinámica en el cual un individuo es confrontado con una oportunidad, una restricción o demanda relacionada con lo que él o ella desean y para la cual el resultado se percibe como incierto o a la vez importante.

Dolan, S. y Martín, I. (2000:265) comentan que el estrés “es el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo.”

Prácticamente todo es susceptible de provocar estrés por ejemplo: un ascenso, un despido, una preocupación financiera, la presión del tiempo, la toma de decisiones, las políticas ambiguas, los objetivos muy ambiciosos, lucha por el poder, entre otros.

2.2.3.5.1 Agente de Estrés

Un agente de estrés es la condición que tiende a causar un problema; Davis y Newstrom (1999:43) agrupan los agentes de estrés de la siguiente manera:

Ambientales: Luz, ruido, temperatura, vibración, movimiento, contaminación. De la misma manera las incertidumbres políticas,

económicas y las tecnológicas influyen en la proyección elevada del estrés.

Individuales: la sobrecarga del trabajo, el conflicto de roles, discrepancia entre carrera-ocupación, responsabilidad del individuo influyen para disparar la carga emocional del trabajador.

Grupales: se refiere a la falta de cohesión, conflicto intergrupal o intragrupal, incongruencia de estatus, insatisfacción, liderazgo inefectivo.

Organizacionales: clima organizacional, tecnología, estilos gerenciales, control de sistemas, estructura organizacional, características del puesto, nepotismo, compadrazgo y favoritismo entre otros.

Sociales: dinámica familiar, estatus socioeconómico.

Estos agentes del estrés influyen de manera diferente en cada individuo lo que podría causar un impacto positivo o negativo según sea el resultado de estimular o de medir el esfuerzo de los trabajadores en la institución. Finalmente la presión alcanza un nivel que corresponde aproximadamente a la capacidad máxima del desempeño diario de una persona. Si el estrés es excesivo se convierte en una fuerza destructiva. Por ejemplo, un empleado bajo estas condiciones pierde la capacidad de manejo del estrés y se vuelve incapaz de tomar decisiones y exhibirá una conducta errática e inclusive, de continuar bajo este esquema, el empleado sufrirá una descompensación, se enfermará al punto de no poder presentarse a trabajar, con las consecuencias sobre su vida personal y laboral.

2.2.4. Factores Físicos y Psicosociales en el Medio Ambiente Laboral de los bomberos.

Aspectos relacionados los factores físicos-ambientales y psicosociales en el medio ambiente laboral.

Los factores físicos y psicosociales son de gran importancia porque contribuyen al éxito de las funciones que se desarrollan en las organizaciones, siendo necesario evaluar conflictos e insatisfacciones que se estén generando en el personal, se pueden

iniciar cambios positivos donde se identifiquen elementos básicos sobre los cuales se tienen que intervenir para solucionar posibles problemas.

Los factores físicos y psicosociales que influyen en el individuo, básicamente en la conducta y comportamiento, éstos dependen de características personales y del entorno laboral.

Un ambiente de trabajo con fallas en su estructura, factores físicos y psicosociales generan fracasos y decadencias en el medio ambiente laboral de un individuo al momento de realizar actividades laborales.

Bodreau 1994, citado por Rosario, Z. (2006:25), explica que los factores organizacionales y psicosociales permiten:

- a. Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- b. Iniciar y sostener un cambio que indique los elementos específicos sobre los cuales se debe dirigir las intervenciones.
- c. Seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

El conocer los factores físicos y psicosociales es de gran importancia para toda empresa porque proporciona información acerca de los procesos que determinan los comportamientos de la organización, permitiendo cambios en la actitud y conductas de los miembros, como también en la estructura organizacional.

De la misma forma, debe facilitar la realización de los empleados como individuos capaces de afirmarse con autonomía, derechos y responsabilidades individuales y sociales.

Mediante el análisis de los factores físicos y psicosociales se pueden estudiar las raíces de los conflictos, insatisfacción de los empleados lo que lleva consigo el desarrollo de actitudes negativas dentro de la organización. También se pueden iniciar y sostener en aquellos elementos donde existan conflictos y seguir su desarrollo, previniendo los posibles problemas que puedan surgir.

2.3. Marco Referencial De La Organización

El Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos es una Institución profesional, dependiente de la Dirección de Aeronáutica Civil, Dirección General de Transporte Aéreo del Ministerio de Infraestructura, el cual tiene un régimen y disciplina especial; su objetivo fundamental de acuerdo a lo descrito por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en el Manual de Servicios de Aeropuertos, Parte I, Salvamento y Extinción de Incendios (2000:1) que indica: **“El objeto principal del servicio de extinción de incendios es el salvar vidas en caso de accidentes o incidentes de aviación”**.

El Manual de la Organización del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos (2003:17), indica que además de salvamento de vidas, también:

Actúan en lo concerniente a la prevención, salvamento, combate e investigación en casos de siniestros en los aeropuertos sus instalaciones anexas y en el área contigua que circunda los mismos.

2.3.1. Misión

Salvar vidas humanas en caso de accidentes aéreos y actuar en todo lo concerniente a la prevención e investigación de incendios en los aeropuertos y sus instalaciones.

2.3.2. Visión

Garantizar el logro de los objetivos consagrados en la Ley de los Cuerpos de Bomberos y Bomberas y Administración de Emergencia de Carácter Civil, protegiendo la vida, bienes y propiedades de la Nación y de la ciudadanía y propiciando la prevención de accidente, mediante el cumplimiento de programas de expansión y la organización de sus diferentes dependencias, con recursos humanos capacitados.

2.3.3. Valores Tienen por valores los siguientes:

- Patriotismo.
- Ética.
- Profesionalismo.
- Responsabilidad.
- Eficiencia.
- Mística.
- Integridad.
- Honestidad.
- Lealtad.
- Confidencialidad.

2.3.4. Lema

Su lema es: “Disciplina y Abnegación” caracterizada por el fiel cumplimiento

de las Leyes y Normas de la República y de la Institución, sacrificio personal y el desprendimiento voluntad de todo tipo de interés personal para dar lo mejor de sí en la misión encomendada, sin esperar por los servicios prestados nada a cambio.

2.3.5. Objetivos

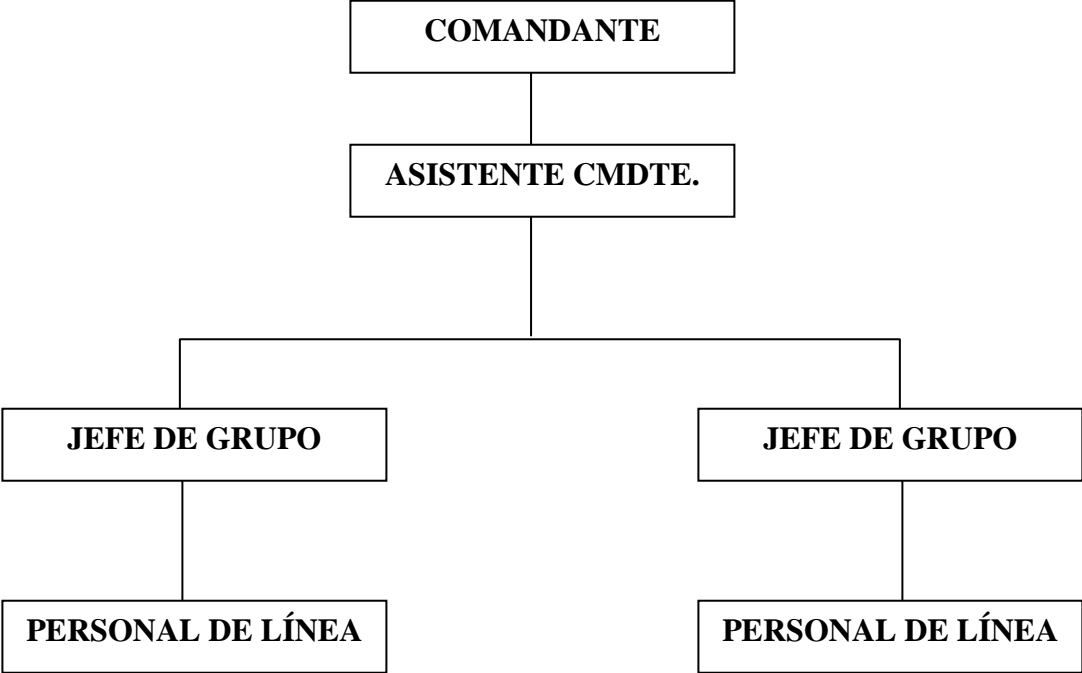
Azuaje, Medina y otros (2003:15) señalan en el Manual de Organización del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Venezuela el siguiente objetivo:

Salvaguardar la integridad física de los ciudadanos y ciudadanas y bienes de éstos frente a situaciones que representen amenazas, vulnerabilidad o riesgo, promoviendo la aplicación de medidas tanto preventivas como de mitigación, atendiendo y administrando directa y permanentemente las emergencias en caso de siniestro en los aeropuertos sus instalaciones anexas y en el área contigua a las mismas.

2.3.6. Funciones

- Realizar labores de extinción de incendios, salvamento y rescate en aeronaves siniestrada y/o instalaciones aeroportuaria.
- Realizar inspecciones de seguridad, higiene y ambiente en las instalaciones (talleres, oficinas, restaurantes, hangares, otros) ubicados dentro del aeropuerto y aquellas instalaciones que pertenezcan al sistema aeronáuticos y que se encuentran fuera del aeropuerto.
- Capacitar y adiestrar personal que labora en el aeropuerto en relación a las normas de personal industrial.
- Colaborar con las instituciones en caso de calamidad pública u otras actividades relacionadas al servicio del bombero.

2.3.7. Estructura Organizativa



Fuente: Manual de la Organización del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos (2001),

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En la realización de esta investigación se emplearon un conjunto de técnicas, procedimientos y demás herramientas que permitieron recolectar la información pertinente, relacionada con los factores físicos y psicosociales en el medio ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos de Carúpano.

3.1. Tipo De Investigación

Dado los objetivos planteados en esta investigación el estudio que se llevó a cabo fue de campo, debido a que los datos se recopilaron del contacto directo con el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano – Estado Sucre, para luego analizar e interpretar la situación y obtener conclusiones. A tal efecto, Altuve (1983, 50) señala:

La investigación de campo se conceptualiza como un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos o información, recabado por el científico mediante la utilización de una estrategia de recolección directa. Los datos así recolectados se denominan primarios, por cuanto son obtenidos de primera mano, producto de la investigación en ejecución; son originales.

3.2. Nivel De Investigación

El nivel de investigación es descriptivo, pues se determinó y describió los factores físicos, sociales y psicológicos en el medio ambiente laboral del Cuerpo de los Bomberos Aeronáuticos de Carúpano - Estado Sucre. A este respecto, Chávez (1994, 135) define:

Las investigaciones descriptivas, son todas aquellas que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentaron en el momento de su recolección. Describe lo que se mide sin realizar interferencias ni verificar hipótesis.

3.3. Población

Está integrada por dieciséis (16) funcionarios destacados en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano, estado Sucre. Dicho personal está conformado por: Un (01) Comandante, un (01) asistente del Comandante, dos (02) Jefes de Grupos y doce (12) Bomberos de línea. Dado que la población es relativamente pequeña, no se realizó el procedimiento para determinar una muestra, por lo que se tomó a toda la población como el universo a investigar.

3.4. Fuentes De Información

Dado a lo que se pretende analizar en la institución las fuentes fueron las siguientes:

Fuente Primaria: los efectivos del Destacamento de Bomberos Aeronáuticos, Aeropuerto de Carúpano - Estado Sucre.

Fuente Secundaria: Libros, Guías, Tesis de Grados, Revistas especializadas y Manuales relacionados con el tema de estudio.

3.5. Instrumento De Recolección De Datos

El Cuestionario: este fue utilizado para recopilar la información, el cual se le aplicó a todo el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos

Carúpano, para que expresaran sus ideas referente a los factores físicos, sociales y psicológicos presentes en su medio ambiente laboral. Es necesario destacar que el cuestionario se caracterizó por ser un formulario impreso que contuvo preguntas abiertas y cerradas.

3.6. Procesamiento Y Análisis De Datos

Una vez finalizada la tarea de recolectar la información mediante la aplicación del cuestionario, se procedió a seleccionar, ordenar, clasificar, y procesar los datos según su importancia más relevantes o representativas fueron reflejadas a través de tablas con cifras absolutas y porcentuales y realizándose una adecuada interpretación del fenómeno con aportes de los investigadores, pero tomando en consideración los fundamentos teóricos de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este Capítulo se reflejan los resultados obtenidos de 21 dimensiones a través de la aplicación del cuestionario, los cuales se recolectaron, organizaron y analizaron de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación, de tal manera, que permitiera analizar el “estado real” de los factores físicos, sociales y psicológicos en el medio ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano - Estado Sucre, con la finalidad de determinar las necesidades de la organización

Los datos obtenidos en este estudio, se muestra en tablas, donde se dan a conocer los indicadores de cada una de las preguntas del cuestionario, la distribución absoluta y porcentual. Cabe destacar, que los análisis se argumentaron con las bases teóricas y las percepciones obtenida por los investigadores en la institución.

El análisis se realizó evaluando todas las dimensiones de los factores físicos y psicosociales, para posteriormente detectar la tendencia de cada dimensión. Esta evaluación origino la ubicación exacta de las deficiencias, con el propósito de realizar las recomendaciones pertinentes.

TABLA N° 1: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A La Temperatura Existente En El Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Muy Agradable	-	-
Agradable	13	81,25
Poco Agradable	3	18,75
Desagradable	-	-
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008),

La tabla refleja que el 81,25% del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos Aeronáutico de Carúpano, disfrutan de una temperatura agradable en su lugar de trabajo. Esto permite decir, que en el área donde trabajan estos efectivos bomberiles, existe un equilibrio entre este factor y su ambiente de trabajo y esto puede deberse posiblemente al sitio específico donde les corresponde laborar y el trabajo que desempeñen. Cabe indicar, que la temperatura del espacio físico proporciona a los trabajadores comodidad, bienestar y confort en la ejecución de sus labores y por ende influye positivamente para que desempeñen sus actividades de manera eficiente. También se observa que sólo un 18,75% de los trabajadores expresan que la temperatura en su lugar de trabajo es poco agradable.

Lo que observamos con respecto a este pequeño grupo que opina que la temperatura no es agradable y poniendo en práctica la teoría anteriormente revisada, donde dice que el exceso de calor produce fatiga y que el trabajador requiere de más tiempo para recuperarse que si se tratara de temperatura normal, nos pone a pensar que esos trabajadores se deben sentir incomodo en ese ambiente en que laboran.

TABLA N° 2: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A La Iluminación Existente En El Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Excelente	-	-
Buena	-	-
Regular	7	43,75
Deficiente	9	56,25
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008)

Los datos demuestran que el 56,25% de la población encuestada afirma que la iluminación en su área de trabajo es Deficiente y el 43,75% manifestó que es Regular.

Al analizar los datos se puede inferir que la iluminación repercute de manera negativa en las actividades que se llevan a cabo en el Cuerpo de Bomberos Aeronáutico de Carúpano, ya que esta organización no posee suficiente y constante iluminación para que los trabajadores visualicen de la mejor manera lo que esta a su alrededor. Lo anterior permite afirmar que existe una insatisfacción en los trabajadores en cuanto a este factor físico, por el hecho de producirle fatiga visual, causada por la deficiente iluminación, y esto podría estar influyendo en el comportamiento individual.

Asimismo, cabe acotar que esta insuficiencia lumínica existente en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de la ciudad de Carúpano, representa un riesgo físico para los empleados, siendo una fuente de riesgo de ocurrencia de accidentes, ya que para ellos la iluminación juega un papel importante en su tiempo de respuesta, en caso de emergencia.

TABLA N° 3: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación Al Nivel De Ruido Presente En El Medio Ambiente Laboral Del Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre

INDICADORES	N°	%
Alto	15	93,75
Moderado	1	6,25
Bajo	-	-
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

Los datos expresados en la tabla señalan que el 93,75% del personal destacado en el Cuerpo de Bomberos consideró que el nivel de ruido en su espacio de trabajo es “Alto”, mientras que el 6,25% restante indicó que es “Moderado”.

Según la información reflejada en la tabla con respecto al factor ruido conlleva a decir, que el alto sonido producido por las aeronaves que operan en este aeródromo podría estar influyendo en las actividades que realiza el personal de Bomberos Aeronáuticos, ya que en ocasiones se ven interrumpidas entre otra su adiestramiento teórico-práctico, que se lleva a cabo en el horario establecido de oficina y es cuando operan mas aeronaves en el aeropuerto.

Este ruido producto de las operaciones aéreas, pueden estar afectando, su comportamiento y el grado de productividad, considerando que el ruido aparte de ser una barrera física en el proceso de comunicación, también constituye un factor distractor para los bomberos, sobre todo cuando se encuentran realizando sus prácticas bomberiles.

Este conjunto de sonidos sin armonía, presente en el medio ambiente laboral, considerado como un factor de riesgo, puede producir manifestaciones que afectan

negativamente el aparato auditivo del bombero, provocar accidentes, insomnio, irritabilidad, entre otras.

TABLA N° 4: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación Al Espacio Físico Donde Labora El Personal En El Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Muy amplio	-	-
Adecuado	-	-
Reducido	16	100
Inadecuado	-	-
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008)

Al darle lectura a la tabla, se evidencia que todo el personal destacado en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano, considera reducido el espacio de trabajo.

El espacio físico se refiere a la cantidad de espacio de trabajo y el mismo debe estar diseñado de manera adecuada y que cumpla con las normas de seguridad establecidas, en tal sentido, se pudo constatar que estos efectivos bomberiles se sienten incomodo laborando en un espacio tan reducido, esto pudiese influir en su labor.

TABLA N° 5: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A La Comunicación Existente Entre Personal Del Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Excelente	-	-
Buena	6	37,50
Regular	10	62,50
Mala	-	-
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008)

En la tabla se evidencia que el 37,50% señaló la opción “Buena”, mientras que el 62,50% del personal considera que la comunicación entre ellos es “Regular”.

Al analizar la información reflejada en la tabla se puede decir que la comunicación entre el personal destacado en el Cuerpo de Bomberos Aeronáutico de Carúpano, se podría caracterizar como regular, esto permite afirmar, que el proceso comunicacional se ve afectado por barreras comunicacionales que interfieren en la calidad de la misma.

No se debe ignorar ese porcentaje menor de empleados que consideraron buena la comunicación, el cual está representado por un 37,50%. Por lo tanto, se presume que este grupo de empleados están haciendo un esfuerzo para interpretar las órdenes adecuadamente, y comprenden el significado de la información que se le transmite, aún así cuando existe interferencia en la comunicación, que no permita que los empleados desempeñen sus labores bajo un ambiente comunicacional armónico y agradable. Analizando se puede evidenciar la relación que existe entre este factor físico y la comunicación como factor social, ya que el ruido constituye una barrera física en el proceso comunicacional.

TABLA N° 6: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A Las Barreras Comunicacionales Existente Entre El Personal Destacado En El Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Semántica	2	12,50
Fisiológicas	-	-
Físicas	14	87,50
Psicológicas	-	-
Administrativas	-	-
Todas las anteriores	-	-
TOTAL	16	1200

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

Los datos que refleja la tabla demuestran la existencia de barreras que dificultan el éxito del proceso comunicacional entre el personal destacado en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano. Siendo las más dominantes las barreras físicas, las cuales se derivan del entorno físico creando obstáculos como el ruido, máquinas e implementos de trabajos, teléfonos, trasmisores, entre otros. Estos factores podrían considerarse como los causantes de que los trabajadores de la mencionada institución no puedan gozar de una comunicación excelente, lo que afecta en su desempeño, productividad y en las relaciones interpersonales. En efecto, estas barreras son una limitante para el proceso comunicacional, y además la influencia del medio físico deforma en cierta manera el significado de las palabras.

TABLA N° 7: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación Al Tipo De Comunicación Existente En El Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Ascendente	-	-
Descendente	-	-
Lateral	-	-
Todas las anteriores	16	100
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

Es evidente que en el Cuerpo de Bomberos Aeronáutico de Carúpano, se emplea todos los tipos de comunicación que refleja la tabla.

Por lo tanto, se puede decir que la comunicación dentro de la organización fluye de tres maneras: descendente, porque el Comandante y los jefes asignan metas, dan instrucciones de trabajo e informan a sus subordinados sus decisiones y todo lo relacionado con las actividades laborales; ascendente, ya que los subalternos le proporcionan retroalimentación a los jefes sobre el proceso de los objetivos y los problemas suscitados; y lateral, porque este tipo de comunicación se da entre los trabajadores del mismo nivel jerárquico para obtener información y proporcionar ayuda.

De esa forma se constituye un patrón de las relaciones entre las posiciones que ocupan los miembros y moldea el comportamiento individual del bombero dentro del grupo para el bienestar de la organización. Cabe destacar, que cada bombero tiene una tarea asignada para el cumplimiento de su misión, pero a la hora de una emergencia, se tienen que unir las tareas en una sola para formar el equipo de trabajo

y esto se logra a través de la comunicación en este caso ascendente, descendente y lateral, lo que garantizaría el éxito de la misión, según opinión de los efectivos bomberiles.

TABLA N° 8: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A Las Relaciones Interpersonales Existente Entre El Personal Destacado En El Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Excelente	-	-
Buenas	7	43,75
Regular	9	56,25
Malas	-	-
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

Al darle lectura a la tabla, se refleja que el 56,25% del personal Bomberil señaló que las relaciones interpersonales existentes en el organismo son “Regular”. Lo que significa que este grupo no está altamente satisfecho con las relaciones interpersonales llevada a cabo dentro de la institución, lo que puede afectar su desempeño, y por ende las actividades no podrían desarrollarse bajo un ambiente ameno, ya que pudimos constatar que el éxito del trabajo de los Bomberos Aeronáuticos depende del trabajo de equipo.

Sin embargo un 43,75% de la población considera “Buenas” las relaciones interpersonales en el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano, lo que significa que este grupo de individuos se siente a gusto con la buena interacción existente los miembros de la organización porque pertenecen a grupos definidos, son comprendidos, bien aceptados y participan con el fin de compartir puntos de vista y

por lo tanto en este grupo de empleados hay la presencia de un ambiente organizacional favorable.

TABLA N° 9: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación Al Estilo De Liderazgo Existente En El Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Autocrático	-	-
Democrático	16	100
Rienda Suelta	-	-
Situacional	-	-
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008)

Al darle lectura a la tabla se puede decir con toda exactitud que el Comandante del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano ejerce un estilo de liderazgo democrático, porque le permite la participación a los subordinados en la toma de decisiones, lo cual esto hace que se sientan motivados y tomados en cuenta, influyendo positivamente en el desempeño de los bomberos.

Por lo tanto, este estilo de liderazgo no sólo ayuda alcanzar los objetivos y metas de la institución, sino también le permite al comandante y a su personal compenetrarse más, para así fomentar la cooperación, brindar un clima de confianza, seguridad y bienestar laboral.

TABLA N° 10: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A La Frecuencia Con La Que Participa El Personal Del Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre En La Toma De Decisiones.

INDICADORES	N°	%
Siempre	14	87,50
Casi siempre	2	12,50
Algunas veces	-	-
Nunca	-	-
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

En tabla se refleja que el 87,50% del personal del Cuerpo de Bombero Aeronáuticos señala que “Siempre” participa en la toma de decisiones, mientras que el resto del personal representado por un 12,50% dijeron que “Casi Siempre”.

Al analizar la información se puede decir que personal si interviene en el proceso de toma de decisiones en el Destacamento de Bomberos Aeronáuticos, hay que hacer notar, según sus declaraciones que en ausencia del Comandante o de los oficiales de servicio, cualquier bombero queda en disposición de tomar decisiones, si se le presentara un accidente o incidente, lo que repercute de manera positiva en el desempeño de sus funciones, esta participación que se le da al personal le proporciona la sensación de pertenecer y sentirse necesarios dentro de la organización. De esa forma se fomenta una mayor toma de acciones, lográndose que las personas acepten responsabilidades, se promueva el trabajo en equipo y se enfatice el uso de la creatividad.

TABLA N° 11: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación Al Tipo De Decisiones Que Se Toma En El Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos De Carúpano- Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Programadas	-	-
No Programadas	-	-
Todas las anteriores	16	100,00
Ninguna	-	-
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

De acuerdo a la información reflejada en la tabla se puede afirmar que en la organización se toman decisiones programadas y no programadas. Por lo tanto, al tomar decisiones programadas, el personal del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos considera las políticas, normas y procedimientos escritos establecida por la Comandancia General del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos, organismo Nacional del cual ellos dependen, para facilitar las decisiones, que hallan que tomarse en el momento oportuno, a fin de que se pueda resolver los conflictos y problemas de una manera sistemática y sin pérdida de tiempo. Asimismo, las decisiones no programadas, se presentan para darle pronta solución a los problemas suscitados bajo un esquema improvisado, es decir, por ser el Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos un organismo de emergencia al servicio de la comunidad, se tienen que tomar decisiones al momento que se presente el accidente o incidente, sin previa consulta para así evitar pérdida de tiempo en su desempeño.

TABLA N° 12: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A Si Se Le Motiva Al Personal Destacado En El Cuerpo De Bomberos Aeronáuticos Carúpano Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Sí	4	25,00
No	12	75,00
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

En esta tabla se puede observar que el 75% de la población manifestó que “no” son motivados para realizar sus actividades, el otro 25% expresó que “sí” lo son.

De acuerdo con los resultados obtenidos la mayoría del personal destacado en el Cuerpo de Bomberos Aeronáutico no son motivados para realizar sus actividades. Por lo tanto, los empleados carecen de voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos para lograr de la mejor manera las metas organizacionales. Pues, tener trabajadores motivados es un gran avance para el desarrollo de las funciones que posteriormente conlleva al incremento de la productividad.

El grupo que manifestó que si se les motiva es un personal con un tiempo de servicio que no llega a los dos años y manifestaron que durante ese corto tiempo no han sentido ni observado nada que los haga sentir desmotivado para el cumplimiento de su función.

TABLA N° 13: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación Al Tipo De Incentivo Que Emplea La Institución Para Motivar Al Personal De Bomberos Carúpano Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Reconocimientos	1	6,25
Ascensos	1	6,25
Monetarios	-	-
Certificados	1	6,25
Botones	1	6,25
Todos los anteriores	-	-
Ninguno de los anteriores	12	75,00
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáutico- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

Observando los datos reflejados en la tabla, ratifica lo que indica la tabla anterior, es decir, el Cuerpo de Bombero Aeronáutico, Carúpano no le proporciona actualmente estímulos motivacionales a los Bomberos, tales como ascenso, bonos, reconocimientos, certificado, entre otros, lo cual limita la efectividad del personal y ocasiona un impacto motivacional negativo en el personal. Lo que hace pensar que estos trabajadores no se sienten altamente motivados para cooperar entusiastamente con los objetivos establecidos, debido a que la organización no les satisface esta necesidad individual, con ello se estaría generando resultados negativos en el desarrollo profesional del personal, pues si esto sucediera contrariamente los trabajadores se sentirán a gusto con el trabajo que realizan y desempeñarán más eficientemente sus funciones.

Es importante señalar que los incentivos ayudan a que el individuo se desempeñe mejor en su trabajo y permite una motivación donde se reconocen los esfuerzos de cada uno de los miembros de la empresa, lo cual redundaría en una satisfacción tanto

personal como profesional y por su puesto tendría efecto positivo para la organización ya que un personal motivado estaría en mayor disposición de uno que no lo esté.

TABLA N° 14: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A La Recompensa Recibida Por El Personal Destacado En El Cuerpo De Bombero Aeronáutico Carúpano Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Siempre	-	-
Casi Siempre	4	25,00
Algunas veces	-	-
Nunca	12	75,00
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

En la tabla se observa que el 75% de los encuestados señalaron que nunca ha recibido alguna recompensa por su trabajo, mientras que el 25% dijo que casi siempre.

Al analizar los datos se podría decir que el personal de Bombero no está recibiendo actualmente alguna de recompensa por que le ayude a estimular y mejorar su desempeño. Por tal razón, los empleados tienden a disminuir sus niveles de entusiasmo, esfuerzo y desempeño, pudiendo afectar con esto la productividad y las actividades cotidianas en la organización.

TABLA N° 15: Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A Lo Que Le Produce Mayor Satisfacción Al Personal Destacado Al Cuerpo De Bombero Carúpano Estado Sucre.

INDICADORES	N°	%
Relaciones con sus compañeros	-	-
Trabajar en Equipo	3	18,75
Beneficios Laborales	-	-
Realizar adecuadamente las tareas	13	81,25
Todos los anteriores	-	-
Ninguno de los anteriores	-	-
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

En la tabla se lee que el 81,25% de la población señaló que realizar adecuadamente su tarea le proporciona satisfacción; y sólo un 18,75% de la misma indicó la opción “trabajar en equipo”

Al analizar los resultados se puede decir que la realización de las tareas adecuadamente es lo que más satisface al personal de bombero en la institución, porque siente que ejecuta sus actividades de una manera eficaz y eficiente, lo cual le permite al organismo lograr sus objetivos y por ende aumentar su productividad. Por lo tanto, este factor produce efectos positivos en el entusiasmo del trabajador, facilitando la disposición de ellos y así crear un clima laboral armonioso.

TABLA N° 16: Distribución Absoluta Y Porcentual Del Personal Destacado En El Cuerpo De Bombero Aeronáutico, Carúpano Con Relación A Su Actitud Ante Su Trabajo.

INDICADORES	N°	%
Favorable	4	25,00
Desfavorable	12	75,00
TOTAL	16	100

Fuente: Cuestionario aplicado por los autores al Personal Destacado en el Cuerpo de Bombero Aeronáuticos- Carúpano, estado Sucre. (Abril 2008).

Se puede evidenciar que el 75% de la población encuestada expresan que su actitud ante su trabajo es desfavorable, mientras que el 25% es favorable.

Al analizar, los datos se puede inferir que el 75% del personal destacado en el Cuerpo de Bombero refleja un desagrado ante su trabajo, ya que en el entorno laboral se ve rodeado de factores internos (motivación, recompensa, incentivo) y factores externos (condiciones ambientales) que no cubren las perspectivas y necesidades del personal, la cual perjudica o limita de alguna manera su trabajo y por ende en su desempeño, pero el 25% del personal que manifestó como favorable su actitud ante su trabajo, es porque según ellos lo que importa es la vocación de servicio y que durante el poco tiempo que llevan en los bomberos, sienten que la institución no los ha desmejorados.

CONCLUSIONES

El trabajo de toda investigación científica, tiene como objeto fundamental indagar en aquellas situaciones donde exista un problema o dificultad, con la intención de abocarse a conocer todos aquellos elementos que la conforman, a fin de visualizar dicha situación. En tal sentido, una vez presentados y analizados los resultados relacionados con los factores físicos y psicosociales en el medio ambiente laboral, se llegó a las siguientes conclusiones:

- La iluminación al no ser considerada buena y la existencia de un espacio físico reducido, pudieran estar influyendo de manera negativa en el ejercicio de los Bomberos, debido a que ocasiona en determinados casos roce y pérdida de tiempo, tomando en cuenta que ellos trabajan con tiempo de respuesta, es decir, que al momento de una alarma entre más rápido sea su intervención, mejor puede ser su eficacia en su servicio.
- El ruido considerado por la mayoría como alto y resaltando que existen autores que coinciden que un ambiente laboral que se encuentre marcado por ruido no favorece, sino entorpece la ocupación de los trabajadores y resaltando que en los aeropuerto las operaciones aéreas producen altos ruidos, esto pudiera estar influenciando de manera desfavorable en el cumplimiento de las funciones del Bombero.
- La temperatura es considerada agradable, lo que indica que este factor físico va acorde con la organización, satisfaciendo las necesidades de la misma y repercutiendo positivamente en el medio ambiente laboral.
- La comunicación existente entre el personal, aunque es catalogada como regular (62,50 %) y buena (37,50 %), se pudo contactar que la existencia de

barreras físicas como el ruido pudieran estar interfiriendo en la calidad de la misma y por ende podría repercutir en el trabajo del empleado ya que se le imposibilita transmitir adecuadamente la información a sus compañeros de trabajo, tomando en cuenta que las instrucciones se dan de tipo verbal al momento de un accidente aéreo y el sonido de las turbinas de los aviones interfiere de manera negativa.

- La comunicación dentro de la organización fluye de tres maneras: descendente, ascendente, y lateral, lo cual constituye un patrón de conducta favorable para el empleado al momento de transmitir las informaciones correspondientes.
- En cuanto a las relaciones interpersonales dentro Cuerpo de Bomberos de Carúpano, se consideró regular entre los compañeros, lo que indica que no existe una excelente interacción entre los mismos; esto contradice lo evidenciado en el ítem anterior y deja notar que pueden existir razones de tipo personales que estén influyendo en los asuntos laborales.
- El tipo de liderazgo que predomina en Cuerpo de Bombero Carúpano es democrático, el cual se basa en el consenso, la cooperación y la participación de los empleados a fin de cumplir con los objetivos de la organización, esto resulta muy conveniente a los fines de cumplir la importante misión que esta organización tiene bajo su responsabilidad.
- Los Bomberos consideran que sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta siempre, lo que significa que la institución le da la oportunidad de expresar sugerencias y opiniones que ayuden a solventar algunos problemas.
- Los tipos de decisiones tomadas en el organismo son: las programadas, ya que los Bomberos Aeronáuticos, a la hora de tomar una decisión de tipo rutinaria actúan de acuerdo a procedimientos preestablecido por su máximo organismo como es la Comandancia General de Bomberos Aeronáuticos, y no programadas, que se da en el momento que se le presente cualquier emergencia

y tengan que tomar una decisión de inmediato, las cuales permiten solucionar los conflictos a tiempo y ayudan al personal a desempeñar sus tareas con mayor facilidad.

- El personal destacado en el Cuerpo de Bomberos Aeronáutico no es motivado para realizar sus actividades, ya que la institución actualmente no está implementando programas de incentivos laborales que ayuden a elevar los niveles de motivación en los bomberos, lo que puede estar repercutiendo en el desempeño de éstos.
- Los Bomberos no reciben recompensa por sus labores, lo que significa que el patrono no valora el esfuerzo hecho por el personal; el descuido en este tipo de estrategias de Recursos Humanos pudiera conducir a que éstos perdiera el entusiasmo y disminuyan sus niveles de motivación y desempeño.
- A pesar de lo expuesto anteriormente, el personal del destacamento procura realizar adecuadamente las tareas y lo hacen porque ello les llena profesionalmente y les causa satisfacción ejecutar sus actividades con entusiasmo y correctamente.

RECOMENDACIONES

- Crear un espacio físico óptimo, con una iluminación acorde al trabajo y un nivel de ruido bajo que le permita al bombero estar en un área de trabajo agradable para así desenvolverse y desempeñarse con comodidad al momento de ejecutar sus tareas. A dichos efectos existen organismos nacionales e internacionales que son garantes del mejoramiento de las condiciones laborales. En Venezuela se encuentra la LOPCYMAT Ley Orgánica de Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente de Trabajo, la cual en su artículo 1º determina:

Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

- Implementar programas de incentivos laborales como: reconocimientos, ascensos, bonos, beneficios sociales, entre otros a fin de elevar los niveles de motivación y satisfacción personal Bomberil.
- Ejercer un estilo de liderazgo situacional, para que el Comandante actúe de acuerdo a las circunstancias presentadas en la institución, y así el personal se adapte a un ambiente de situaciones dadas.
- Mejorar el proceso de comunicación entre los Bomberos, minimizando las barreras físicas que interfieren en el mencionado proceso, para garantizar la efectividad del mismo y así generar una mejor comprensión entre las partes.

- Mejorar las relaciones interpersonales entre los Bomberos, para que el trabajo se haga ameno y agradable y se genere mayor entendimiento y aceptación entre el grupo y esto propicie un mejor bienestar laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Altuve Z., Magaly; (1983) **Metodología de la investigación II**. UNESR. caracas

Azuaje, R. Medina, L. y OTROS. (2003). Manual de la Organización del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos.

Barrio, A. y Meneses, L. (2001). **Estudio de los Factores del Clima Organizacional en el Centro Médico, c.a.** Maturín Monagas. Trabajo de Grado de Licenciatura. No Publicado, Universidad de Oriente, Maturín.

Chávez, N.; (1994) Introducción a la investigación Educativa. Maracaibo.

Chiavenato, I. (1998). **Administración de Recursos Humanos**. (6^{ta} Edición). México: Mac-Graw Hill.

Chruden y Sherman, (1992). **Administración de Personal**. (16^{ta} Edición). México: Editorial Continental.

Davis y Newstrom (1999). **El Comportamiento Humano en el Trabajo**. Mexico. Mc Graw Hill.

Dolan, S. y Martín I. (2000). **Los 10 Mandamientos para la Dirección de Personal**. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A.

Drucker, P. (1992). **Gerencia para el futuro**. Mexico, Editorial Deutro, S.

Figuera y Gil (1998). La Motivación y la Comunicación como Factores Influyentes en el Desempeño de los Empleados adscritos al Departamento de Personal en el Hospital Central Universitario Manuel Núñez Tovar. Trabajo de Grado de Licenciatura. No Publicado. Universidad de Oriente, Maturín.

French, W. (1998). **Administración de Recursos Humanos**. México: Editorial

Ciencias y Técnicas.

Grimardi, J. (1996). **La Seguridad Industrial. Su Administración.** México. Editorial Alfaomega.

Hoogets, R. (1997). **Comportamientos de las Organizaciones.** México: Editorial Mac-Graw Hill.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial Numero 38.236/ 26 de Julio de 2005

Meza e Ydrogo (1996). “Análisis de las Relaciones Interpersonales como factor social determinante en la calidad del Servicio Prestado por el Personal que Labora en el Banco Provincial Agencia Lagoven Maturín 153. Estado Monagas”. Trabajo de Grado de Licenciatura. No Publicado. Universidad de Oriente, Maturín.

Navarro y Álvarez (1994). “La Comunicación como Factor social Influyente en la Productividad del Personal Administrativo, Supervisor, Instructor, Obrero y Aprendices del Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE) Maturín – Estado Monagas”. Trabajo de Grado de Licenciatura. No Publicado. Universidad de Oriente, Maturín.

Núñez, P. (2000). **La Organización y su Estructura.** 1-20. Recuperado en Septiembre 2004 de la World Wide Web. www.unesco.org/cl/pdf/actyeven/ppe/boletín/artesp/30-2pdf.doc.

Ramírez, R. (1993). **Seguridad Industrial.** (4^{ta} Edición). México. Limusa Noriega Editores.

Robbins, S. (1997). **Comportamiento Organizacional.** México: Editorial Prentice hall Hispanoamericano s.a. México.

Robbins, S. (1999). **Comportamiento Organizacional.** México: Editorial Prentice hall Hispanoamericano s.a. México.

Rosario, Z. (2006). Factores Psicosociales que Influyen en el Desempeño de los

Adolescentes, del Centro de Rehabilitación del Sector Miraflores, Trabajo de Grado, Santo Domingo, D.N. Republica Dominicana

Sikula, A. (1991). **Administración de Personal**. México: Editorial Limusa.

Stoner, J. (1996). **Administración**. (3^{ra} Edición). México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Toledo De Álvarez, G. (1996). **Módulo Psicología General**. (2^a Edición). Venezuela: Impresos F.T. Color SRL.

Toro, F. y Cabrera, H. (1999). **Motivación para el Trabajo. Conceptos, Hechos y Evidencias Contemporáneas**. Colombia: Ediciones Gráficas Ltda.

Villavicencio, F. (1996). **Como puede deteriorar y enriquecerse una relación interpersonal dentro de un contexto organizacional**. Tesis de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Maturín.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento tiene como propósito recaudar la información necesaria para la elaboración del trabajo de grado intitulado: Factores Físicos, Sociales y Psicológicos presentes en el medio ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos de Carúpano - Estado Sucre, el cual es un requisito fundamental para optar al Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. Es por ello que se agradece: sinceridad, objetividad y precisión en sus respuestas, recordándole que los datos que aparezcan en este cuestionario no afectarán su posición dentro de la organización, debido a que la información es confidencial y sólo se utilizan para fines netamente académicos.

Instrucciones.-

1. Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de responderlas.
2. Si tiene alguna duda sobre la formulación de las preguntas consulte al encuestador.
3. Marque con una (x) la (s) alternativa (s) correspondiente (s) en los ítems que se le presentan.

CUESTIONARIO

¿Cómo Usted percibe la temperatura en su lugar de trabajo?

Muy agradable _____

Agradable _____

Poco Agradable _____

Desagradable _____

¿Cómo usted considera la iluminación en el espacio físico donde labora?

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Deficiente _____

¿Indique el nivel interferencia de ruido en su ambiente de trabajo?

Alto _____

Moderado _____

Bajo _____

¿Cómo usted define el espacio físico donde labora?

Excelente _____

Adecuado _____

Reducido _____

Inadecuado _____

¿Cómo usted considera la comunicación con sus compañeros de trabajo?

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

¿Cuál(es) de estas barreras de comunicaciones entorpecen su relación de trabajo con sus compañeros?

Semánticas (malas interpretaciones) _____

Físicas (derivadas del medio ambiente) _____

Fisiológicas (defectos y fallas de pronunciación) _____

Psicológicas (percepciones diferentes) _____

Administrativas(mal flujo comunicacional) _____

Todas _____

¿De qué forma fluye la comunicación en la Institución?

Ascendente (subordinado-jefe) _____

Descendente (jefe -subordinado) _____

Horizontal (entre compañeros) _____

Todas _____

¿Cómo usted considera las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Excelentes _____

Buenas _____

Regulares _____

Malas _____

¿Con cual (es) estilo (s) de liderazgo usted identifica a su jefe inmediato?

Autocrático (ordena e impone decisiones) _____

Democrático(permite la participación y consenso) _____

Rienda Suelta (deja hacer y pasar) _____

Situacional (se adapta las circunstancia) _____

Otros (Especifique) _____

¿Participa Usted en la Toma de Decisiones?

Siempre _____

Algunas Veces _____

Casi Siempre _____

Nunca _____

Para la solución de los problemas y conflictos laborales se toman decisiones ¿Cuáles de estas decisiones usted considera se llevan a cabo dentro del Organismo?

Decisiones Programadas (se basa en normas) _____

Decisiones no Programadas(improvisadas) _____

Otras (Especifique) _____

¿La institución lo motiva a realizar sus actividades?

Sí _____

No _____

¿En caso afirmativo, señale el tipo de incentivo que le ofrece la institución para motivarlo a realizar su

trabajo con entusiasmo?

Reconocimientos _____

Ascensos _____

Monetarios _____

Certificados _____

Otros (Especifique) _____

Todos los Anteriores _____

Ninguna de los Anteriores _____

¿Ha percibido alguna recompensa por su trabajo?

Siempre _____

Algunas Veces _____

Casi Siempre _____

Nunca _____

¿Cuál es su actitud ante su trabajo?

17.1. Favorable _____

17.2. Desfavorable _____

17.3. Otra (especifique) _____

18. ¿Considera usted que el Estrés influye en su desempeño en los bomberos?

18.1. Si _____ 18.2. No _____

18.1.1. En caso afirmativo, señale cuales de estos agentes del estrés influye en su desempeño.

18.1.1.1. Ambientales _____

18.1.1.2. Individuales _____

18.1.1.3. Grupales _____

18.1.1.4. Organizacionales _____

18.1.1.5. Sociales _____

18.1.1.6. Otros (especifique) _____

18.1.1.7. Todos _____

19. ¿Cuáles de estos factores le produce mayor satisfacción en su trabajo?

Relaciones con sus compañeros _____

Trabajo en equipo _____

Beneficios laborales _____

Realizar adecuadamente las tareas _____

Otros (Especifique) _____

Todas las Anteriores _____

Ninguna de las Anteriores _____

Gracias por su valiosa colaboración.-

Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	“Factores Físicos y Psicosociales presentes en el Medio Ambiente Laboral del Cuerpo de Bomberos Aeronáuticos Carúpano, Estado Sucre año 2008”
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Guerrero g., Carmen R.	CVLAC	13295567
	e-mail	raquelgg7@yahoo.com
	e-mail	
Rodríguez T., José A.	CVLAC	5860412
	e-mail	Josétusent@yahoo.es
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Factores físicos, factores psicológicos, factores sociales, medio ambiente, bombero aeronáutico.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Colmenares, Berna	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Jiménez, Moraima	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Sánchez, Amelia	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2008	10	20

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-Guerrero-Rodríguez.doc	Aplication/Word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Gerencia de Recurso Humano

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio:

Gerencia de Recursos Humanos

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

Universidad de Oriente

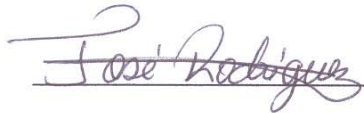
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso –
5/5

Derechos:

**Nosotros los Autores de esta tesis le damos a la Universidad de
Oriente los derechos de divulgar y reproducir esta tesis, sin
Embargo los autores no reservamos los derechos de de industria
Y patente.**



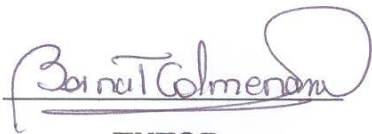
AUTOR 1



AUTOR 2



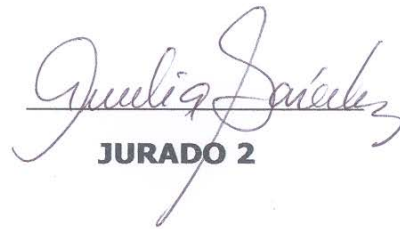
AUTOR 3



TUTOR



JURADO 1



JURADO 2

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:

