

**LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL CLAVE EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL CAPITAL HUMANO
DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO
CAMPUS LA MORITA**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA**



**LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL CLAVE EN LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD DE
CARABOBO CAMPUS LA MORITA**

Autora: Guárate R., Lilene Y.

Tutora: Dra. Ramos Doris

La Morita, Octubre de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES

VEREDICTO

*Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: "LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL CLAVE EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO CAMPUS LA MORITA" Presentado por el (la) Lcda. LILENE Y. GUARATE R. C.I. 14.430.979, para optar al Título de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como **APROBADO**.*

Presidente: Venus Guevara

C.I. 4066488

Firma:

Miembro: Annelín Díaz

C.I. 9436391

Firma:

Miembro: Consuelo Carrera

C.I. 4613674

Firma:

Maracay, 05 de Octubre de 2015

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Carabobo Campus La Morita, por infundir la investigación, factor que nos permite una verdadera formación integral con capacidad para formular propuestas de innovación empresarial.

A la Dra. Doris Ramos, por sus valiosas orientaciones, brindándome sus conocimientos con vocación, empeño y calidad humana.

A la Lcda. Annelin Díaz, por su carisma y dedicación en cada una de las entrevistas, donde me brindó su ayuda y sus aportes en cada uno de los pasos a seguir en el trabajo especial de grado.

A mi familia, por ese apoyo incondicional, que cada día con sus palabras, amor y sus buenas energías me han dado la fuerza para seguir creciendo y encaminarme siempre en mis decisiones. Todos mis éxitos se los debo y se los dedico a ustedes.

A mis compañeros, quienes me ayudaron a desarrollar la amistad y la empatía necesaria para trabajar en equipo y lograr construir una propuesta de reflexión ética, válida para la sociedad.

A todos los trabajadores que desinteresadamente participaron en el estudio y a todas aquellas personas que hicieron posible que hoy pueda lograr una meta más en mi vida.

A todos muchas gracias.

Lilene Guárate

DEDICATORIA

Ha sido el creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que mi corazón puede emanar, dedico primeramente este trabajo a Dios.

A mis padres: por contribuir en cuanto les fue posible para hacer de mí la mujer que soy hoy día, por sus incontables sacrificios y por ayudarme a alcanzar mis metas personales y académicas.

A mis hermanos: por ser parte esencial en mi vida, por compartir conmigo en las buenas y en las malas, por aportar felicidad a mis días.

A mis sobrinos: por regalarme cada día una espléndida sonrisa llena de amor y sinceridad, espero les sirva de ejemplo para el futuro que les espera.

A mis compañeros de Comisionaduría: porque con su colaboración han contribuido significativamente en mi formación académica y profesional.

A mis amigos: por su comprensión y ayuda incondicional, por estar ahí en todo momento. Y a ese amigo especial por motivarme, por ser el mejor consejero, ser mi soporte, por contagiarme tu optimismo, por enjugar mis lágrimas y por hacerme sonreír.

Gracias a todos aquellos que de una u otra manera formaron parte de esta gran experiencia.

Lilene Guárate

ÍNDICE GENERAL

	Pág
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
INDICE DE CUADROS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	17
Planteamiento del Problema	17
Objetivos de la Investigación	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	22
Justificación de la Investigación	23
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	25
Antecedentes de la Investigación	25
Bases Teóricas	33
Ciudadanía Organizacional	34
Buena Ciudadanía	36
Características de Buen Ciudadano	37
Actitudes del Capital Humano	37
Principales Actitudes hacia el trabajo	38
Los Valores	40
Motivación	43
Teorías Motivacionales	44
Desarrollo del Capital Humano	49
Productividad Laboral	50
Productividad y Satisfacción Laboral	52
Recompensas Organizacionales	54
Eficiencia Organizacional	55
Comunicación	56
Fundamentación Legal	57
Definición de Términos	62
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	65
Tipo de Investigación	65
Método de Investigación	67

Población y Muestra	68
Población	68
Muestra	69
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	70
Validez y Confiabilidad	71
Técnicas de Análisis de Información.....	73
Procedimiento	75
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	76
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	118
Conclusiones	118
Recomendaciones	123
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126
ANEXOS	130

ÍNDICE DE CUADROS

		Pág
Cuadro		
1	Población	69
2	Escala de coeficiente de confiabilidad	73
3	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Satisfacción Laboral.....	77
4	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Involucramiento en el Trabajo.....	80
5	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Compromiso Organizacional.....	83
6	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Apoyo Organizacional.....	86
7	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Altruismo.....	89
8	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Rectitud o Complacencia.....	91
9	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Cortesía.....	93
10	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Deportivismo.....	95
11	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Virtud Cívica.....	97
12	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Honestidad.....	99
13	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Integración.....	101
14	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Lealtad.....	103
15	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Responsabilidad.....	105
16	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Motivación al Logro.....	107

17	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Recompensas.....	110
18	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Relaciones Interpersonales.....	112
19	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Comunicación.....	114
20	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Eficiencia.....	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág
Gráfico		
1	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Satisfacción Laboral.....	77
2	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Involucramiento en el Trabajo.....	80
3	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Compromiso Organizacional.....	83
4	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Apoyo Organizacional.....	86
5	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Altruismo.....	89
6	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Rectitud o Complacencia.....	91
7	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Cortesía.....	93
8	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Deportivismo.....	95
9	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Virtud Cívica.....	97
10	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Honestidad.....	99
11	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Integración.....	101
12	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Lealtad.....	103
13	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Responsabilidad.....	105
14	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Motivación al Logro.....	107
15	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Recompensas.....	110

16	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Relaciones Interpersonales.....	112
17	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Comunicación.....	114
18	Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Eficiencia.....	116



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA**



**LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL CLAVE EN LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO
CAMPUS LA MORITA**

Autora: Guárate, Lilene
Tutor: Dra. Doris Ramos
Año: 2015

RESUMEN

El presente trabajo especial de grado, tuvo como propósito Analizar las Actitudes de Ciudadanía Organizacional y su Implicación en la Productividad Laboral del capital humano que labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita, para cumplir este objetivo, se planteó una investigación aplicada tipo descriptiva apoyada en una investigación documental de campo; delimitada en un estudio de carácter científico aplicando los métodos de observación, análisis y síntesis. La población estuvo conformada por doscientos sesenta y cinco (265) empleados, para la selección de la muestra se tomó en cuenta el muestreo no probabilístico de carácter intencional quedando conformada la muestra por 53 empleados que manifestaron la voluntad de participar en el estudio. Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario contentivo de 50 ítems bajo la escala de likers, el mismo fue sometido a los procesos de validación y confiabilidad. La validación se llevó a cabo a través del juicio de tres (03) expertos; y la confiabilidad se obtuvo mediante el Coeficiente Alfa de Cronbrach obteniéndose un resultado de $\alpha = 0.94$ lo que indica una Muy Alta confiabilidad. Luego de procesado los datos, fueron presentados mediante cuadros y gráficos permitiendo la interpretación cuantitativa correspondiente. Los resultados generaron los indicadores necesarios para el arribo de las conclusiones y recomendaciones: se espera que el capital humano use plenamente su talento y energía para contribuir a que la institución cumpla sus objetivos con eficiencia y efectividad. Asimismo, se debe dar el compromiso institucional que permita que el personal se motive y esté satisfecho para poder así, sentirse comprometido y dar lo mejor de sí mismo a la organización. Se recomiendo fortalecer el apoyo organizacional para promover de esta manera una cultura de compromiso, reconocer los logros y motivar a los trabajadores a seguir haciéndolo bien, generando un entorno de trabajo motivador.

Palabras Claves: ciudadanía organizacional/actitudes/valores éticos y morales/capital humano/productividad laboral.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA**



**KEY ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP IN LABOR PRODUCTIVITY OF
HUMAN CAPITAL UNIVERSITY OF CARABOBO LA MORITA CAMPUS**

Author: Guárate, Lilene

Tutor: Dra. Doris Ramos

Year: 2015

SUMMARY

This degree thesis, was aimed to analyze the attitudes of Organizational Citizenship and involvement in labor productivity of human capital working in the University of Carabobo La Morita Campus, to meet this objective, type a descriptive supported applied research raised a documentary field research; delimited in a study using scientific methods of observation, analysis and synthesis. The population consisted of two hundred and sixty five (265) used for the sample selection took into account the non-probability sampling being conformed intentional sample of 53 employees who expressed willingness to participate in the study. As data collection technique contain 50 items under likers scale questionnaire was used, it was subjected to the validation and reliability. The validation was performed through the trial of three (03) experts; and reliability was obtained by Cronbach's alpha coefficient obtaining a result of $\alpha = 0.94$ indicating a very high reliability. After processing the data, they were presented through tables and graphs allowing the corresponding quantitative interpretation. The results generated indicators necessary for the arrival of the conclusions and recommendations are expected to fully use human capital talent and energy to help the institution fulfill its objectives efficiently and effectively. It must also give the institutional commitment to allow and encourage the staff to be pleased as well, feel committed and give the best of himself to the organization. It is recommended to strengthen the organizational support thus promoting a culture of commitment, recognize achievement and motivate employees to continue to do well, creating a motivating work environment.

Keywords: organizational citizenship / attitudes / values moral and ethical / human capital/labor productivity.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es evidente que el trabajo ocupa una parte fundamental en la vida de las personas, pues la mayoría pasa más tiempo en los lugares de trabajo que en sus respectivos hogares, lo que resulta en una convivencia y manifestación de valores, creencias, actitudes y puntos de vista distintos, pero todos dispuestos a cumplir con los objetivos propuestos por la organización y el rol que les fue encomendado, observándose asimismo, las funciones que de forma voluntaria desempeñan, mostrando su predisposición para incrementar el valor de la organización gracias a sus actitudes, factor primordial a la hora de analizar la ciudadanía organizacional entre el capital humano y la institución.

De esta manera, cada vez se está haciendo mayor hincapié en las organizaciones en la importancia de los recursos intangibles, revelándose la preocupación de las instituciones por los aspectos laborales del personal tales como bienestar, satisfacción y comportamientos, atrayendo con fuerza la atención de investigadores y profesionales sobre cómo evidenciar y llevar a cabo un sistema de reconocimiento de novedoso valor para el personal.

De lo anterior se deduce que las organizaciones deben aprovechar el comportamiento de los trabajadores como una estrategia para realzar sus valores y conductas de ciudadanía y así descubrir, promover y mantener su potencial haciéndoles saber que son importantes.

Es por ello que la presente investigación se centrará en Analizar las actitudes de Ciudadanía Organizacional y su implicación en la productividad del capital humano que labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita.

Se debe destacar que para este estudio se realizó un diagnóstico para conocer las actitudes hacia el trabajo del capital humano objeto de estudio; asimismo, se abordan los valores éticos y morales y los elementos que intervienen en la productividad laboral y que son reconocidos por el personal que labora en la institución. Para abordar el estudio en referencia, en razón de sus objetivos fue seleccionada una investigación de tipo descriptiva, documental y de campo, la cual sirvió para seguir la ruta metódica al presente estudio.

El mismo fue estructura en cinco capítulos a saber:

Capítulo I. El Problema: comprende el estudio de la situación problematizada, el diseño de los objetivos de la investigación y la justificación del mismo.

Capítulo II. Marco Teórico: incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales y la definición de términos que sustenta el estudio en referencia.

Capítulo III. Marco Metodológico: comprende el tipo y método de investigación, la población y la muestra, procedimiento a seguir para la selección de la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados: se encuentra reflejada toda la información relacionada con los aspectos contemplados en la aplicación del instrumento.

Capítulo V. Contiene las conclusiones y recomendaciones a las cuales se arriba después de haber hecho un análisis exhaustivo de todos los aspectos

concernientes al abordaje objeto de la presente investigación.

Por último se indican las referencias bibliográficas donde se incluye una lista completa de las fuentes consultadas para el desarrollo de la investigación y los anexos correspondientes de la misma.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad el factor humano ha ido evolucionando a la par con la globalización en su comportamiento dinámico, posicionándose dentro de las organizaciones como el recurso más valioso, pues es el eje principal que determina el desarrollo de éstas y, por ende, deben proporcionarles a los individuos un ambiente armónico para que de esta manera se logre contar con un equipo de trabajo productivo, competitivo, que genere rentabilidad y estabilidad a la organización. Es así como el desempeño del capital humano en todo su talento contribuye al avance sostenido de la organización. Frente a este escenario es fácil cumplir con las metas planteadas, existiendo una excelente relación organización-individuo donde ambos canalizan estrategias para la consecución de los objetivos, misión y visión propuesta.

Es así, como las actitudes de los seres humanos dentro de las organizaciones mayormente son las que determinan el buen desenvolvimiento de las actividades y, en consecuencia, el desarrollo y pleno logro de los objetivos. La actuación de los individuos ante las diferentes situaciones que se pueden presentar está conformada por valores y actitudes que comprenden lo cognitivo, emocional y cómo se manifiestan estos dos componentes, dando paso a los rasgos comportamentales que manifiesta el capital humano.

Estas actitudes y valores han sido conceptualizada por estudiosos como elementos pertenecientes a la ciudadanía organizacional, donde se evidencia la espontaneidad, responsabilidad, cortesía, tolerancia y concienciación en sus relaciones laborales.

Para Ares y Gómez (2008) “Las actitudes de ciudadanía organizacional se caracterizan por su discrecionalidad. Las personas las realizan porque quieren; no forman parte de sus obligaciones, no son un requerimiento forzoso del puesto de trabajo ni del rol que deben asumir”. Indica, asimismo, Robbins (2004: 25) que “la ciudadanía organizacional comprende comportamiento discrecional que no es parte de los requisitos formales del empleado pero que, de todas maneras, promueve el funcionamiento eficaz de la organización”.

Significa entonces que las personas se comportan de manera muy distintas, tienen actitudes ante ciertas situaciones diferentes a las de los demás. Sin embargo, la conducta de las personas está muy ligada a la satisfacción de sus necesidades. Muchas veces la conducta de las personas se ve influenciada directamente por la opinión de las personas que están en su entorno, la cual los induce a hacer o dejar de hacer ciertas actividades según el ambiente que se les brinda.

La ciudadanía organizacional a través de sus dimensiones enfoca al ser humano como principal objetivo de estudio, detectándose su comportamiento, actitudes y valores que están presentes en la interacción diaria. Cabe destacar que, países como España, Uruguay y Argentina han adoptado el concepto de ciudadanía organizacional permitiéndoles obtener un mejor funcionamiento en las distintas áreas organizacionales acopladas a su cultura, teniendo como resultado distinguir la cultura personal de cada uno de los trabajadores, logrando con esto la adaptación y/o molde para la cultura organizacional generando un ambiente de confort y satisfacción.

Debido a la relevancia que tiene la adopción de este novedoso concepto para las organizaciones surge el interés de analizar las actitudes de ciudadanía organizacional y su implicación en la productividad laboral de los

empleados, para así crear estrategias y dar a conocer lo beneficioso que sería manifestar estas acciones, permitiendo fortalecer el equipo de trabajo.

De esta manera se destaca como variable dependiente la productividad laboral, que una vez conceptualizado lo que se concibe por ciudadanía organizacional se hace necesario definirlo para complementar el enfoque del objeto de estudio. La productividad laboral es una de las bases que sustenta el logro de los objetivos de las organizaciones, la cual, en concordancia con Robbins y Judge (2009), es la medición del desempeño que incluye eficacia y eficiencia en las actividades realizadas por el capital humano.

En este sentido, la productividad constituye un factor clave para el desarrollo de la organización ya que le permite conocer puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados, tomando en cuenta los conocimientos, destrezas, motivación, sentido de pertenencia, habilidades, actitudes, valores y el reconocimiento sobre la labor realizada.

Actualmente en Venezuela las organizaciones apuestan a la construcción de relaciones de ciudadanía organizacional, donde existe una reciprocidad entre un trato justo y el cuidado por mantener la satisfacción laboral que conducen a una retribución que se expresa en conductas “extra-rol”, que basadas en la buena voluntad, contribuyen a mejorar la eficiencia, la efectividad, la cohesión, el altruismo y la colaboración. Siendo esta una razón por la cual el capital humano valora la relación de trabajo hasta el punto que no dudan en salir a defender a la organización frente a cualquier ataque. A causa de eso se puede afirmar que la productividad del capital humano es un factor indispensable para desarrollar la efectividad y el éxito de la organización, debido a que son los que tienen la capacidad de dirigir y lograr los objetivos.

Como seguimiento a la aplicación y evidencia de la ciudadanía organizacional, es imprescindible destacar que estos son básicamente observables en las organizaciones privadas, llama la atención que en las organizaciones públicas las actitudes del capital humano y la productividad laboral no son tomadas como prioridad para el funcionamiento de las mismas.

En el caso particular de la Universidad de Carabobo Campus La Morita, contexto donde se desarrolló la presente investigación, es evidente que el ambiente laboral es diferente en cada área, lo que se pudiera decir que el clima y el desarrollo de las actividades dependen de la gestión de cada una de las coordinaciones. Sin embargo, se percibe que aunque hay libertad para ejecutar las funciones, las mismas no son realizadas con efectividad, no existe la cooperación entre compañeros, se observa marcada ausencia de iniciativa, falta de colaboración, responsabilidad y apoyo; lo que conlleva a un continuo atraso de las actividades, un manejo poco adecuado de las relaciones interpersonales, y por ende incumplimiento de los objetivos planteados. Igualmente, con una visible ausencia de un sentido de pertenencia e identificación, lo que genera, que la productividad laboral esté condicionada a comportamientos contraproducentes los cuales pueden ser considerados de forma intencionada o no, pero que van en contra del logro de los objetivos planteados por la institución.

Además de las actitudes poco apropiadas y expresadas anteriormente, con el pasar de los años también se ha incrementado el mal uso del tiempo y de los recursos, ausentismo, baja calidad del trabajo, acciones verbales y físicas inadecuadas, así como definiciones distorsionadas de lo que son las actividades que propician un desenvolvimiento eficiente en el cumplimiento de las labores.

En consecuencia, la productividad es parte de la actitud, de esto se desprende que es necesario analizar las actitudes del capital humano y revertir todos esos comportamientos poco asertivos que no contribuyen en la eficiencia laboral, si esto no ocurre, la institución iría en detrimento a nivel de prestación de servicio y funcionamiento, afirmando una vez más lo que se considera una mala praxis laboral en las organizaciones públicas.

Debido a esta concepción, se precisa que las instituciones públicas deben fijar su atención en el funcionamiento y en la prestación del servicio, incentivando a la participación, priorizando las actitudes, el comportamiento, las relaciones sociales del personal, las actividades que realizan los individuos de manera espontánea, y el compromiso que va más allá de las funciones establecidas en su perfil laboral, para de esta manera, asegurar la productividad laboral tanto individual como organizacional, y asimismo dando una mejor atención e intercambio en las labores compartidas.

Por esta razón y atendiendo a estas consideraciones, la observación de la productividad laboral a través de las manifestaciones de ciudadanía organizacional permitirá dar a conocer al capital humano, la forma en que están desempeñando su labor. Cuando se realiza adecuadamente, no sólo hacen saber a estos su nivel de cumplimiento, sino que influye en la toma de conciencia para introducir a futuro mejoras en su desempeño.

Las actitudes de ciudadanía organizacional y la productividad laboral como premisas, enmarcadas en una serie de características que son catalogados como rasgos predominantes en la personalidad de cada uno de los individuos; por lo tanto, sería interesante este estudio, ya que partiendo de los supuestos anteriores se lograría identificar los factores que son clave en la productividad laboral, ajustándose a las distintas teorías que involucran al ser humano tanto en lo psicológico como en lo social.

Tales planteamientos, que motivaron la realización de este estudio generaron una serie de interrogantes: ¿Cuáles son las actitudes que manifiesta el capital humano en el cumplimiento de sus funciones? ¿Cuáles son los elementos de ciudadanía organizacional presentes en la ejecución de las actividades laborales? ¿Qué valores se hacen presentes en el ejercicio laboral del capital humano? Y ¿Cuáles son los elementos básicos que conducen a la productividad laboral?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar las actitudes de Ciudadanía Organizacional y su implicación en la productividad del capital humano que labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del capital humano que labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita en referencia a las actitudes hacia al trabajo.

Identificar los elementos pertenecientes a la ciudadanía organizacional que manifiesta el capital humano en el entorno laboral.

Estudiar los valores éticos y morales presentes en las actitudes que exhibe el capital humano en el contexto laboral.

Determinar las implicaciones de la productividad laboral que evidencia el capital humano como ciudadanía organizacional.

Justificación de la Investigación

Se vive en un mundo donde las organizaciones cada día crecen aceleradamente y es evidente que requieren de comportamientos que hagan de ese mundo un lugar más acogedor para sus integrantes. Es por ello, que las organizaciones deben estar en la constante búsqueda del beneficio compartido, dando a conocer los valores intangibles en su entorno para de esta manera lograr riqueza material, trabajo, ambiente y relaciones exitosas, lo cual a su vez genera confianza en la organización. Es así, como el concepto de ciudadanía está tomando auge en las organizaciones, porque en ellas se pueden encontrar diferentes tipos de ciudadanos, que poseen valores y/o antivalores.

Habitualmente los comportamientos de los trabajadores no son evaluados formalmente o lo son por su propia voluntad e iniciativa. Es por ello que se pretende dar a conocer la existencia del concepto de ciudadanía organizacional para observar la productividad laboral a través de esas actitudes adicionales que tiene el capital humano en sus funciones laborales, con el fin de estimular un entorno armonioso en la institución, así como conocer la productividad de sus trabajadores generando planes de mejora o fortaleciendo su nivel para un futuro exitoso.

Asimismo, el estudio busca mejorar las circunstancias psicosociales de la institución al promover la cooperación, comunicación y confianza entre el capital humano, al colaborar para evitar o reducir los retrasos en los procesos administrativos, así como también aumentar la predisposición para incrementar el valor de la organización por medio de sus actitudes y realizando actividades que ayuden a la institución a ahorrar recursos.

La investigación está enmarcada bajo la línea de investigación de “Estudio

de la Conducta y su Implicación en el Trabajo” debido a la conexión existente entre las actitudes derivadas de las relaciones entre los seres humanos en el contexto del trabajo, considerando los diferentes factores de impacto en la personalidad y en la psique de los individuos, y que reconocen al acto laboral como centralidad en las distintas dinámicas de interacción humana.

Por otra parte, este estudio contribuirá con trabajos posteriores, generando una fuente de información valiosa sobre el tema en sus diferentes vertientes y enfoques, que será de interés tanto para el colectivo estudiantil, como para la sociedad en general, ya que las conductas de ciudadanía incide en todos los niveles y estratos de la población.

Asimismo, esta investigación es importante desde el punto de vista académico, en virtud de que contribuye con el desarrollo de habilidades y conocimientos adquiridos durante la formación educativa de la investigadora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El contenido de este capítulo permite, a través de una adecuada revisión de la bibliografía, crear un basamento teórico, el cual es definido por Hernández y otros (2006: 64) como “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente”.

Es por ello que toda investigación debe sustentarse en bases sólidas, las cuales estarán fundamentadas en una revisión documental de distintas investigaciones hechas anteriormente sobre el tema, para así dar una orientación acerca del mismo.

Antecedentes de la Investigación

En el acopio de antecedentes, Arias (1999: 14) reseña que “se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”.

Lo expuesto anteriormente, lleva a realizar una síntesis de las investigaciones relacionadas con el tema y que aportan información a la investigación, permitiendo a través de las consultas no repetir el estudio. Es de resaltar que la investigación carece de estudios previos por ser un tema novedoso en la actualidad.

A continuación se mencionan los siguientes hallazgos:

Dávila, M. y Jiménez, G. (2012) publicaron en la Revista Anuario de Psicología de la Universidad de Barcelona, un estudio denominado “El papel de los valores en la predicción del compromiso organizacional y del comportamiento de ciudadanía organizacional”, se basó en analizar el impacto de los valores del empleado y de la organización en el compromiso organizacional y en el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO), considerando tanto su influencia directa como su influencia indirecta en base a la interacción de los valores del empleado y de la organización.

Los participantes en el estudio fueron un total de 364 personas pertenecientes a una única empresa que cumplimentaron un cuestionario que permitió medir las variables. Para el análisis de los resultados realizaron análisis de correlaciones y análisis de regresión múltiple utilizando el paquete de análisis estadístico PASW Statistics17.

Los resultados hallados muestran que los valores tomados de forma independiente son más relevantes en la predicción del compromiso organizacional y del CCO que la interacción de valores. En la predicción del compromiso organizacional los valores de la organización percibidos son más importantes que los valores personales, pero en el caso del CCO se encuentran diferentes resultados atendiendo al tipo de comportamiento.

Es evidente la vinculación con la investigación en estudio, debido a los factores a tomar en cuenta para observar las actitudes de ciudadanía organizacional y el engranaje que conforma el comportamiento de un individuo en una organización ya que además de manifestar sus actitudes, valores y creencias son más notables los dispuestos por la cultura organizacional.

Cabe citar el estudio de Tito, P. (2012) en su trabajo especial de grado

para optar al título de Doctor en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima-Perú, que realizó una investigación de campo titulada “Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana”. El propósito fue demostrar que una gestión organizacional de las personas, basada en el reconocimiento y valoración individual de sus competencias laborales conformada por los dominios conceptuales, procedimentales y actitudinales, sí permite elevar sus niveles de productividad en su trabajo. Para ello el autor determinó una muestra de 96 empresas, representadas por sus directivos y/o administradores.

A este grupo de empresarios, seleccionados bajo criterios aleatorios y polietápicos, cuidando siempre que sus opiniones representaron por inferencia al universo de los fabricantes de Lima Metropolitana, se aplicaron una variedad de técnicas científicas de trabajo de campo; observación, encuestas en 3 momentos diferentes y entrevistas en profundidad, y se demostraron las hipótesis planteadas en la investigación. Para las recomendaciones se llegó a que se instituya un proceso de formación y capacitación permanente de los cuadros directivos y técnicos, creando centros e institutos que tanto el sector privado y público deben asumirlas.

Se relaciona directamente con la investigación desde el punto de vista del desempeño ya que permite evidenciar que los individuos se esfuerzan por mantener un adecuado nivel de productividad que les permita alcanzar las metas establecidas con efectividad, así como obtener los beneficios económicos correspondientes y por ende una estabilidad laboral necesaria, la cual hoy en día en muchos casos es una gran incertidumbre por el entorno económico que se vive.

Dávila, M., Finkelstein, M. y Castien J. (2011) publicaron en la Revista

Anales de la Psicología de la Universidad de Murcia España, un artículo científico denominado “Diferencias de género en conducta prosocial: el comportamiento de ciudadanía organizacional”, se basó en analizar las diferencias en función del género en el desarrollo de conductas de ciudadanía organizacional (CCO) siguiendo la teoría funcional de las motivaciones y el modelo de la identidad de rol. La recolección de datos estuvo definida por una muestra total de 983 trabajadores pertenecientes a 49 organizaciones diferentes donde el 55.7% eran mujeres y el 43.3% varones.

Los participantes en el estudio cumplieron un cuestionario con 56 ítems con formato de respuesta de escala tipo Likert de 5 puntos donde se obtuvieron las siguientes medidas: Comportamiento de ciudadanía organizacional, Motivos e Identidad de rol. En la aplicación de dicho cuestionario tanto la selección de las organizaciones como de los empleados fue de carácter no probabilístico. Los resultados hallados muestran que las mujeres ponen en práctica con mayor frecuencia CCO dirigido a personas o grupos específicos de la organización, dan una mayor importancia al motivo de valores prosociales, es decir, al deseo de ayudar a los demás y de ser aceptado por ellos, y presentan una mayor identidad de rol como ciudadanas organizacionales que proporcionan ayuda a sus compañeros.

Se relaciona este estudio con la investigación actual por la identificación e importancia de las actitudes de ciudadanía organizacional adoptadas por los individuos, que no están explícitamente descritas o prescritas por la organización, las cuales proporcionan beneficios tanto a otras personas en lo individual como a las organizaciones.

Hernández, E. y Rovira, L. (2011) publicaron en la Revista Puertorriqueña de Psicología el artículo titulado “La relación entre las manifestaciones de

conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico “el propósito de la presente investigación fue auscultar la relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los rasgos de personalidad basado en el modelo de los cinco factores, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. Participaron 121 empleados de diferentes organizaciones en Puerto Rico. La muestra estuvo compuesta por un 62.8% (76) de mujeres y un 33.9% (41) de hombres.

Los instrumentos utilizados fue una hoja de consentimiento, en la cual se les explicaba a los sujetos el propósito del estudio y sus derechos como participantes del mismo y la Escala de Ciudadanía Organizacional desarrollada por Rosario Hernández y Rovira Millán (2004) la misma se desarrolló mediante una escala Likert. Los resultados sugieren que las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con los rasgos de personalidad y varias de las variables organizacionales.

Se relaciona con la presente investigación haciendo énfasis en el reconocimiento de las actitudes de ciudadanía organizacional en los rasgos de personalidad e incluso el ambiente laboral que se encuentran. Es importante destacar esta relación individuo-organización ya que ambas son beneficiadas y pasan a ser modelo a seguir entre otras organizaciones mediante la imagen proyectada y la vivencia de valores compartidos.

Un aporte importante sobre productividad tenemos a Cequea, Monroy y Núñez (2011) en su investigación publicada en la Revista Científica Intangible Capital: “La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores” realizada en la Universidad Politécnica de Madrid España. Tuvo

como objetivo general realizar una revisión de la literatura, tanto de los fundamentos teóricos, como de investigaciones empíricas, con la finalidad de establecer relaciones entre las variables relativas al factor humano y su impacto en la productividad.

La estrategia empleada corresponde a un diseño no experimental descriptivo, que consistió en el establecimiento de tres criterios para la revisión de la literatura, a fin de acotar el tema a trabajos que relacionan la productividad con el factor humano. Para ello indagaron en bases de datos y revistas relacionadas con temas afines, además de consultar tesis doctorales y libros publicados, referentes a la influencia del factor humano en la productividad. Se revisaron unos 250 documentos de los cuales se seleccionaron los considerados más relevantes para la investigación.

Como resultado de esta exploración los autores pudieron destacar la clasificación de los factores en dos dimensiones que se manifiestan en las personas cuando actúan en las organizaciones: dimensión psicológica y dimensión psicosocial. Entre los factores humanos incluidos en estas dimensiones se encuentran: los factores individuales (la motivación, las competencias, la satisfacción laboral, la identificación, el compromiso y la implicación con la organización), los factores grupales (la participación, la cohesión y la gestión de conflictos) y los factores organizaciones (la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo). Todos estos factores tienen impacto en la productividad de la organización y fueron abordadas en la investigación.

Existe una relación con el estudio, pues, sólo es posible emprender estrategias eficaces y duraderas para el incremento continuo de la productividad si se cuenta con la aceptación, implicación y compromiso del factor humano. Por lo que la organización debe planificar y dirigir un cambio sistemático y continuo del comportamiento de las personas que la conforman

para alcanzar una mejora sistemática y sostenida de la productividad.

En continuidad con el tema De Abreu, A. (2011) realizó un trabajo titulado “el acoso laboral y su incidencia en la productividad de una empresa de servicio de transporte aéreo en el Municipio Valencia del Estado Carabobo” en la Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas para optar al grado de Magister en Derecho del Trabajo. La investigación se basó en analizar el acoso laboral considerando los efectos que puedan generar en la productividad de una empresa de servicio de transporte aéreo del Municipio Valencia del estado Carabobo. Se efectuó una investigación cuantificada, a través de la aplicación de dos (2) cuestionarios sobre una muestra de la población de treinta y cinco (35) empleados del departamento de Administración.

La autora del estudio concluyó que en Venezuela existe una amplia gama de normas jurídicas que regulan las condiciones laborales y que buscan la protección de la salud física, psíquica y social de los trabajadores, en pro de una calidad de vida óptima. No obstante, no existe una definición legal de acoso laboral y carecemos de una regulación específica en el sistema jurídico de Venezuela, aunque existe alguna tendencia legislativa a su regulación.

Es evidente el aporte de este estudio a la investigación, debido a que se refiere a factores que influyen en la productividad de los individuos a nivel psicológico y psicosocial, tanto individual como grupal y a nivel organizacional.

Bases Teóricas

Las bases teóricas son definiciones relacionadas directamente con el tema

de investigación y los aspectos que rodean al mismo. Al respecto, Arias (1999: 14) indica que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”.

De esta manera, la presente investigación estará basada en diversas bibliografías consultadas que explican y describen el concepto innovador de ciudadanía organizacional con base en el comportamiento organizacional y la concepción de productividad laboral, así como los valores declarados ayudando a visualizarlos y darle realce al talento humano de la organización.

En tal sentido, las bases teóricas relacionadas fundamentalmente con la investigación son:

Ciudadanía Organizacional

La ciudadanía organizacional es relativamente un nuevo concepto considerado en el Comportamiento Organizacional, sólo como un término, porque siempre radica en el perfil de los individuos. Desde que se nace se va obteniendo conocimientos, aprendizajes, valores, creencias, costumbres, lo que hace que la personalidad se vaya fortaleciendo y que en un momento determinado es la que va a demostrar lo que se es tanto en la escuela, como en el trabajo y en el devenir de las relaciones interpersonales.

En la búsqueda de evidencias que enaltezcan el comportamiento de los individuos se encuentra que la ciudadanía organizacional es un tipo especial de comportamiento de elección personal que beneficia tanto a los equipos de trabajo como a las organizaciones en general. De esta forma, Organ (1988), citado por Topa y Morales (2006: 234), expresa que es “una conducta individual que es discrecional, no directa o explícitamente

reconocida o recompensada por la organización, y que, en definitiva, promueve el funcionamiento efectivo de la organización”.

Sobre la base de las ideas expuestas, el éxito de las organizaciones va de la mano con el comportamiento de los trabajadores, que cumplen con sus deberes formales y además se muestren voluntariosos y responsables a la hora de realizar su trabajo, ayudándose entre compañeros, a tener iniciativas y estar dispuestos a contribuir con el desarrollo de la organización. Es de señalar que debe darse una retroinformación entre la empresa-trabajador, trabajador-empresa y trabajador-trabajador destacándose la dinámica laboral.

Para esto, Muchinsky (2002) mencionado por Alarcón y Rojas (2007) ha planteado dimensiones que permiten definir lo que comprende las actitudes de ciudadanía organizacional, al respecto, tenemos: *Altruismo o conducta de cooperación*, el cual refleja a personas que de manera voluntaria ayudan con un problema o tarea relevante para la organización. *Rectitud o complacencia*, se refiere a ser puntual, seguir sensatamente las reglas, normas y procedimientos de la empresa. *Cortesía*, es ser atento y respetuoso con los derechos de las demás personas. *Deportivismo*, se refiere a evitar las quejas, problemas menores y tolerar circunstancias adversas. *Virtud Cívica*, se refiere a la participación responsable en la vida política de la organización. Esta dimensión se refleja conociendo los aspectos actuales de la organización, con la asistencia a las reuniones y atendiendo a comunicaciones internas.

En concordancia con los elementos presentados, se evidencia que la ciudadanía organizacional se basa en la teoría del intercambio social, según la cual cuando un empleado se siente orgulloso con su trabajo, tenderá a presentar un comportamiento asertivo que beneficia a la organización. Es

importante destacar, que esto involucra algunas dimensiones de la personalidad, lo cual describe la facilidad o dificultad para establecer relaciones interpersonales.

Buena Ciudadanía

La ciudadanía puede enfocarse a través de tres grandes elementos como la cualidad y derecho de ciudadano y al comportamiento propio de un buen ciudadano, muchas veces es difícil comprender lo que significa ya que en algunos momentos puede confundirse sólo con la política, resaltando que este término significa algo más.

Al respecto, Del Ray (1995):

Ser un buen ciudadano significa ir más allá de los propios intereses y demostrar conciencia por las necesidades del público. Los buenos ciudadanos reconocen sus obligaciones para hacer de sus casas, escuelas, vecinos, comunidades y país lo mejor que pueden ser (p. 18).

Por lo tanto, ejercer una ciudadanía responsable supone hacer una verdadera opción por servir al bien común, teniendo como base la familia, siendo éstas las responsables de comunicar los valores que lleven a las personas a ser íntegras, participativas y capaces de transmitir convicciones con ética.

En resumen, el buen ciudadano es el ser humano que se preocupa por las vicisitudes del prójimo y quiere estar informado sobre lo que está sucediendo en su medio, es tener desarrollado el sentido de identidad y pertenencia en el lugar donde se interactúa socialmente donde se desenvuelven los individuos con responsabilidad, derechos y obligaciones.

Característica de Buen Ciudadano

Un buen ciudadano es respetuoso, empático, responsable, colaborador, comprensivo, ejemplar, bondadoso, caritativo y tiene confianza en sí mismo. Hassan (2002) destaca, en palabras similares, que el buen ciudadano sabe que la honestidad y el respeto son para difundir las virtudes de la disciplina social y de la solidaridad e impulsar la participación de todos. Una sociedad donde se practique el respeto como una forma de vida será una sociedad que tendrá grandes posibilidades de avanzar, porque mientras reine el respeto entre los ciudadanos, el respeto de las organizaciones hacia los ciudadanos y viceversa, se consolidarán las bases adecuadas para el desarrollo de la organización y del país.

Actitudes del Capital Humano

El ser humano se desenvuelve en distintos escenarios de la vida, entendiéndose su forma de actuar y el comportamiento que emplea para hacer las cosas como actitud. Según Davis y Newstrom (2003: 251) las actitudes “son factores de predicción razonablemente satisfactorios del comportamiento. Aportan indicios acerca de las intenciones de comportamiento de un empleado o su inclinación a actuar de cierta manera”.

De allí pues, que éstas son muy importantes para las empresas debido a que los individuos demuestran cómo se sienten, manifiestan su compromiso, así como la satisfacción o insatisfacción en sus actividades.

Para acentuar Davis y Newstrom mencionan que las actitudes “son los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento” (p. 246).

Es por ello que las actitudes de los empleados afectan en las percepciones, en la manera de ver las cosas y de juzgar el entorno laboral. Todo depende de la afectividad (positivas o negativas) de las personas: algunas son optimista, corteses, responsables y otros por lo general son pesimistas y susceptibles, por lo que se puede decir que las personas están predispuestas a la hora de actuar en una situación, así como elegir estar satisfechos o no, permitiendo deducir que los gerentes sólo podrían afectar parcialmente en las decisiones de los empleados.

De igual manera, Robbins y Judge (2009: 78) expresan que las actitudes primordiales “son aquellas que reflejan los valores fundamentales, el interés propio o la identificación con individuos o grupos que la persona valora. Las actitudes que las personas consideran importantes tienden a mostrar una fuerte relación con el comportamiento”.

En definitiva, mientras más específica y general sea la actitud mejor será el comportamiento y mucho más fuerte la relación entre ambos. Los valores son los que dan el fundamento para la comprensión de las actitudes y comportamiento de los trabajadores pues éstos influyen en sus percepciones de lo que es correcto, bueno, deseable o no.

Principales Actitudes Hacia el Trabajo

En reciprocidad con Robbins y Judge (2009), el comportamiento organizacional refiere tres actitudes relacionadas con el trabajo, las cuales son evaluaciones positivas o negativas que los trabajadores tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente laboral. Asimismo, el estudio del comportamiento organizacional invita a la reflexión de otras actitudes que resaltan el apoyo y dedicación por parte de los trabajadores; a continuación se presenta:

Satisfacción Laboral: se refiere a los sentimientos favorables o desfavorables respecto a cómo los trabajadores ven su propio trabajo, que resulta de una evaluación de sus características.

Involucramiento en el trabajo: nivel en que las personas se identifican con su trabajo, es participativo y considera que su desempeño es algo importante y beneficioso.

Compromiso organizacional: nivel en que las personas se identifican con la organización en particular y las metas de éstas, y desea continuar como miembro de ella. De aquí se desprende tres elementos distintos: el compromiso afectivo que se refiere a la dedicación emocional a la organización y al compromiso con sus valores; el compromiso para continuar es el valor económico que se percibe por permanecer en la empresa comparado con el de dejarla y el compromiso normativo que se refiere con la obligación de permanecer en la empresa sólo por razones éticas y morales.

Percepción del Apoyo Organizacional: está relacionado con el grado en que los trabajadores creen que la empresa valora su contribución y se ocupa de su bienestar, pues de esta manera resulta que los trabajadores que tienen o mantienen estas percepciones tienen niveles más altos de comportamientos ciudadanos y desempeño laboral.

Identificación del Empleado: se define como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. Las organizaciones que cuentan con estas personas son exitosas, competitivas, mantienen a sus clientes satisfechos y evolucionan en todos los ámbitos, debido a que éstos realizan sus actividades con pasión y entrega, marcando una conexión profunda con la empresa.

Los Valores

En la historia los valores constituyen una parte primordial; en cada época la sociedad va cambiando y ajustándose a nuevos retos de convivencia haciendo énfasis en determinados valores, por lo que se requiere un diagnóstico diferenciando de la situación en que se encuentra la sociedad. Los valores son el resultado de influencias diversas como la familia, la comunidad, la escuela, las organizaciones, la situación económica, política, socio-cultural y religiosa de la ciudadanía.

En este sentido, Robbins (2004: 64) señala que los valores son “convicciones básicas de que un modo peculiar de conducirse o de estado final de la existencia es en lo personal o socialmente, preferible que su modo opuesto o contrario de conducirse o de estado final de la existencia”. Es decir, los valores ayudan a actuar según lo que se considere que está bien.

Los valores son principios primordiales que permiten guiar el comportamiento para consolidarse como personas, éstos indican la manera de conducirse frente a situaciones y/o impulsos en la casa, trabajo y en el devenir de la vida.

En la organización los valores son la base del comportamiento que deben tener los individuos, pues su razón de ser, los objetivos, así como su misión y visión, se llevará a cabo dependiendo de las actitudes, acciones y motivación de los trabajadores. Es decir, que la organización no estará sólo en la necesidad de definir los valores, sino de promoverlos y divulgarlos asiduamente para que los trabajadores los comprendan y practiquen en sus labores diarias.

Actualmente, en las organizaciones se está tomando en cuenta al talento

humano a través de los valores que practican y manifiestan en su liderazgo individual, apoyado en su personalidad y teniendo capacidad para influir en las personas que los rodean. Estas personas son reconocidas y estimadas entre ellos existe un nivel de confianza elevado por ser como son y muchas veces también por lo que hacen, o ambas a la vez. Pues brindan ayuda desinteresada, son solidarios dando lo mejor con conciencia, muestran disponibilidad en todo momento, son responsables y comprometidos en sus acciones.

En síntesis, todos los valores coinciden en que ellos tienen como fin último mejorar la calidad de la vida. Existen varias clasificaciones de los valores donde resaltan las siguientes:

Valores Cívicos: como el conjunto de acciones que orientan y regulan la conducta de las personas en su relación con los demás y con las instituciones y entes que los rodean. Entre ellos se encuentran, la pluralidad, la libertad, la igualdad, el diálogo, la tolerancia, la participación y la legalidad.

Valores Morales: el valor moral lleva a construirse como hombre, a ser más humano pero eso sólo podrá lograrse si ellos se alcanzan mediante el esfuerzo y perseverancia. Algunos valores morales son la justicia, optimismo, integridad, la libertad, la honestidad.

Valores Éticos: son los medios adecuados para conseguir las metas. Es una forma de vida y de actuar en un entorno laboral. Algunos de estos valores son compartidos con los valores morales como la honestidad, lealtad, responsabilidad, pertenencia, tolerancia, convivencia.

Dentro de los valores se resalta:

La honestidad, que es una cualidad propia de los seres humanos que

tiene una estrecha relación con los principios de verdad y justicia y con la integridad moral. Una persona honesta es aquella que procura siempre anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones. Así, esta cualidad no sólo tiene que ver con la relación de un individuo con otro u otros o con el mundo, sino que también puede decirse que un sujeto es honesto consigo mismo cuando tiene un grado de autoconciencia significativo y es coherente con lo que piensa. Lo contrario de la honestidad sería la deshonestidad, una práctica que comúnmente es repudiada en las sociedades contemporáneas, ya que se la asocia con la hipocresía, la corrupción, el delito y la falta de ética.

Integración, se refiere a la capacidad para aceptar la convivencia con otras personas, en todos los casos, la integración siempre supone el esfuerzo coordinado, la planeación conjunta y la convivencia pacífica en la organización que conforma el grupo. Es la única forma donde las partes pueden constituir un todo, aún sin perder su individualidad. De esta manera, el capital humano está direccionado hacia este valor, aunque debe ser más promovido para así garantizar equipos de trabajo eficientes.

Lealtad, es un sentimiento de respeto y fidelidad hacia una persona, compromiso, principios morales, entre otros. El término leal es un adjetivo usado para identificar a un individuo fiel en base a sus acciones o comportamiento. No obstante, lo opuesto de lealtad es traición, es la falta que comete una persona debido a que no cumple su palabra o guarda fidelidad.

Responsabilidad, este valor en el plano moral, está en la conciencia de la persona, ya que le permite reflexionar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos. Asimismo, en lo ético, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral, siempre

en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y personal. La persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona. También es el que cumple con sus obligaciones o que pone cuidado y atención en lo que hace o decide.

Aunque los valores sean abstractos, la internalización de los valores organizacionales, implica que el individuo se identifica con la institución y, es compromiso de la gerencia mantener informado al colectivo organizacional del quehacer diario. Al proactivarse un valor, se crean condiciones que permiten elegir o seleccionar los valores que la organización propone; esto a su vez, invita a compartir un sentimiento de pertenencia a cada uno de sus miembros e influye en sus manifestaciones conductuales.

Por tanto, las instituciones exitosas, serán aquellas que sean capaces de reconocer y desarrollar sus propios valores, basados en su capacidad de crear valor a través de la creación del conocimiento y su expresión.

Motivación

Atendiendo al término, Davis y Newstrom (1991), en palabras similares, la motivación es lo que permite que un individuo actúe y se comporte de una forma determinada, con un acoplamiento de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que lo impulsan y estimulan en él la fuerza para proceder.

Es de señalar, que la motivación resulta de la interacción de la conducta de un individuo con la situación que se presente. Es de mencionar que el interés es que dicha interacción entre habilidades-destrezas y la motivación en sí, contribuye al desempeño de los individuos así como en el ámbito

laboral tienen una perspectiva para el logro de los objetivos.

Existen características que precisan a los trabajadores que están orientados al logro de metas, se esfuerzan aún más cuando se percatan que pueden recibir un reconocimiento y cuando existe retroinformación delimitada sobre su desempeño. Cabe destacar que en las organizaciones al implantar un programa de motivación se debe conocer e identificar los factores que realmente motivan a las personas tanto individual como grupalmente para actuar acertadamente a la hora de aplicarlos y aumentar la confianza entre ambos.

Teorías Motivacionales

Existen varias teorías sobre la motivación y desde diferentes perspectivas ya que cada persona actúa de acuerdo al logro de las metas planteadas; y si las organizaciones desean conocer o predecir el comportamiento con cierta exactitud, es preciso que se haga un paseo por estas teorías no sólo para saber lo que es capaz de hacer cada persona sino como motivarlos para alcanzar los objetivos.

Chiavenato (2009) reseña que las teorías de la motivación se clasifican en tres grupos:

...las teorías del contenido (que se refieren a los factores internos de la persona y a la manera en que éstos activan, dirigen, sustentan o paralizan su comportamiento, o sea, las necesidades específicas que motivan a las personas), las teorías del proceso (que describen y analizan la serie de pasos que activan, dirigen, mantienen o paralizan el comportamiento) y las teorías del refuerzo (que se basan en las consecuencias de un comportamiento exitoso o fallido) (pág. 240).

Es indudable que la clasificación del autor, nos refiere a que el comportamiento de las personas esta direccionado por una o varias de las características descritas en cada grupo, lo que hace única a cada persona. Siguiendo este orden de ideas, es conveniente discernir sobre cada grupo y las teorías que están inmensas en ellos, tenemos:

Teorías de contenido:

Teoría de la pirámide de necesidades (Abrahams Maslow): se basa en una pirámide de las necesidades, donde las clasifica por orden de importancia (en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquéllas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización). La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de la base, es decir, no se puede pasar a la siguiente hasta que no se haya satisfecho la anterior ya que estas influyen en el comportamiento.

Teoría ERC (Adelfer): trabajó con la pirámide de Maslow, pero la ajustó por medio de la investigación empírica y la resumió en necesidades de existencia, relaciones y crecimiento, de ahí el nombre de teoría ERC. En similitud con Chiavenato, cuando una necesidad de orden más alto no ha sido satisfecha, aumenta el deseo de satisfacer una de orden inferior y puede llegar a darse una relación frustración-regresión, es decir, la frustración de no cubrir una necesidad o alcanzar una meta, puede provocar una regresión a niveles más bajos e impulsar a satisfacer una necesidad de orden inferior.

Teoría de los dos factores (Herzberg) su teoría se basó mediante un estudio profundo para determinar la motivación humana en el trabajo. Herzberg llegó a la conclusión de que el bienestar del trabajador está íntimamente relacionado con dos factores: factores higiénicos (son externos a la tarea que se realiza; como las relaciones personales, las condiciones de trabajo, las políticas de la organización, etc.) y factores motivadores (son los que tienen relación directa con el trabajo en sí; tales como el reconocimiento, estímulo positivo, logros, sueldo e incentivos). Estos factores los relaciona según su opinión, en que lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción. De igual manera, lo opuesto de la insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción. Es otras palabras, cuando los resultados son excelentes es cuando existe mayor satisfacción, o sea, ausencia de insatisfacción; y son precarios cuando hay ausencia de satisfacción, es decir, mayor insatisfacción.

Teoría de las necesidades adquiridas (McClelland) su teoría centra la atención sobre tres tipos de motivación: 1. Logro: se trata del impulso de obtener éxito y sobresalir, por tanto la motivación surge de establecer objetivos importantes, apuntando a la excelencia, con un enfoque en el trabajo bien realizado y con responsabilidad. 2. Poder: se trata del impulso de generar influencia y conseguir reconocimiento de importancia. Se desea el prestigio y el estatus. 3. Afiliación: se trata del impulso de mantener relaciones personales satisfactorias, amistosas y cercanas, sintiéndose parte de un grupo. Se busca la popularidad, el contacto con los demás y ser útil a otras personas. En síntesis, estas necesidades son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona y cuando el comportamiento es resaltado, compensado, este suele repetirse y asumido por la persona mediante un aprendizaje, por ello, se dice que son aprendidas.

Teorías de proceso:

Teoría de la equidad (Adams) Esta teoría se basa en la comparación que las personas hacen entre sus aportaciones y recompensas y las de otros. Adams la define en tres estados: Equidad (cuando mis recompensas y aportaciones son iguales a las de otros) Inequidad negativa (cuando mis recompensas aportaciones son menores que las de otros) Inequidad positiva (cuando mis recompensas y aportaciones son mayores que las de otros). Las personas al hacer sus comparaciones, se identifica con alguno de los estados y para ello Adams sugiere tener 4 referencias para la comparación:

1. Propia interna: la experiencia de la persona en otro puesto de la misma organización.
2. Propia externa: la experiencia de una persona en el mismo puesto, pero en otra organización.
3. Otro interna: comparación con otra persona dentro de la misma organización.
4. Otro externa: comparación con otra persona de otra organización.

En definitiva, no cabe duda como lo expresa Chiavenato (2009) que esta teoría trata de explicar la forma en que las personas perciben la distribución y la asignación de recompensas en la organización.

Teoría de la definición de objetivos (Locke) esta teoría analiza el efecto que la definición de objetivos, los desafíos y la realimentación producen en el desempeño de las personas; estos elementos pasan a formar parte de una guía de comportamiento, a mayor compromiso, identificación y formación, aumentará el desempeño.

Teoría de las expectativas (Vroom) se base en tres conceptos: valencia (importancia que se le concede a una recompensa específica) expectativa (es la creencia de que el esfuerzo llevará al desempeño deseado) e instrumentalidad (creencia de que el desempeño está relacionado con las recompensas deseadas) estos conceptos actúan en consideración de los

objetivos individuales, de allí, los resultados estarán alineados según al esfuerzo por tener un mayor rendimiento y la recompensa deseada. Es por ello, que debe existir una identificación marcada individuo-organización para trabajar en conjunto en la retribución esperada.

Desempeño y satisfacción (Porter y Lawler) se refiere a una rama de la teoría de las expectativas pero con dos visiones, dónde se considera que el dinero es capaz de satisfacer todas las necesidades y para obtener más dinero se requiere buen desempeño. En similitud con Chiavenato (2009) si se logra confirmar la percepción que se tiene sobre el dinero, las personas sin duda se esforzarán en tener un mejor desempeño si tienen a la vista el resultado económico que desean.

Teoría del reforzamiento: Las premisas básicas de esa teoría se basa en la ley del efecto de Thorndike: el comportamiento que produce un resultado agradable tiende a repetirse, mientras que un comportamiento que genera un resultado desagradable suele no repetirse. Asimismo, estos comportamientos están guiados a nivel organizacional por cuatro estrategias: 1. Refuerzo positivo (sirve para aumentar la frecuencia o manifestación de un comportamiento deseado por medio de recompensas, entre otros medios.) 2. Refuerzo negativo: (sirve para aumentar la frecuencia o manifestación de un comportamiento deseable para evitar una consecuencia desagradable, haciendo recordatorio de normas, procesos, etc.) 3. Sanción (esta nos permite disminuir o eliminar un comportamiento indeseable, como inasistencias al trabajo) 4. Extinción (es la eliminación de un comportamiento indeseable al anular sus posibles efectos agradables, como por ejemplo, el apoyo por parte de un grupo a un desagradable proceder de un trabajador y estos son advertidos de no alentar esa conducta). En fin estas estrategias permiten influir en las personas para lograr una mayor productividad, así como también reforzar y revertir el comportamiento de los trabajadores.

Desarrollo del capital humano

Las organizaciones son en esencia una creación humana, ya que está compuesta de seres humanos que contextualizan su existencia en el espacio y el tiempo y son quienes a través de su esfuerzo hacen realidad los objetivos de las mismas. Es por ello, que el término de capital humano desde su surgimiento en el siglo XVIII es visto, por algunos teóricos económicos como un factor importante a la hora de establecer reglas de buen funcionamiento de una organización ya que el mismo es el responsable de ejecutar las tareas y habilidades propias de cada área económica.

En el ámbito organizacional, en similitud a lo planteado por Castillo (2012) el término ha sido acuñado como una analogía entre la inversión para incrementar la productividad del trabajo y la inversión en la educación o formación. De aquí se deduce, que el proceso idóneo para perfeccionar los conocimientos y desarrollar el capital humano es la capacitación y desarrollo de personal.

Actualmente, las personas constituyen un patrimonio invaluable para las organizaciones, como ocurría en otros tiempos con las materias primas, ahora también los recursos humanos están disperso por todo el mundo y la nueva batalla en que se encuentran las organizaciones es en la búsqueda y retención de talentos de alta competitividad y bajo costo. Es evidente, que es imprescindible que las organizaciones desarrollen programas que permitan a los individuos adquirir conocimientos, habilidades y destrezas para enfrentar los nuevos retos que el mercado exige y asimismo lograr en conjunto obtener una productividad laboral.

De esta manera, el desarrollo del capital humano, va girar en la determinación de necesidades de capacitación para gestionar

adecuadamente el conocimiento y habilidades tanto en los individuos como en el ámbito organizacional. Es de mencionar, que el conocimiento va a representar el contexto intelectual que la persona ejerce en sus funciones y las habilidades es la forma como las personas se familiarizan con los medios y métodos para realizar las tareas. Asimismo, es imprescindible acotar que de estos dos elementos son manifestados a través del comportamiento, pues, de allí estos dan a conocer sus actitudes, valores, creencias y sus relaciones interpersonales.

En síntesis, las organizaciones deben invertir en el desarrollo del capital humano mediante el diagnóstico de necesidades para centrarse en los problemas actuales y prestar atención en el personal y áreas estratégicas. Nunca debe pensarse sólo en el gasto sino visualizar los grandes beneficios que empleados preparados y comprometidos, generan para la organización.

Productividad Laboral

Diversos estudios sugieren que el capital humano está directa y positivamente relacionado con el incremento de la productividad de los trabajadores y, por lo tanto, el de las organizaciones. Atendiendo al término y en palabras similares a Robbins y Judge (2009) una organización es productiva si alcanza sus metas, donde la eficacia y eficiencia están presente en el desempeño.

Como se puede apreciar, existe una relación entre capital humano y productividad, la cual viene dada, cuando la inversión en el capital humano en ocasiones es utilizada por los trabajadores como señal de productividad individual. Al respecto, Delgadillo (2003) mencionado por Cequea, Monroy y Nuñez (2011: 2) destaca que el “factor humano está presente en todos los momentos del hecho productivo, por lo que es el más importante, además

considera, que la capacitación y la motivación intervienen positivamente en la productividad”. De allí, se induce que la productividad laboral está afectada por ciertas características y comportamientos de los individuos.

De acuerdo a lo anterior y con los aportes de algunos autores, son varios los factores referidos a los individuos que tienen incidencia en la productividad, como son: la motivación y la satisfacción laboral, la comunicación, los hábitos de trabajo, el clima laboral, las actitudes y sentimientos, la toma de decisiones, el liderazgo y estilo gerencial, la cultura organizacional, la capacitación y recompensas, entre otros. Estos factores influyen de manera significativa en la observancia o medición de la productividad a nivel individual, grupal y organizacional.

Es por ello, que las personas toman las decisiones referidas con su comportamiento; sobre la base de sus capacidades, en el ejercicio de su voluntad y disponiendo de los medios y recursos ofrecidos por la organización, para generar un producto o respuesta, reaccionando de acuerdo a procesos psicológicos y psicosociales que experimenta al actuar en la organización.

En concordancia con lo expuesto anteriormente, Tawfik (1992) mencionado por Figueroa y Hamana (2009) define unos elementos que afectan la productividad del personal y los clasifica en elementos externos e internos.

Dentro de los elementos externos se destaca el entorno socio-cultural, el cual se refiere al ambiente social que se compone de actitudes, formas de ser, creencias, costumbres de las personas. Sin embargo, las actitudes y los valores difieren entre los diversos grupos sociales; y es por ello que el entrelazamiento de estos elementos ambientales dificulta en extremo un

estudio y comprensión, por lo que los deseos, expectativas y presiones sociales se reflejan en las preocupaciones de las organizaciones y se hace necesario considerarlas a la hora de tomar decisiones, de modo que no afecten la productividad del personal.

Asimismo, tenemos en los elementos internos, las relaciones interpersonales, si éstas fallan o no son productivas, difícilmente la organización podrá ser exitosa. Sin embargo, son muy pocas las que realmente se ocupan de este tema desde el punto de vista estratégico. Las relaciones personales en el trabajo constituyen un factor crítico en una organización; aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, si pueden contribuir significativamente a ella.

Es por ello, que las organizaciones deberían desarrollar herramientas no sólo de gestión, sino también de conocimiento de las personas, para poder saber cuáles son las condiciones que hacen que éstas desarrollen su máximo potencial. Por consiguiente, la base de un buen ambiente de trabajo la da una buena relación interpersonal, caracterizada por una afinada comunicación, una formación psicológica y otros aspectos que tienen que ver con el escuchar para conocer las necesidades individuales y así potenciar las capacidades de cada persona en forma objetiva.

En síntesis, la eficacia y eficiencia son parámetros que definen la base del desempeño y la productividad laboral individual, grupal y organizacional.

Productividad y Satisfacción Laboral

Para el progreso de cualquier institución u organización es de fundamental importancia comprender el comportamiento organizacional. Quienes

conforman la institución, se preocupan por el mejoramiento de las actitudes que demuestra el capital humano en su proceso de interrelación, lo cual influye en la calidad de vida que desarrolla en el ámbito laboral.

Blum y Naylor (2000: 38) han definido la satisfacción laboral como “el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general”. De modo, que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

De esta manera, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio actitudes negativas. Al respecto y en concordancia con Robbins, L. (2002) cuando la gente habla de las actitudes, siempre hace referencia a la satisfacción laboral que nos conlleva a niveles óptimos de productividad.

Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el limitado número de las que se refieren al trabajo (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa) con todo, la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

Es importante destacar, que la satisfacción y la productividad están estrechamente relacionadas, debido a que dependen de numerosos factores como el ambiente físico donde se labora, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que sus tareas le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos. Al existir una variación de

uno de estos factores ambas se verán afectadas, es decir, irá a favor o en contra de lo esperado.

Recompensas Organizacionales

Son incentivos que mejoran la satisfacción y desempeño de los empleados, tales como pagos, promociones, reconocimientos y otros beneficios, por ello muchos investigadores sobre el desarrollo organizacional se preocupan cada vez más por atender el diseño e implantación de dichos sistemas.

Generalmente, los sistemas de recompensas motivan al personal a unirse a la organización, influyen sobre los trabajadores para que acudan a su trabajo y los motivan para actuar de manera adecuada y permite reforzar la estructura de la organización.

Para Hellriegel y Slocum (2009: 105) “los sistemas de recompensas son vitales”, destacándose que son necesarios para respaldar el comportamiento y competencias de los trabajadores, así como de reconocer las diferencias individuales ya que los principales objetivos de los programas de recompensa son: atraer, mantener y motivar.

En concordancia a lo expuesto, existen dos tipos de recompensas, la cuales se clasifican en financieras y no financieras. A semejanza de Chiavenato (2004) las recompensas financieras son los pagos que reciben los trabajadores y éstas pueden ser directas (salario directo, bonificaciones y comisiones) e indirectas (vacaciones, primas, propinas, horas extras, adicionales, efectos financieros de los beneficios concedidos).

Las recompensas no financieras son ofrecidas por la organización a través de las cualidades y comportamiento de los trabajadores, en muchos casos

afectan la satisfacción de las personas al no utilizar criterios que permitan reconocer sus actitudes. Éstas pueden ser oportunidades de desarrollo, reconocimiento y autoestima, seguridad en el empleo, calidad de vida en el trabajo, promociones, libertad y autonomía en el trabajo y prestigio.

De igual forma, Hellriegel y Slocum destacan que las recompensas infunden orgullo y fomentan a que otros empleados se esfuercen para ser recompensados. Asimismo, existen recompensas autoadministradas, que son las recompensas que se da la persona a sí misma y éstas son muy importantes, pues las personas son capaces de autoevaluarse al finalizar una tarea o meta, este tipo de recompensa actúa como un reforzador personal.

Eficiencia Organizacional

Una organización no está exclusivamente conformada por máquinas e infraestructura sino que al frente está un conjunto de personas que trabaja para alcanzar los propósitos, pues se reconoce que las organizaciones dependen de los esfuerzos de las personas que trabajan para alcanzar los resultados que deseen.

Por ende, para incrementar la productividad organizacional, se requiere incrementar y/o mantener la productividad de las personas. Existen mecanismos que permiten lo referido anteriormente, como la motivación, reconocimiento, valores, los cuales permiten que las personas trabajen más eficientemente en el sentido que sus esfuerzos estarán orientados a los objetivos organizacionales.

La eficiencia nos señala la capacidad que tienen las personas para realizar o cumplir adecuadamente una función, a nivel organizacional es uno

de los elementos primordiales que permite verificar si la organización es productiva, es por ello, que los gerentes deben contemplar al final de cuentas es el logro de sus metas de forma eficiente y al costo más bajo posible y para obtenerlo deben conocer y comprender a fondo la naturaleza del engranaje más importante de toda la organización, como lo es, el factor humano.

El referido término, contiene múltiples definiciones formales, etimológicamente su significado se reseña como la virtud de producir y la Real Academia Española la define como “la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” que en pocas palabras, son los resultados sobre las actividades y tareas cumplidas.

Es evidente, que sea cual fuere la formalización del concepto, todos los dedicados a la temática coinciden en que pueden describirse dos referencias para mejorar la eficiencia: por una parte los beneficios no alcanzados y por la otra, los recursos mal aprovechados, pero es necesario tener previamente establecido un patrón de referencia, es decir, un control interno sobre las operaciones a realizar antes de que cause un efecto.

Para finalizar cabe destacar, que buena parte de los elementos que se relacionan con ciudadanía organizacional y su implicación en la productividad laboral tienen que ver con la eficiencia organizacional en busca de mantener y mejorar la calidad de vida en el trabajo, para que esta sea más agradable, más segura y permita el desarrollo personal.

Comunicación

Este término, se refiere al intercambio de mensajes entre los individuos, la cual permite el funcionamiento de las sociedades humanas. Davis y Newstron (2003) en palabras similares expresan que es un medio de

transmisión de ideas, datos, reflexiones, opiniones y valores.

El propósito de la comunicación es que el receptor comprenda un mensaje de acuerdo con lo esperado por el transmisor. No se puede concebir una organización sin comunicación, de cualquier tipo, y entre un número indeterminado de personas. A su vez, es importante destacar, que la comunicación puede ser a través de un contacto verbal, escrito, gestos y posturas.

Para lograr un ambiente agradable, uno de los factores que debe tomar en cuenta en las relaciones laborales es promover de manera continua una serie de actividades para fomentar la comunicación y la armonía en todas las áreas de la institución.

La comunicación es la base de procesos básicos tales como el planeamiento, la organización de procesos y sistemas, la dirección en todos sus niveles, y el control, por lo cual, cuando la comunicación es eficaz, mejora el desempeño de los colaboradores y estos sienten una mayor satisfacción laboral, entre otras razones porque comprende mejor sus tareas, saben qué se espera de ellas y se sienten más involucrados.

De esta manera, la comunicación se basa en un sistema, donde la información se maneja, transmite y recibe; la cual refiere el quehacer, el ser y el deber de cada uno de los miembros de la institución.

Fundamentación Legal

En la fundamentación legal, tal como la denominación de la sección lo indica, se incluyen todas las referencias legales que soportan el tema o problema de investigación. Para ello, se consultaron las Leyes Orgánicas, la

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) entre otros dispositivos apropiados. A continuación algunos artículos que apoyan la investigación:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 3. El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución. La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines.

Artículo 20. Toda persona tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que la que derivan del derecho de las demás y del orden público y social.

El Estado como garante del bienestar de la ciudadanía promueve el apego a los valores, la formación y al trabajo bajo condiciones estables y un ambiente de paz. Asimismo, el derecho al libre desarrollo de la personalidad el cual ha de entenderse en un sentido muy amplio de, no como un derecho de ejercerlo ante los tribunales sino como una reclamación cuando alguien es desprovisto de su derecho de desarrollo de la personalidad.

Artículo 102. La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del

pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social, consustanciados con los valores de la identidad nacional y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana, de acuerdo con los principios contenidos en esta Constitución y en la ley.

Artículo 141. La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Estos artículos nos hacen énfasis en el derecho a la educación y a la observancia de los valores en la administración pública, con el fin de desarrollar el potencial creativo en cada ser humano y su actuar tanto en el campo laboral como en el entorno social.

Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras

Capítulo V. Condiciones Dignas de Trabajo

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para

evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Artículo 157. Los trabajadores, las trabajadoras, los patronos y las patronas podrán convenir libremente las condiciones en que deba prestarse el trabajo, sin que puedan establecerse entre trabajadores o trabajadoras que ejecuten igual labor diferencias no previstas por la Ley. En ningún caso las convenciones colectivas ni los contratos individuales podrán establecer condiciones inferiores a las fijadas por esta Ley.

Los artículos mencionados, amparan las condiciones mínimas de trabajo, con la cual se asegura un excelente desempeño del trabajador, compromiso e identidad con la institución; fortaleciendo las relaciones y pactando en todo momento condiciones favorecedoras para ambos.

I Convención Colectiva Única de Trabajadores del Sector Universitario

Clausula N° 11: Formación Continua y Permanente de las Trabajadoras y Trabajadores Universitarios de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Educación, la Ley de Universidades y el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, las instituciones de educación universitaria desarrollarán programas permanentes de formación para todas y todos los trabajadores, dirigidos al pleno desarrollo de la personalidad, el fortalecimiento de sus capacidades para contribuir a la sociedad y para su participación consciente, protagónica, responsable, solidaria y comprometida. Los programas de formación serán adecuados a las distintas funciones de las y los trabajadores e incluyen: programas de formación universitaria de grado y postgrado, cursos, talleres, seminarios, prácticas dirigidas, círculos de discusión y cualquier otra actividad formativa. Las instituciones de educación universitaria asignarán recursos financieros, espacios y dedicación de su personal para la

realización de estos programas, así mismo garantizarán los permisos y adaptaciones de horarios pertinentes, privilegiando la participación de las trabajadoras y trabajadores universitarios como facilitadores de los programas. PARÁGRAFO ÚNICO: Los programas de formación continuos y permanentes para las y los trabajadores administrativos y obreros, serán presentados durante el primer trimestre de cada ejercicio fiscal para la consideración de las organizaciones sindicales.

Clausula N° 12: del Respeto Mutuo. Se conviene que las relaciones laborales entre las trabajadoras y los trabajadores universitarios con las instituciones de educación universitaria deben desenvolverse en el marco de la armonía y el respeto mutuo, a estos efectos, se acuerda asumir el compromiso compartido de instruir a todas las trabajadoras y los trabajadores universitarios, así como a quienes ejerzan responsabilidades de dirección, en cuanto al acatamiento de las leyes y reglamentos que rigen el desempeño de sus funciones, para así velar por el cumplimiento de sus deberes y derechos.

Los artículos nos reseñan el apego al mandato constitucional donde se garantiza la formación continua de los ciudadanos, en este caso, trabajadores administrativos del sector universitario, para fortalecer sus capacidades en función a su puesto de trabajo y así mantener actualizado para proveerle de nuevas técnicas que le permitan ser más productivo en su área laboral. De esta misma manera, se establece y garantiza que la base para las relaciones laborales es el respeto mutuo, promoviendo a la observancia de las actitudes de ciudadanía organizacional.

VIII Convenio de Trabajo entre la Universidad de Carabobo y la Asociación de Empleados de la UC

Clausula N° 34. Evaluación de Eficiencia. La Universidad se compromete a realizar semestralmente

evaluaciones, para medir el nivel de eficiencia en el desempeño de las tareas y funciones que se le asigne a cada trabajador, al efecto se implantará el Manual de Evaluación de Desempeño de la Universidad de Carabobo.

Clausula Nº 35 Estabilidad. La Universidad garantiza a todos los trabajadores en el ejercicio de sus funciones a no ser trasladado, destituido o desmejorado en sus condiciones laborales sin previa calificación de la Instancia correspondiente, amparando de este modo el ejercicio de los derechos de defensa, Trabajo, Seguridad Social, Carrera Administrativa, Asociación y Negociación Colectiva, en los términos previstos en la ley.

Clausula Nº 67. Adiestramiento de Personal. La Universidad implementará planes de Adiestramiento para sus trabajadores en materias o especialidades vinculadas con los servicios que prestan a la Institución. La Dirección de Relaciones de Trabajo conjuntamente con la A.E.U.C deberán elaborar dichos planes, y una vez aprobados por la instancia competente, será requisito indispensable su publicación en el "Tiempo Universitario".

Puede observarse en las clausulas anteriores, que todo está reglamentado, garantizando al personal administrativo condiciones de trabajo, informando al capital humano su nivel de eficiencia por medio de las evaluaciones, además de la formación acorde a lo demandado por el puesto de trabajo.

Definición de Términos

Ciudadanía: derecho y disposición de participar en una comunidad, a través de la acción regulada, inclusiva, pacífica y responsable, con el objetivo de mejorar el bienestar público.

Ciudadanía organizacional: conducta voluntaria que promueve el

funcionamiento eficaz al superar el desempeño esperado.

Comportamiento organizacional: estudio interdisciplinario que analiza e interpreta lo que ocurre con las personas en las empresas y que busca las causas de su comportamiento.

Competencia profesional: idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente y poseer las calificaciones requeridas para ello.

Competitividad: creciente y sistemática innovación e incorporación orgánica de conocimientos en las organizaciones para responder eficazmente al entorno interno y externo.

Comunicación: es la relación verbal que existe entre dos o más personas, quiere decir intercambio de ideas y pensamientos.

Comunicación Asertiva: proceso de comunicación donde se establecen relaciones que implican actitudes honestas, respetuosas y positivas cuando se interactúa con otras personas.

Cultura organizacional: personalidad de la compañía y lo que diferencia a una organización de otra en cuanto a procesos, procedimientos y relaciones.

Desempeño: actuación de los individuos en la consecución de determinados objetivos con una dirección dada en la cual se combinan y evalúan, los resultados alcanzados y los comportamientos del individuo para alcanzar los mencionados resultados.

Liderazgo: capacidad para influir en un grupo con el objetivo de que

alcance determinadas metas. Puede ser formal o informal si se presenta dentro o fuera de la estructura formal de la organización.

Motivación: estímulos que promueven a las personas a realizar determinadas acciones y persistir en ellas hasta su culminación.

Productividad: hace referencia al incremento del rendimiento, logro de metas, donde la eficacia y eficiencia están presente en el desempeño de los individuos.

Satisfacción laboral: es la satisfacción de las necesidades dependiendo de ciertos y determinados factores laborales.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología es el procedimiento para lograr de manera precisa el objetivo de la investigación según Tamayo y Tamayo (1992). De allí que para realizar esta investigación se efectuó una indagación y análisis de la información previa de los hechos más significativos del tema objeto de estudio. En consecuencia a lo señalado se presenta, en primer lugar, el modelo y la orientación epistemológica que fundamenta la investigación, el tipo de la misma, población y muestra, las técnicas e instrumentos para recolectar la información; así como los criterios de validez y confiabilidad de los mismos. Por último se presenta el procedimiento seguido.

Tipo de Investigación

Hernández y otros (2006: 114) señalan que “el tipo de estudio depende de la estrategia de investigación”. Es por ello que es muy importante la clasificación del mismo para de esta manera orientar la forma como se va a llegar al logro de los objetivos de la investigación. De acuerdo a lo planteado por Rodríguez y otros (2010: 77), la investigación, en cuanto a su propósito, corresponde a una investigación aplicada ya que parte de sus características “amplía fronteras de conocimiento con aplicaciones prácticas”.

En este sentido, se busca la obtención de conocimientos para la aplicación inmediata según las necesidades concretas y específicas del estudio. Por ende, la presente investigación estará apoyada esencialmente en un estudio de campo de nivel descriptivo.

Según lo expuesto por Arias, F. (2004: 28), una investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos

investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”.

De acuerdo al planteamiento anterior, la estrategia se basa en métodos que permiten recoger los datos en forma directa de la realidad donde ocurren, por lo que la investigadora de manera organizada hizo una recolección de los datos al personal administrativo de la Universidad de Carabobo Campus La Morita con la finalidad de obtener la información necesaria para sustentar el trabajo investigativo.

En relación a la investigación de tipo descriptivo, Méndez, C. (1998) señala lo siguiente:

El estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. De acuerdo con los objetivos planteados el investigador señala el tipo de descripción que se propone realizar (p. 89).

Del planteamiento anterior, se deduce que la investigación descriptiva consiste en desglosar y analizar las características de los hechos, situaciones e informaciones recibidas. Por consiguiente, la investigación es descriptiva pues en ella se detalla y determina las actitudes del capital humano hacia al trabajo, los elementos de la ciudadanía organizacional presentes, así como los valores éticos y morales que los trabajadores manifiestan en la institución.

En relación al diseño, el estudio se apoya en una investigación documental. Al respecto, la Universidad Nacional Abierta (1992) señala que la investigación documental es:

Aquella cuya estrategia está basada en el análisis de datos, obtenidos de diferentes fuentes de información, tales como informes de investigaciones, libros, monografías y otros materiales informativos (películas, cintas grabadas, dibujos, fotografía, etc.). Los datos así obtenidos se consideran como secundarios o de segunda mano (p. 56).

Se puede afirmar entonces, que el presente estudio está basado en una investigación documental, donde se indagó acerca de los antecedentes históricos y las bases teóricas que sustentan el tema abordado en esta investigación, como es la ciudadanía organizacional como elemento que favorece la productividad laboral del capital humano.

Método de Investigación

Una vez delimitado el tipo de investigación, es necesario definir los métodos que permiten sistematizar la información, de tal manera que ésta sea válida para efectos del estudio. En este sentido, dado el carácter científico de la investigación, Méndez (1988: 95) explica que el método científico es “un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para lograr adquisición, organización o sistematización y expresión o exposición de conocimientos tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental”.

De esta manera, la aplicación de distintos métodos permitió adquirir seguridad en la realización de las actividades, de modo que los resultados sean confiables y lleven a la culminación del estudio; para ello se emplearon los siguientes métodos:

La observación: para Méndez, C. (1988: 96), es “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos

definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”. Por lo tanto, el uso de este método será fundamental para conocer la realidad sobre las actitudes hacía el trabajo que manifiesta el capital humano de la Universidad de Carabobo Campus La Morita.

El análisis: es un estudio minucioso de las partes que caracterizan una realidad; de esta manera, el autor antes citado, indica que el análisis “descompone el todo en sus partes y las identifica”. En consecuencia, este método permitió entender la relevancia de las dimensiones de ciudadanía organizacional presente en la ejecución de las funciones laborales del capital humano.

La síntesis: como método complementario del análisis, se relacionan las partes dando una explicación del estudio. Es así como el citado autor, puntualiza que “la síntesis implica que a partir de la interrelación de los elementos que identifican su objeto, cada uno de ellos puedan relacionarse con el conjunto en la función que desempeñan con referencia al problema de investigación”. De esta manera, por medio de ella se pudo discernir el estudio del nuevo concepto de ciudadanía organizacional y su implicación en la productividad laboral del capital humano.

Se puede resaltar, que la observación de estos métodos fue continua lo que proporcionó una forma clara y precisa de los pasos para obtener los datos y lograr los objetivos planteados.

Población y Muestra

Población

Rodríguez y otros (2010: 91) puntualizan que la población es “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades poseen una característica

común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación”. Lo que lleva a determinar que la población es la totalidad del universo en estudio. Basándose en lo anterior, en esta investigación se determinó una población finita la cual estuvo representada por doscientos sesenta y cinco (265) trabajadores administrativos pertenecientes al Campus La Morita, como se especifica a continuación:

Cuadro 1
Población

ÁREA	POBLACIÓN
Comisionaduría de la Rectora	78
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FaCES)	44
Facultad de Ciencias de la Salud	143
TOTAL	265

Fuente: Guárate (2015)

Muestra

Para Morles (1994) citado por Arias (1999: 22), la muestra es un “subconjunto representativo de un universo o población”, esto permite deducir que la muestra es una parte específica de la población y que es capaz de generar los datos con los cuales se justifica la investigación.

En esta investigación se tomó en cuenta el muestreo de tipo no probabilístico intencional, donde generalmente los sujetos son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador. En palabras similares, Hernández, Fernández y Baptista (2006) refieren que se eligen los individuos que se estima son típicos de la población y se seleccionan los que puedan facilitar la información necesaria.

Es de señalar, que siguiendo los criterios anteriores, se seleccionó de dicha población una muestra de cincuenta y tres (53) trabajadores administrativos que manifestaron su voluntad de participar en el estudio.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Referente a la recolección de datos, Tamayo y Tamayo (1998: 121) expresan que “depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y puede efectuarse desde la simple ficha bibliográfica, observación, entrevista, cuestionario o encuesta y aun mediante ejecución de investigaciones para este fin”.

Asimismo, los instrumentos, según indica Hurtado (2006: 148), “representan la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información”. Esto hace a que se debe tomar en cuenta el tipo de investigación para así seleccionar los instrumentos aplicables al estudio según sea conveniente para utilizarlos en la muestra representativa de la investigación.

Dentro de estos instrumentos se utilizó como técnica de recolección de la información la encuesta. Tamayo y Tamayo (2008: 24) refieren que es “aquella que permite dar respuesta a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. Cabe destacar que es de gran importancia pues presenta la información desde el lugar de la realidad, ya que los encuestados dan a conocer características de sí mismos o de la situación en estudio.

En la investigación planteada, la encuesta se desarrolló mediante un cuestionario de sondeo que está conformado por cincuenta (50) ítems

siguiendo los parámetros de la escala de Likert. Esta se aplicó a la muestra seleccionada.

Validez y Confiabilidad

Todo instrumento de recolección de datos, debe reunir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad. Best (1997) expresa que la validez indica si el conjunto de ítems que conforman el instrumento es representativa del tema investigado, si están relacionadas con las variables en estudio y si las mismas miden efectivamente lo que pretende medir. En este mismo orden de ideas, Rodríguez y otros (2010: 98) opinan que la validez “es la capacidad que posee un instrumento para medir los resultados de lo que se pretende, con propiedad”.

En este caso se determinó la validez aplicando los métodos de validez de contenido y juicio de expertos. En este sentido, Rodríguez y otros expresan que la validez de contenido está determinada por:

La representatividad del instrumento sobre el tema que valida. En las investigaciones que requieren el soporte de la “Tabla de Operacionalización de Variables”, ésta constituye un buen elemento de validación de contenido, ya que la misma deviene del instrumento y, lógicamente construida, debe representar el área temática que pretende validar (p. 98).

De esta manera, la validez de contenido se estableció mediante la operacionalización de las variables lo que permitió obtener los indicadores que sirvieron para la elaboración de los ítems; la validez del contenido del instrumento se consideró por la correspondencia de éste con el contexto teórico del estudio; para lo cual se entregaron las cartas de validación conjuntamente con el cuestionario y el cuadro de variables para que los expertos emitieran su opinión al respecto.

Una vez validado el instrumento por los tres (3) expertos seleccionados, se procedió a calcular la confiabilidad, la cual según Palella y Martins (2010: 164) se define “como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos”, de allí que se refiere a la exactitud y estabilidad de los resultados al aplicar un instrumento y se expresa numéricamente a través de un coeficiente.

Asimismo, Babbie (1999) la define como “el hecho de que un determinado instrumento aplicado repetidamente al mismo sujeto arroje cada vez el mismo resultado. En este caso se realizó una prueba piloto a 15 personas de la población no pertenecientes a la muestra definitiva. Posteriormente a los resultados de la prueba se le aplicó el Alfa Cronbach para calcular el coeficiente de confiabilidad. El cual es definido por Palella y Martins (2010: 168), como el que “permite establecer el nivel de confiabilidad que es junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala de tipo Likert”.

El coeficiente de Alfa de Cronbach oscila entre cero y uno, es decir, pertenece al intervalo cerrado [0,1]. Lo anterior implica que cuando un instrumento presenta un coeficiente igual a cero, significa que carece de esta importante característica, mientras que cuando alcanza el valor uno, se dice que el instrumento logró la máxima confiabilidad.

La fórmula para calcular la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos que tenga más de dos alternativas de solución o respuesta es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : coeficiente de confiabilidad

K: es la cantidad de ítems del instrumento

Si: sumatoria de las varianzas por ítems

St: es la varianza de los valores totales.

Después de aplicada la fórmula se interpretó el índice de confiabilidad obtenido de acuerdo a las orientaciones de Ruiz (1998):

Cuadro 2. Escala del Coeficiente de Confiabilidad

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.01 – 0.20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (1998). Tomado de su obra Instrumentos de Investigación Educativa

De acuerdo con el resultado anterior ($\alpha = 0.94$), se aprecia que el Instrumento para recolectar los datos, tiene una Muy Alta confiabilidad. (Ver anexos)

Técnicas de Análisis de la Información

Son las herramientas que permiten organizar, describir y analizar los datos obtenidos por la aplicación de los instrumentos, proporcionando el resultado del estudio. Al respecto, Palella y Martins (2010: 99) se refieren a las técnicas de análisis como las que “describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtenga: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”.

En este sentido, estas técnicas se basan en la presentación de los datos en tablas o cuadros de información que luego son sujetas a la interpretación cuantitativa correspondiente. En efecto, (O. Ortega, entrevista personal, marzo 14, 2011) sugiere la utilización de cuadros debido a que son más informativos, específicos y puede visualizarse la frecuencia y el porcentaje de cada alternativa descrita en los instrumentos de recolección de datos, para luego justificar, analizar y opinar sobre los principales hallazgos mostrados en la tabla y concluir acerca de las razones que privaron sobre los resultados.

A tales efectos se utilizó el análisis cuantitativo que, según Sarduy (2006: 33), “se orienta principalmente hacia los estudios que exponen sólo clasificaciones de datos y descripciones de la realidad social y, en menor medida, hacia estudios que intentan formular explicaciones”. Más adelante agrega que:

Se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas. Esto ya lo hace darle una connotación que va más allá de un mero listado de datos organizados como resultado; pues estos datos que se muestran en el informe final, están en total consonancia con las variables que se declararon desde el principio y los resultados obtenidos van a brindar una realidad específica a la que estos están sujetos.

Por consiguiente, se utilizó las técnicas cuantitativas de la información que arrojó el cuestionario para procesar y analizar los datos sobre las variables contenidas en el análisis del estudio de ciudadanía organizacional y su implicación en la productividad laboral, para luego ser contrastados con la información documental contenida en las bases teóricas que sustentaron el estudio, lo que condujo a la formulación de las conclusiones y recomendaciones.

Procedimiento

El estudio se realizó en tres fases (3) fases:

Primera fase: Documental. Durante esta fase se procedió a examinar con atención las diferentes fuentes bibliográficas a fin de extraer los antecedentes y las teorías de entrada, durante esta fase, también se elaboró el instrumento para la recolección de datos.

Segunda fase: De Campo, a lo largo de esta fase, se determinó la validez y la confiabilidad del instrumento. Se aplicó la versión definitiva de dicho instrumento a la muestra seleccionada que está constituida por 53 trabajadores administrativos de la Universidad de Carabobo Campus La Morita, llegando a un producto final como fue la recolección de toda la información necesaria para la realización del presente estudio.

Tercera fase: Analítica, se procedió a la tabulación de toda la información recopilada a través de la aplicación del instrumento a la muestra. El cuestionario aplicado posteriormente se le realizó un análisis porcentual de los datos cuantitativos. Se graficaron los resultados por dimensiones y variables. Seguidamente, se hizo el análisis descriptivo y la confrontación de los resultados con las teorías de entrada. Al respecto, Briones (1986) señala que los resultados obtenidos constituyen la base, de la explicación correspondiente, que es la aplicación de las teorías utilizadas en la fundamentación de la investigación. Todo el análisis y discusión de los resultados no solo se hizo en función de las teorías de entrada sino a la luz de los antecedentes para tomar decisiones con respecto a los datos cuantitativos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se especifican los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, aplicado a la muestra seleccionada, la cual estuvo representada por cincuenta y tres trabajadores pertenecientes al personal administrativo de la Universidad de Carabobo Campus La Morita; para lo cual se aplicó la técnica de estadística descriptiva, que permite recolectar datos, agruparlos, analizarlos y presentarlos de una manera fácil y sencilla. Primero se presenta la distribución de frecuencia y porcentajes en cuadros, se proporciona el resultado de cada ítem, y en general, el promedio obtenido por cada alternativa de respuesta. Segundo, se grafican los porcentajes en barras verticales indicando el resultado obtenido en cada alternativa de respuesta. Luego se interpreta cada gráfico en base a sus resultados y sustentado en el basamento teórico-conceptual de la presente investigación.

Los datos obtenidos en la aplicación del instrumento se trataron con el Procesador Estadístico SPSS. Versión 15.0 para Windows de cuyos resultados se levantaron tablas de distribución de frecuencias y porcentajes por cada una de las cuatro (4) dimensiones estudiadas.

Para finalizar, se establecieron las conclusiones y se propusieron recomendaciones en función de los resultados arrojados, todo con la finalidad de analizar la ciudadanía organizacional y su implicación en la productividad laboral del capital humano que labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita.

Cuadro N° 3: Resultados de los ítems 1 al 4

Dimensión: Actitudes hacía el trabajo **Indicador:** Satisfacción Laboral

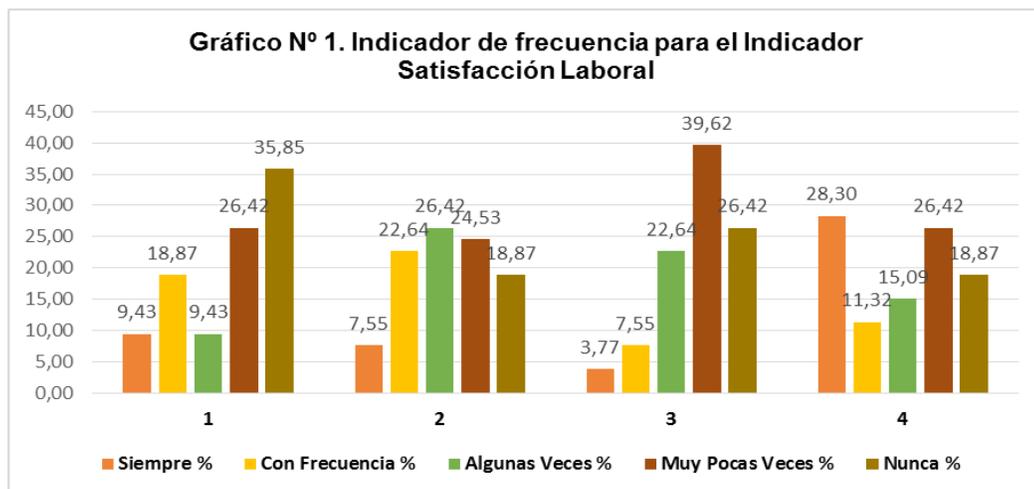
Ítems

1. Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.
2. Las condiciones laborales que le ofrece la Universidad son satisfactorias.
3. Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo.
4. La Universidad le proporciona oportunidades para su desarrollo personal.

Cuadro N° 3
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Satisfacción Laboral

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	5	9,43	10	18,87	5	9,43	14	26,42	19	35,85
2	4	7,55	12	22,64	14	26,42	13	24,53	10	18,87
3	2	3,77	4	7,55	12	22,64	21	39,62	14	26,42
4	15	28,30	6	11,32	8	15,09	14	26,42	10	18,87
Promedio	7	12,26	8	15,09	10	18,40	16	29,25	13	25,00
Total Prom.	27				73					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

En función del primer objetivo, el cuadro N° 3, expresa en el ítems N° 1 que una minoría de 28,30% siempre y con frecuencia le resulta fácil expresar sus opiniones al grupo de trabajo, sin embargo, la mayoría expresada en un 71,70% señala que alguna, muy pocas veces o nunca les resulta fácil expresar su opinión. En el ítems N° 2 se observa que el 30,19% señala que las condiciones que ofrece su puesto de trabajo le genera condiciones satisfactorias, en cambio un porcentaje mayor representado por el 69,82% indica que algunas, muy pocas veces o nunca se les propician condiciones satisfactorias en su puesto de trabajo. En el ítem N° 3 el 11,32% opina que recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo y el 88,68% indica que algunas o muy pocas veces se le da la información necesaria. En el ítems N° 4 el 39,62% de los encuestados señalan que la Universidad le proporciona oportunidades para su desarrollo personal en cambio el 60,38% expresó que algunas o muy pocas veces la Universidad le facilitaba oportunidades para su desarrollo personal.

Analizando lo anteriormente descrito, se evidencia que el indicador sobre la satisfacción laboral estudiada a través de los estos cuatro (4) ítems tenemos una tendencia resaltante que nos permite expresar que la satisfacción en el trabajo está en función de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido.

De allí, que el capital humano algunas, muy pocas veces o nunca le es fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo, lo que no les permite mantener una interacción eficaz entre los coordinadores y el trabajador, así como una mayor vinculación en el momento de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que puedan presentarse.

Igualmente, se evidencia que una significativa tendencia opina que algunas veces cuentan con condiciones de trabajo adecuadas, de allí, que por la falta de interacción no se les posibilita establecer acuerdos donde se lleguen a plantear las situaciones inapropiadas y que las condiciones mejoren y así asegurar un mejor desempeño. Asimismo, a pesar de ser una institución de educación superior, es evidente que la misma no les garantiza según lo indicado en las bases legales, sobre la actualización y formación en su área de trabajo que contribuya al desarrollo personal.

En concordancia con lo expresado por Robbins y Judge (2009), el comportamiento organizacional invita a la reflexión de las actitudes que resaltan el apoyo y dedicación por parte de los trabajadores en correspondencia con lo ofrecido por las organizaciones, haciendo énfasis a la satisfacción Laboral. La cual concluyen opinando que se refiere a los sentimientos favorables o desfavorables respecto a cómo los trabajadores ven su propio trabajo, que resulta de una evaluación de sus características.

De esta manera, es importante destacar que el estudio de este indicador nos lleva a deducir según lo expresado por los autores que la satisfacción laboral es desfavorable.

Cuadro N° 4: Resultados de los ítems 5 al 9

Dimensión: Actitudes hacía el trabajo

Indicador: Involucramiento en el trabajo

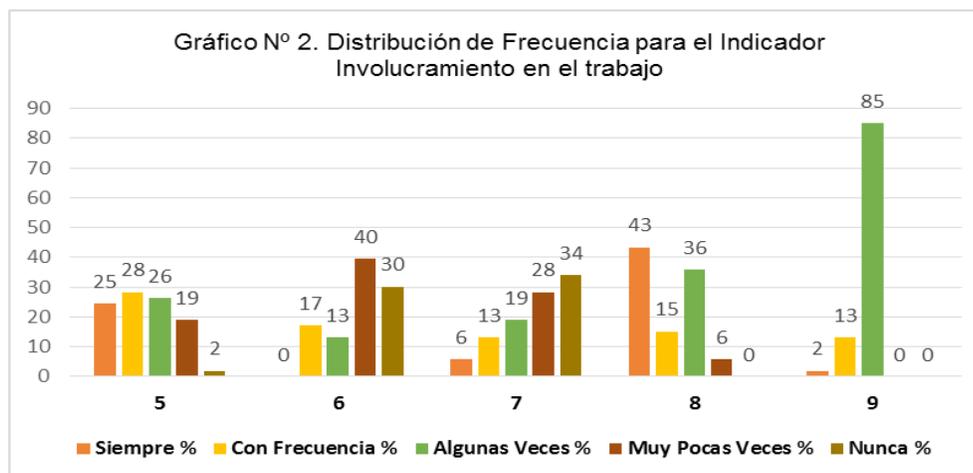
Ítems

5. Está personalmente comprometido con su trabajo
6. La mayoría de sus intereses están centrado alrededor de su trabajo
7. Tiene fuerte lazos con su actual trabajo que sería muy difíciles de romper
8. Realiza las actividades con empeño y dedicación
9. Cumple con las normas y políticas pautadas por la Universidad aun cuando nadie lo está supervisando

Cuadro N° 4
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador
Involucramiento en el Trabajo

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
5	13	25	15	28	14	26	10	19	1	2
6	0	0	9	17	7	13	21	40	16	30
7	3	6	7	13	10	19	15	28	18	34
8	23	43	8	15	19	36	3	6	0	0
9	1	2	7	13	45	85	0	0	0	0
Promedio	8	15	9	17	19	36	10	18	7	13
Total Prom.	32				68					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

En cuanto a los resultados obtenidos por el indicador Involucramiento en el Trabajo, se observa en el ítems N° 5 que el 53% del capital humano encuestado señalan que está personalmente comprometido con su trabajo, mientras que un 47% algunas, muy pocas veces o nunca se siente comprometido con su trabajo. El ítem N° 6 refleja que el 17% opina que sus intereses están centrados alrededor del trabajo, sin embargo, la mayoría representada por un 83% expresa que algunas o muy pocas veces sus intereses están centrados alrededor de su trabajo. Por otra parte, en el ítem N° 7 se evidencia que el 19% de los trabajadores administrativos manifiestan tener fuertes lazos con su actual trabajo que sería difícil de romper y un 81% refieren que algunas o muy pocas veces tienden a tener fuertes lazos con su trabajo. En el ítem N° 8 se observa que el 58% de los trabajadores realizan sus actividades con empeño y dedicación y un 42% expresan realizarlo de esta manera algunas o muy pocas veces. Asimismo en el ítem N° 9 se observa una marcada tendencia que representa el 85% de los encuestados los cuales expresan que algunas veces cumple con las normas y políticas pautadas por la Universidad aun cuando nadie lo está supervisando.

En relación a los resultados obtenidos para el estudio de este indicador, es evidente una mínima diferencia en correspondencia con los ítems sobre el compromiso hacia el trabajo y si desempeñan sus actividades con empeño y dedicación, lo que nos permite comprobar que estos pueden estar siendo afectado por un ambiente laboral poco apropiado y el sentimiento desfavorable hacia las condiciones ofrecidas por la institución, los mismos deben ser tomados en cuenta ya que son unos factores determinantes de la productividad laboral.

Por ende, según Robbins y Judge (2009), especificado en el marco referencial del estudio, refieren que el involucramiento en el trabajo depende

del nivel en que las personas se identifican con su trabajo, es participativo y considera que su desempeño es algo importante y beneficioso, asimismo conciben el trabajo como parte central de su existencia. En síntesis, esto nos hace referencia, que el capital humano de la Universidad de Carabobo no se siente identificado y/o involucrado con su trabajo.

Cuadro N° 5: Resultados de los ítems 10 al 12

Dimensión: Actitudes hacía el trabajo

Indicador: Compromiso Organizacional

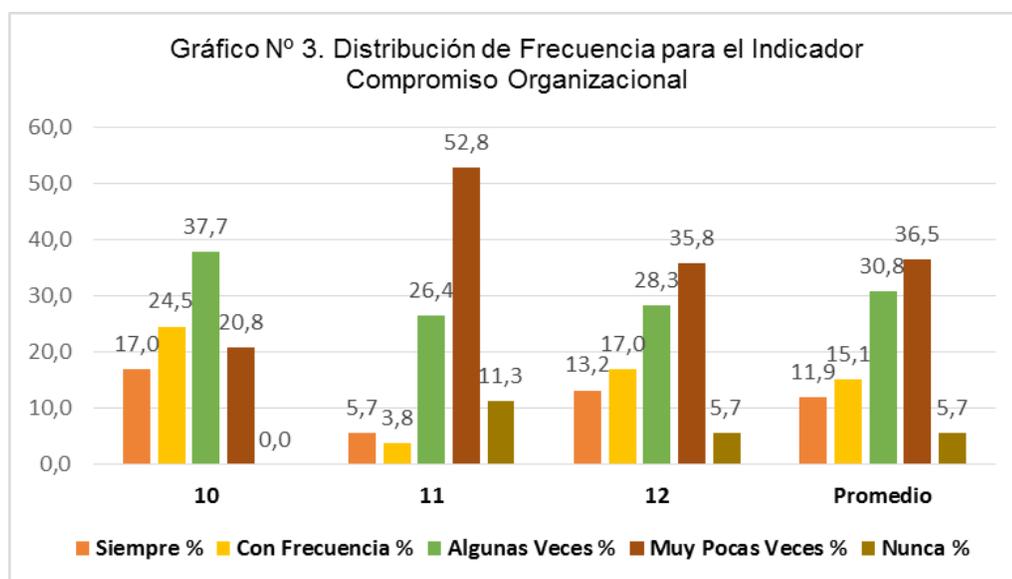
Items

10. Cumple sus funciones en correspondencia con la misión y visión institucional.
11. Se siente participe de los éxitos y fracasos en su área de trabajo.
12. Orienta al personal de nuevo ingreso en el trabajo, a pesar de que no está en el cumplimiento de sus funciones.

Cuadro N° 5
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Compromiso Organizacional

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
10	9	17,0	13	24,5	20	37,7	11	20,8	0	0,0
11	3	5,7	2	3,8	14	26,4	28	52,8	6	11,3
12	7	13,2	9	17,0	15	28,3	19	35,8	3	5,7
Promedio	6	11,9	8	15,1	16	30,8	19	36,5	3	5,7
Total Prom.	27				73					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

El Compromiso Organizacional, representado en el gráfico N° 3, el ítems N° 10 nos indica que existe un 37,7% del capital humano considerado en la muestra que cumplen sus funciones en correspondencia con la misión y visión institucional y un 58,5% opina que algunas o muy pocas veces sus funciones están en correspondencia con estas. En relación al ítem N° 11, el 9,5% manifiesta que se siente participe de los éxitos y fracasos en su área de trabajo, mientras que una alta tendencia reflejada en un 90,5% considera que algunas o muy pocas veces se siente participe de los éxitos y fracasos en su área de trabajo. En el ítems N° 12 se observa que el 30,2% orienta al personal de nuevo ingreso en el trabajo, a pesar de que no está en el cumplimiento de sus funciones y el 69,8% refiere que algunas o muy pocas veces realiza esta orientación al personal de nuevo ingreso.

En términos generales, según los resultados obtenidos por el indicador Compromiso Organizacional, es relevante el marcado porcentaje que expresa que algunas y muy pocas veces se siente comprometido con la institución, lo que permite deducir que esta actitud hacia el trabajo está siendo afectada por factores tanto internos como externos lo que se concibe que se debe monitorear con detenimiento los procesos motivacionales y el ambiente de trabajo.

De esta manera, Robbins y Judge (2009) expresan que esta actitud viene específicamente dada por el nivel en que las personas se identifican con la organización en particular y las metas de éstas. Asimismo, se puede deducir que la satisfacción hacia la tarea o actividad que realiza es un antecedente del compromiso.

Es por ello, que el compromiso organizacional en la institución no está consustanciado con lo planteado con estos autores, observándose en los

análisis anteriores un nivel desfavorable en la satisfacción laboral, involucramiento en el trabajo así como a un desapego para ejercer sus funciones en correspondencia con la misión y visión de la institución, así como tampoco sentirse partícipe de los éxitos y fracasos ni de orientar a sus compañeros en beneficio de todos.

Cuadro N° 6: Resultados de los ítems 13 al 14

Dimensión: Actitudes hacía el trabajo

Indicador: Apoyo Organizacional

Items

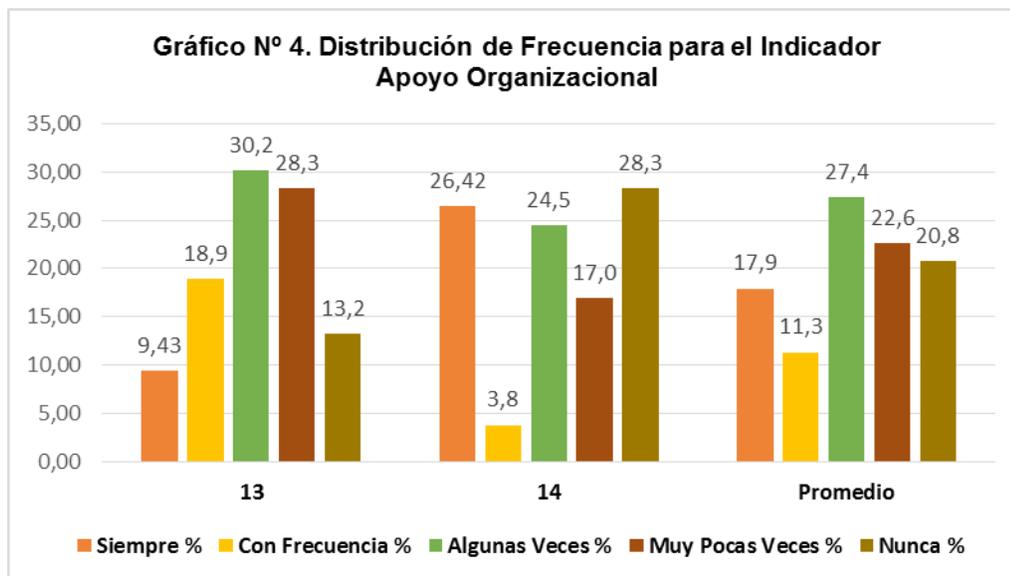
13. La Universidad aprecia su contribución para el progreso

14. Asciede de acuerdo a sus méritos

Cuadro N° 6
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Apoyo Organizacional

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
13	5	9,43	10	18,9	16	30,2	15	28,3	7	13,2
14	14	26,42	2	3,8	13	24,5	9	17,0	15	28,3
Promedio	10	17,9	6	11,3	15	27,4	12	22,6	11	20,8
Total Prom.	29				71					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

En el estudio del indicador Apoyo Organizacional tiene como resultado en el ítems N° 13 que el 28,33% refiere que la Universidad aprecia su contribución para el progreso, mientras que un 58,5% de los encuestados hacen énfasis que algunas o muy pocas veces la Universidad aprecia su contribución para el progreso y solo un 13,2% considera lo contrario. Asimismo, en el ítem N° 14 se observa que el 30,26% manifiesta que asciende de acuerdo a sus méritos, un 41,5% expresan que algunas o muy pocas veces asciende de acuerdo a sus méritos y un 28,3% refiere que nunca asciende de esta manera.

En razón a los datos obtenidos, es resaltante un porcentaje menor al 50% sobre la percepción que tiene el capital humano que la labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita en relación al apoyo organizacional, el cual está considerado como el grado en que los trabajadores creen que la institución valora su contribución y se ocupa de su bienestar, Robbins y Jugde (2009).

Con lo antes expuestos, es importante hacer un llamado de atención y hacer referencia a la institución que los trabajadores que tienen o mantienen percepciones de apoyo organizacional tienen niveles más altos de comportamientos ciudadanos y desempeño laboral, para que de esta manera genere estrategias que permita a los trabajadores percibir apoyo por parte de la misma.

Es importante destacar, que a través de la evaluación de desempeño realizada anualmente al trabajador, el coordinador o jefe según sus consideraciones y apegado al manual de evaluación sugiere sea tomado en cuenta en la planificación del próximo ejercicio económico para su ascenso.

Asimismo, este debe obtener un mínimo de 91 puntos para su consideración y también que el cargo a promover exista dentro de la estructura organizativa y por lo tanto este vacante. Es de mencionar, que si obtiene un puntaje menor al mencionado, de igual manera será beneficiado según las estrategias de capacitación en el puesto, actualización, mejoramiento, desarrollo formativo o reinducción.

Cuadro N° 7: Resultados de los ítems 15 al 18
Dimensión: Elementos de Ciudadanía Organizacional
Indicador: Altruismo

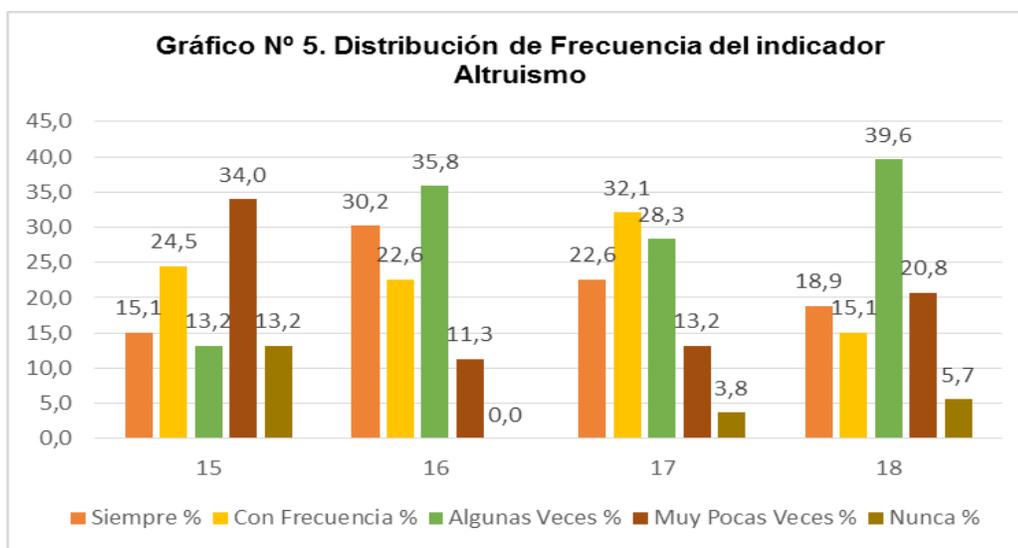
Items

- 15. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas
- 16. Colabora con sus compañeros con trabajos especiales
- 17. Ejecuta funciones que no son obligatorias pero favorecen la imagen de la Universidad
- 18. Considera usted que el personal colabora con las actividades

Cuadro N° 7
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Altruismo

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
15	8	15,1	13	24,5	7	13,2	18	34,0	7	13,2
16	16	30,2	12	22,6	19	35,8	6	11,3	0	0,0
17	12	22,6	17	32,1	15	28,3	7	13,2	2	3,8
18	10	18,9	8	15,1	21	39,6	11	20,8	3	5,7
Promedio	12	21,7	13	23,6	16	29,2	11	19,8	3	5,7
Total Prom.	45,3				54,7					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

El gráfico N° 5, muestra en el ítems 15 que un 39,6% del capital humano manifiesta que es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas y un 60,4% expresa que algunas, muy pocas veces o nunca se cuenta con la misma. El ítem N° 16 nos refiere a que el 52,8% expresa que colabora con sus compañeros con trabajos especiales y un 47,1% indica que algunas o muy pocas veces colabora con sus compañeros. De igual manera, el ítems N° 17 refleja que un 54,7% ejecuta funciones que no son obligatorias pero favorecen la imagen de la Universidad, en cambio, un 45,3% considera que algunas, muy pocas veces o nunca ejecuta este tipo de funciones. En el ítem N° 18 se observa que el 34% considera que el personal colabora con las actividades y un 66,1% opina que alguna, muy pocas veces o nunca el personal colabora con las actividades.

Los resultados obtenidos, nos arroja un porcentaje con poca diferencia entre los ítems planteados para el estudio del indicador sobre el altruismo, e incluso los ítems de opinión individual son satisfactorios, lo que se considera que el capital humano refleja actitudes de solidaridad y de desinterés a la hora de dar, que piensa en los demás y no solo en su bienestar.

Es de hacer notar que esto lo plantea Muchinsky (2002) el cual menciona que esta dimensión permite definir lo que comprende las actitudes de ciudadanía organizacional, al respecto, menciona el altruismo o conducta de cooperación, el cual refleja a personas que de manera voluntaria ayudan con un problema o tarea relevante para la organización. Apoyando lo que se mide en lo obtenido en el indicador, es imprescindible resaltar estas actitudes en el personal para que las mismas sean evidenciadas por sus compañeros y sirvan de modelos a seguir y que permiten mejorar el desempeño de las funciones.

Cuadro N° 8: Resultados de los ítems 19
Dimensión: Elementos de Ciudadanía Organizacional
Indicador: Rectitud o Complacencia

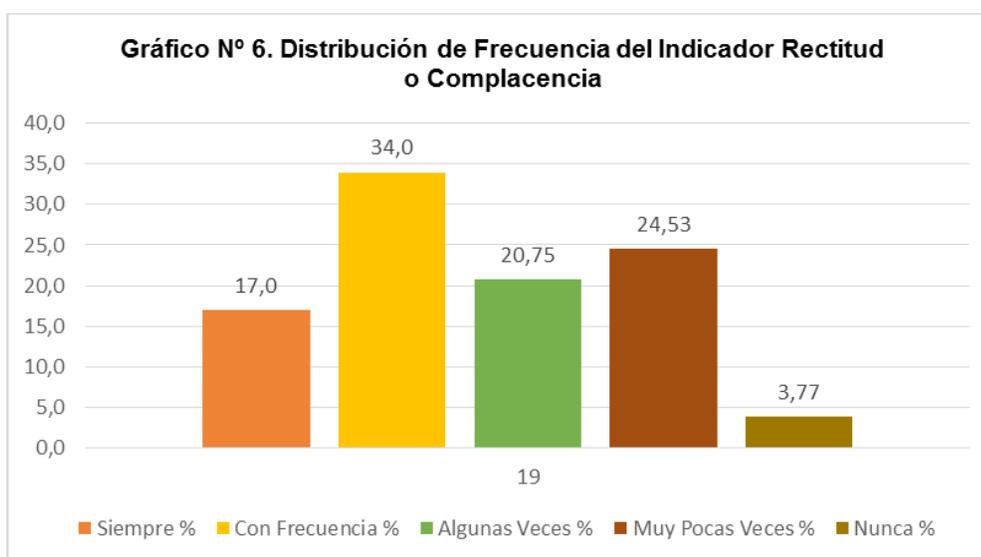
Items

19. En el cumplimiento de sus funciones surgen desacuerdos en los métodos empleados para la ejecución de las metas.

Cuadro N° 8
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Rectitud o Complacencia

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
19	9	17,0	18	34,0	11	20,75	13	24,53	2	3,77
Promedio	9	17,0	18	34,0	11	20,8	13	24,5	2	4
Total Prom.	51				49					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

En el gráfico N° 6 se observa que el 51% alude que en el cumplimiento de sus funciones surgen desacuerdos en los métodos empleados para la ejecución de las metas y un 49% expresan que algunas o muy pocas veces surgen estos desacuerdos.

De esta manera, se evidencia que un porcentaje con un mínimo de diferencia resalta que siempre y con frecuencia existen desacuerdos. Es conveniente resaltar, que a pesar de esta diferencia existe el apego a las normativas y/o metas para el cumplimiento de sus funciones. Al respecto, el indicador Rectitud o Complacencia es definido por Muchinsky (2002) que es cuando la persona sigue sensatamente las reglas, normas y procedimientos de la organización. Por ende, se puede deducir que con la observancia de las metas y políticas prescrita por medio de sus compañeros estas vayan siendo acatadas por la mayoría del capital humano y se disminuyan los desacuerdos al momento de cumplir con las funciones que genere el puesto de trabajo.

Cuadro N° 9: Resultados de los ítems 20 al 21
Dimensión: Elementos de Ciudadanía Organizacional
Indicador: Cortesía

Items

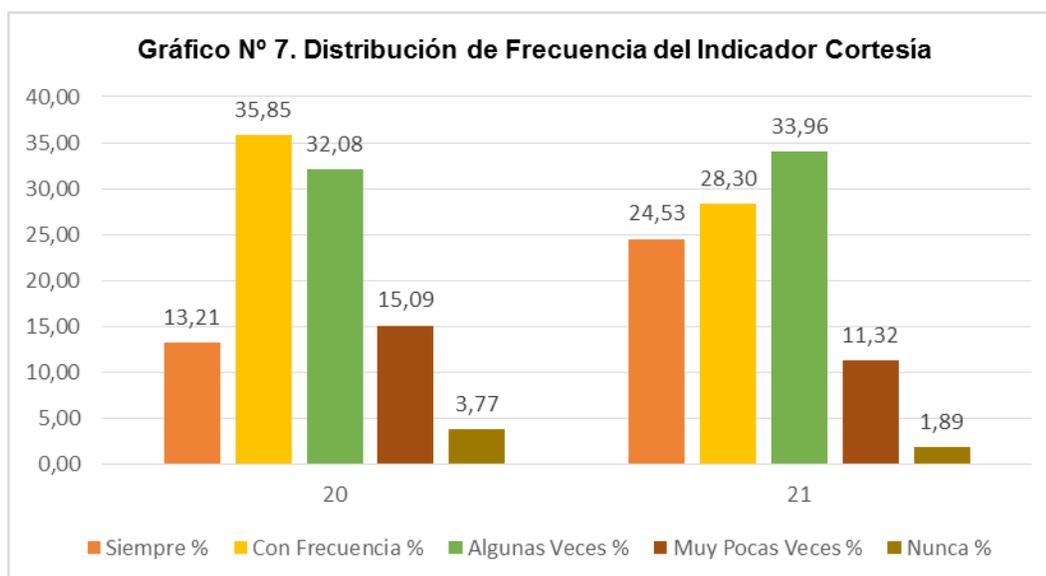
20. Se toma en cuenta la acción grupal para mantener un ambiente agradable en la ejecución de las actividades.

21. Habitualmente muestra una actitud cordial, incluso con las personas que le provocan cierta antipatía

Cuadro N° 9
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Cortesía

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
20	7	13,21	19	35,85	17	32,08	8	15,09	2	3,77
21	13	24,53	15	28,30	18	33,96	6	11,32	1	1,89
Promedio	10	19	17	32	18	33	7	13	2	3
Total Prom.	51				49					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

En el indicador Cortesía, se observa que un 49,06% en el ítems N° 20 expresa que se toma en cuenta la acción grupal para mantener un ambiente agradable en la ejecución de las actividades y un 50,94% considera que algunas, muy pocas veces o nunca se toma en cuenta la acción grupal. Asimismo, el ítems N° 21 refleja que el 52,83% opina que habitualmente muestra una actitud cordial incluso con las personas que le provocan cierta antipatía y un 47,17% refiere que algunas, muy pocas veces o nunca refleja una actitud cordial.

En análisis de los resultados, se puede comprobar que el indicador muestra una tendencia en porcentaje total de 51% en relación a la actitud cordial del capital humano, lo que demuestra amabilidad, educación, buena costumbre que resalta en el comportamiento del ser humano, en este caso, el personal administrativo de la Universidad de Carabobo Campus La Morita.

Asimismo, este resultado está fundamentado en los elementos de ciudadanía organizacional, el cual Muchinsky (2002) lo refiere a las personas que son atentas y respetuosas con los derechos de las demás. En este sentido, este indicador fue verificado a través de la acción grupal para mantener un ambiente agradable y la actitud cordial (individual) hacia todas las personas.

Cuadro N° 10: Resultados de los ítems 22 al 24
Dimensión: Elementos de Ciudadanía Organizacional
Indicador: Deportivismo

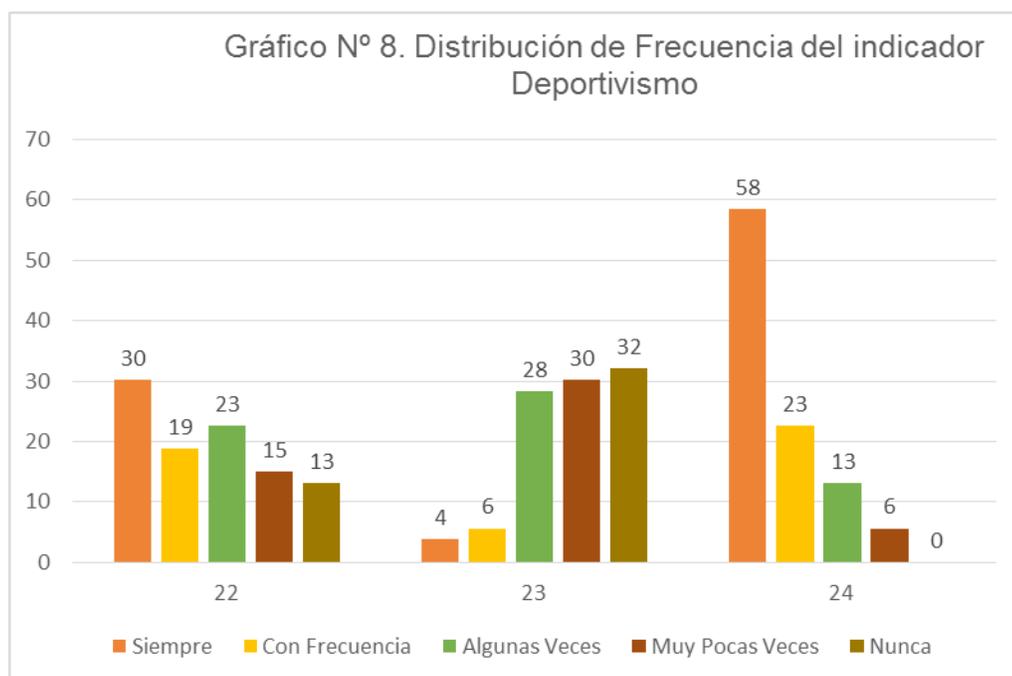
Items

- 22. Usted cumple simplemente con las actividades inherentes a sus funciones
- 23. Se queja constantemente acerca de asuntos menores en la Universidad
- 24. Evita situaciones para prevenir problemas con otros trabajadores

Cuadro N° 10
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Deportivismo

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
22	16	30	10	19	12	23	8	15	7	13
23	2	4	3	6	15	28	16	30	17	32
24	31	58	12	23	7	13	3	6	0	0
Promedio	16	31	8	16	11	21	9	17	8	15
Total Prom.	47				53					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

El indicador Deportivismo, nos refleja en el gráfico N° 8 que el 49% del capital humano en el ítem N° 22 expresa que cumple simplemente con las actividades inherentes a sus funciones, un 38% que algunas o muy pocas veces, mientras que un 13% manifiesta que nunca cumple sólo con las actividades inherentes a sus funciones. En el ítem N° 23 se observa que un 10% opina que se queja constantemente acerca de asuntos menores, un 58% que algunas o muy pocas veces y un 32% expresa que nunca se queja de asuntos menores en la Universidad. Asimismo, el ítem N° 24 muestra que un 81% del capital humano evita situaciones para prevenir problemas con otros, mientras que un 19% refiere que algunas o muy pocas veces evita tales situaciones.

En análisis, se evidencia que el personal administrativo en un porcentaje equilibrado sólo realiza las actividades inherentes a sus funciones, se queja constantemente acerca de asuntos menores y en un porcentaje marcado manifiesta que evita situaciones para prevenir problemas. De esta manera, queda definido el indicador, pues, de acuerdo a lo pautado por Muchinsky (2002) el deportivismo se refiere a evitar las quejas, problemas menores y tolerar circunstancias adversas.

Cuadro N° 11 Resultados del ítems 25

Dimensión: Elementos de Ciudadanía Organizacional

Indicador: Virtud Cívica

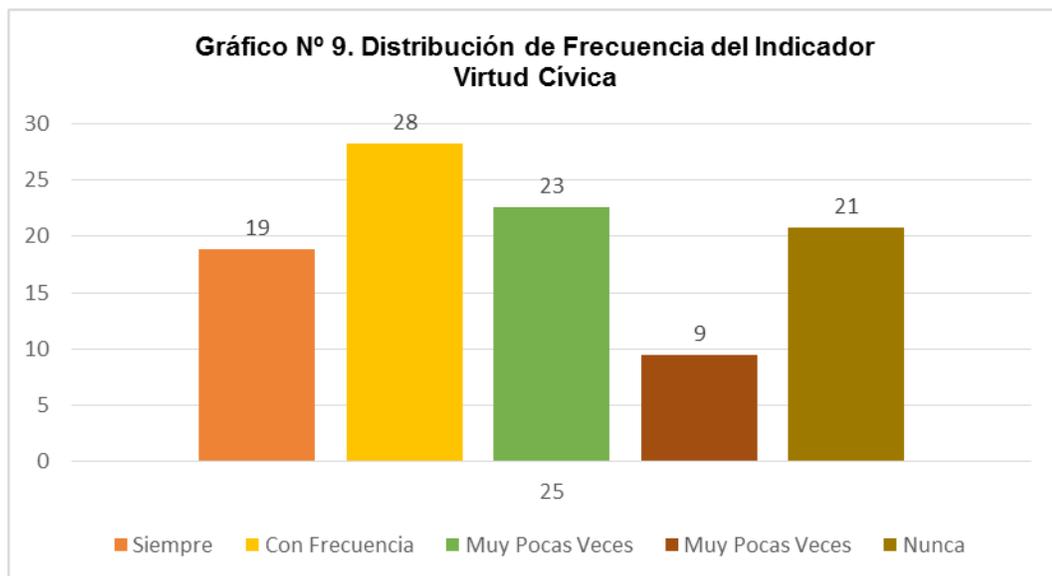
Items

25. Participa en la definición de metas y objetivos institucionales

**Cuadro N° 11
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Virtud Cívica**

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
25	10	19	15	28	12	23	5	9	11	21
Promedio	10	19	15	28	12	23	5	9	11	21
Total Prom.	47				53					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

El indicador Virtud Cívica según el gráfico N° 9 nos indica que el 47% del capital humano que labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita manifiesta que participa en la definición de metas y objetivos Institucionales, mientras que un 32% expresa que algunas o muy pocas veces participa en la definición de las mismas y un 21% refiere que nunca ha participado.

En referencia a los resultados obtenidos, la virtud cívica es la que nos permite observar la motivación para actuar y/o participar en la definición de las metas de la institución, la cual puede ser voluntaria o por medio de una solicitud a participar realizada por el coordinador o jefe. En este caso, se evidencia que existe un porcentaje moderado.

Respecto a este indicador, Muchinsky (2002) lo plantea como la participación responsable en la vida de la organización. Esta dimensión se refleja conociendo los aspectos actuales a la que está sujeta la institución. Por lo antes mencionado, se cumple con lo especificado en el estudio del indicador.

Cuadro N° 12: Resultados de los ítems 26 al 28

Dimensión: Valores Éticos y Morales

Indicador: Honestidad

Items

26. Considera que sus acciones laborales son transparentes y congruentes con los principios de la Universidad

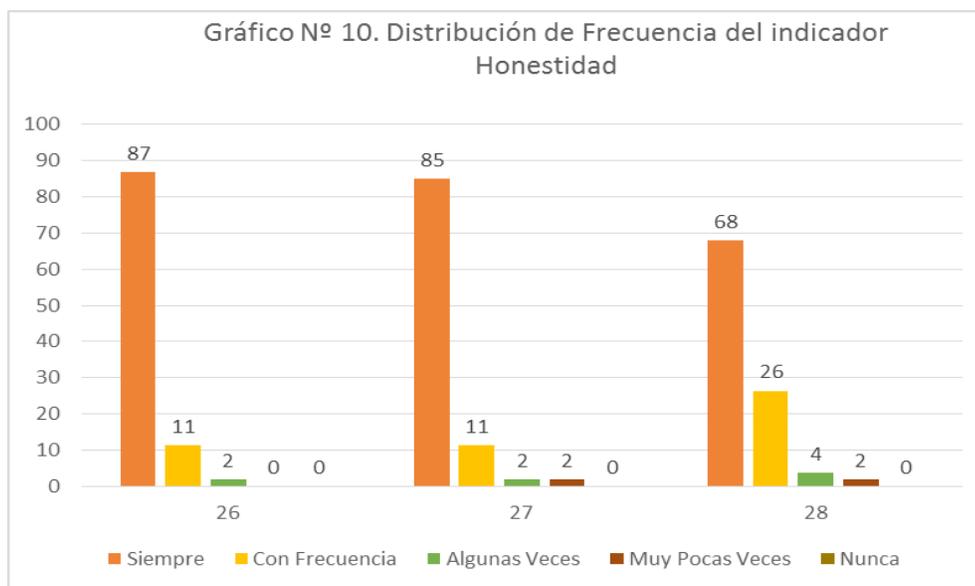
27. Considera usted que los valores éticos y morales son importantes para el buen funcionamiento de la institución

28. Usted considera que actúa de acuerdo a como piensa y se siente

Cuadro N° 12
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Honestidad

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
26	46	87	6	11	1	2	0	0	0	0
27	45	85	6	11	1	2	1	2	0	0
28	36	68	14	26	2	4	1	2	0	0
Promedio	42	80	9	16	1	3	1	1	0	0
Total Prom.	96				4					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

La gráfica N° 10 refleja en el ítems 26 que el 98% del capital humano expresa que considera que sus acciones laborales son transparentes y congruentes con los principios de la Universidad y solo un 2% manifiesta que algunas veces son de esta manera. Asimismo, en el ítems 27 es evidente que el 96% opina que considera que los valores éticos y morales son importantes para el buen funcionamiento de la Institución y un 4% refiere que algunas o muy pocas veces, estos son importantes. De igual manera, el ítems N° 28 muestra que 96% de los encuestados opinan que actúa de acuerdo a como piensa y siente, mientras que un 4% alude que algunas o muy pocas veces actúa de acuerdo a como piensa y siente.

En correspondencia a los resultados, es evidente que el capital humano en su mayoría opina que es honesto, lo que conlleva a opinar que es una cualidad que no sólo tiene que ver con la relación de un individuo con otro u otros, sino también puede decirse que un sujeto es honesto consigo mismo cuando tiene un grado de autoconciencia significativo y es coherente con lo que piensa, ítems planteado en el estudio.

Es de mencionar, que Robbins (2004: 64) señala que los valores son convicciones básicas, es decir, los valores ayudan a actuar según lo que se considere que está bien. Por ende, los ítems estudiados están acordes con la teoría utilizada. Cabe resaltar que este valor tiene una estrecha relación (como cualidad ética o moral en sociedad) con la sinceridad, coherencia, integridad, el respeto y la dignidad. Asimismo lo contrario de la honestidad sería la deshonestidad, una práctica que comúnmente es repudiada, ya que se la asocia con la hipocresía, la corrupción, el delito y la falta de ética.

Cuadro N° 13: Resultados de los ítems 29 al 31

Dimensión: Valores Éticos y Morales

Indicador: Integración

Items

29. Intercambia experiencias entre los compañeros de trabajo para el cumplimiento de las actividades

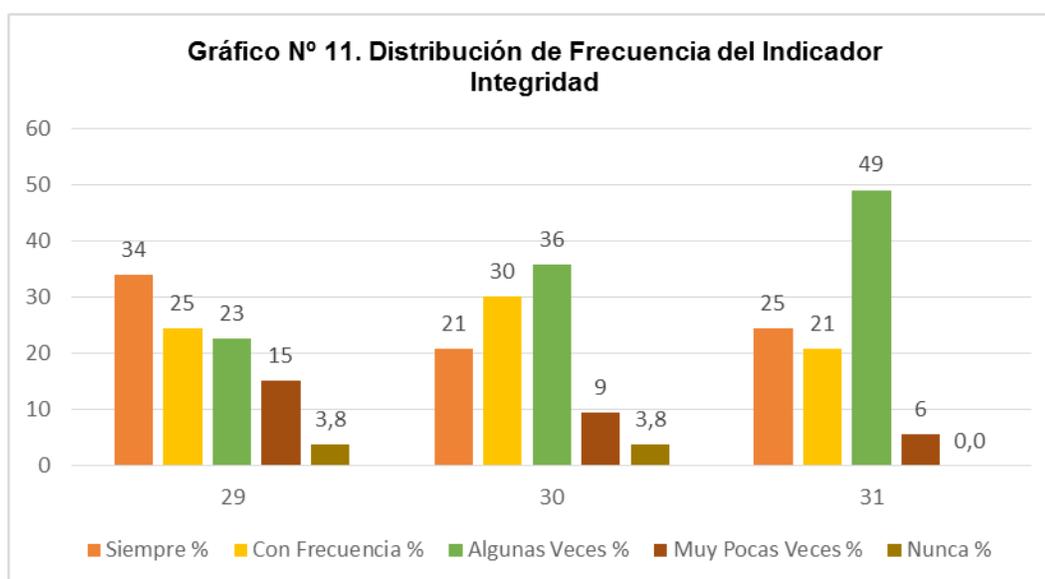
30. Su puesto de trabajo favorece el desarrollo integral de la persona

31. En general, prefiere realizar su trabajo en equipo que individualmente

Cuadro N° 13
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Integración

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
29	18	34	13	25	12	23	8	15	2	3,8
30	11	21	16	30	19	36	5	9	2	3,8
31	13	25	11	21	26	49	3	6	0	0,0
Promedio	14	26	13	25	19	36	5	10	1	2,5
Total Prom.	52				48					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

Se observa en el gráfico N° 11 que un 59% en el ítem N° 29 indica que intercambia experiencias entre los compañeros de trabajo para el cumplimiento de las actividades mientras que un 41,8% expresan que algunas o muy pocas veces intercambian este tipo de experiencias. De igual manera, el ítems N° 30 refiere que 51% manifiesta que su puesto de trabajo favorece el desarrollo integral de la persona, mientras que un 48,8% expresan que algunas o muy pocas veces su puesto de trabajo favorece este desarrollo. Asimismo, el ítem N° 31 muestra que el 46% expresan que prefieren realizar su trabajo en equipo que individualmente y un 54% del capital humano encuestado opina que algunas o muy pocas veces prefiere trabajar en grupo que individual.

En general, el porcentaje a favor viene dado por un 52% donde manifiestan que la integración en el área de trabajo es pertinente para compartir experiencias y en conjunto formar parte del avance de la institución. Según las opiniones planteadas en las bases teóricas, la integración se refiere a la capacidad para aceptar la convivencia con otras personas, en todos los casos, la integración siempre supone el esfuerzo coordinado, la planeación conjunta y la convivencia pacífica en la organización que conforma el grupo. Esa es la única forma donde las partes pueden constituir un todo, aún sin perder su individualidad. De esta manera, el capital humano está direccionado hacia este valor, aunque debe ser más promovido para así garantizar equipos de trabajo eficientes.

Cuadro N° 14: Resultados de los ítems 32 al 33

Dimensión: Valores Éticos y Morales

Indicador: Lealtad

Items

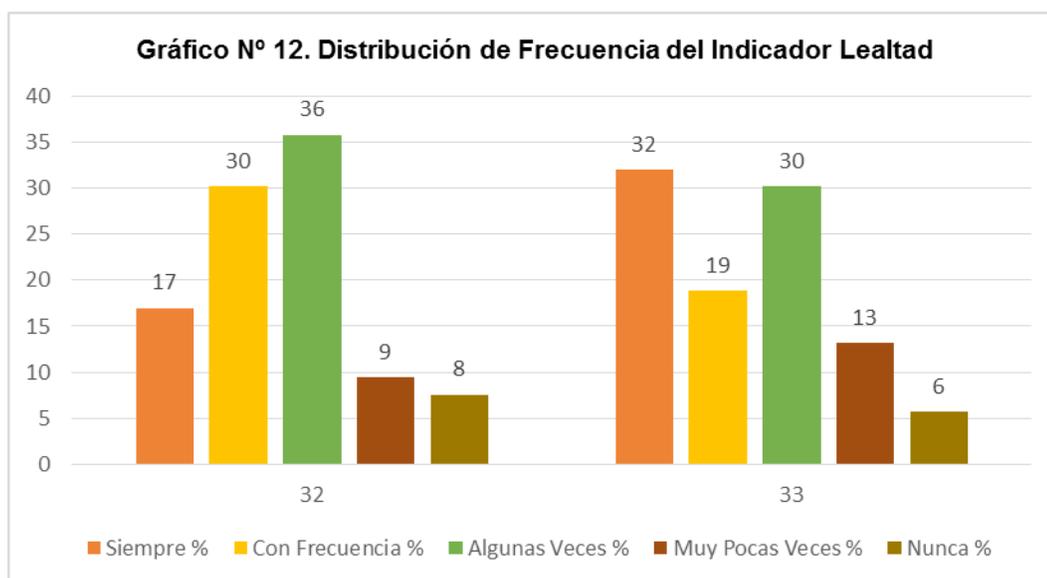
32. Su labor está orientada en acciones donde se prioriza el interés de la Universidad y sus compañeros por sobre los personales

33. Cumple con los acuerdos planteados en su área de trabajo

Cuadro N° 14
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Lealtad

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%
32	9	17	16	30	19	36	5	9	4	8
33	17	32	10	19	16	30	7	13	3	6
Promedio	13	25	13	25	18	33	6	11	4	7
Total Prom.	49				51					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

En el indicador Lealtad, se observa que un 47% en el ítems N° 32 expresa que su labor está orientada en acciones donde se prioriza el interés de la Universidad y sus compañeros por sobre los personales y un 53% considera que algunas, muy pocas veces o nunca su labor está orientada en este tipo de acciones. Asimismo, el ítems N° 33 refleja que el 51% opina que cumple con los acuerdos planteados en su área de trabajo mientras que un 49% refiere que algunas, muy pocas veces o nunca cumple con los acuerdos.

En relación a los resultados generales obtenidos, es evidente una mínima diferencia, donde se puede deducir que esta expresa un sentimiento de respeto y fidelidad hacia una persona, compromiso, principios morales, entre otros. De esta manera, se resalta que el 51% manifiesta cumplir con los acuerdos planteados en su área de trabajo, destacando este ítems que el capital humano que labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita cumple su palabra o guarda fidelidad.

Cuadro N° 15: Resultados de los ítems 34 al 36

Dimensión: Valores Éticos y Morales

Indicador: Responsabilidad

Items

34. Planifica con antelación las actividades que ejecuta en la Universidad

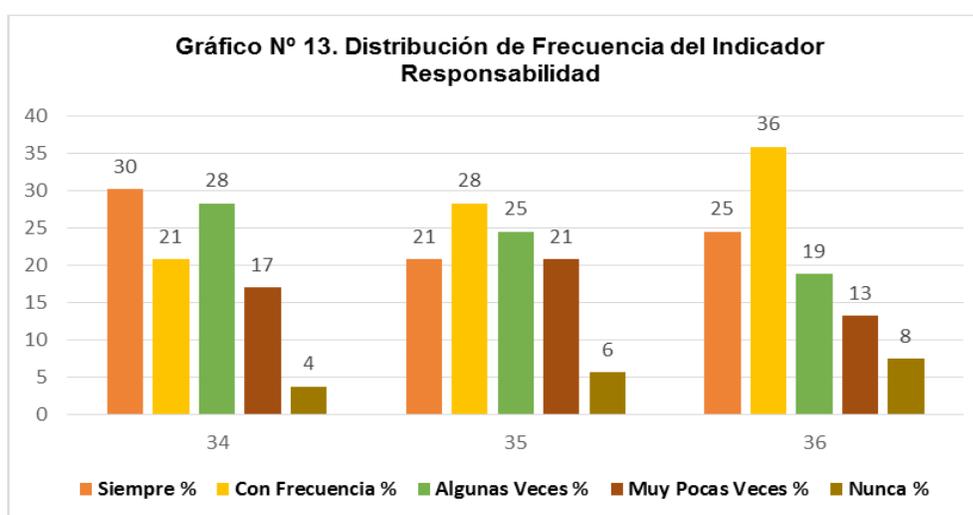
35. Tiene la libertad de tomar decisiones importantes en su puesto de trabajo

36. Participa en la resolución de problemas relacionadas con el puesto de trabajo

**Cuadro N° 15
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador
Responsabilidad**

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%
34	16	30	11	21	15	28	9	17	2	4
35	11	21	15	28	13	25	11	21	3	6
36	13	25	19	36	10	19	7	13	4	8
Promedio	13	25	15	28	13	24	9	17	3	6
Total Prom.	53				47					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

El indicador Responsabilidad enmarcado en la dimensión valores éticos y morales nos refleja en el ítems N° 34 que el 51% de los encuestados manifiesta que planifica con antelación sus actividades y un 49% expresa que algunas, muy pocas veces o nunca planifican las tareas que ejecuta. De igual manera, el ítems N° 35 señala que un 49% opina que tiene la libertad de tomar decisiones importantes en su puesto de trabajo y un 51% refieren que algunas, muy pocas veces o nunca disfrutan de esa libertad para tomar decisiones y por último en el ítems N° 36 se observa que el 60% de la muestra señala que participa en la resolución de problemas relacionadas con su puesto de trabajo mientras que un 40% refiere que algunas, muy pocas veces o nunca participa en la resolución de problemas.

Observando los resultados generales del total de promedio, se destaca que el 53% de la muestra encuestada señala la responsabilidad como valor primordial que es manifestado en el cumplimiento de sus funciones. Este valor en el plano moral, está en la conciencia de la persona, ya que le permite reflexionar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos. Asimismo, en lo ético, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral, siempre en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y personal.

En este sentido para ampliar y sustentar este valor con el marco referencial se afirma que la persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona. También es el que cumple con sus obligaciones o que pone cuidado y atención en lo que hace o decide.

Cuadro N° 16: Resultados de los ítems 37 al 40
Dimensión: Elementos de la Productividad Laboral
Indicador: Motivación al Logro

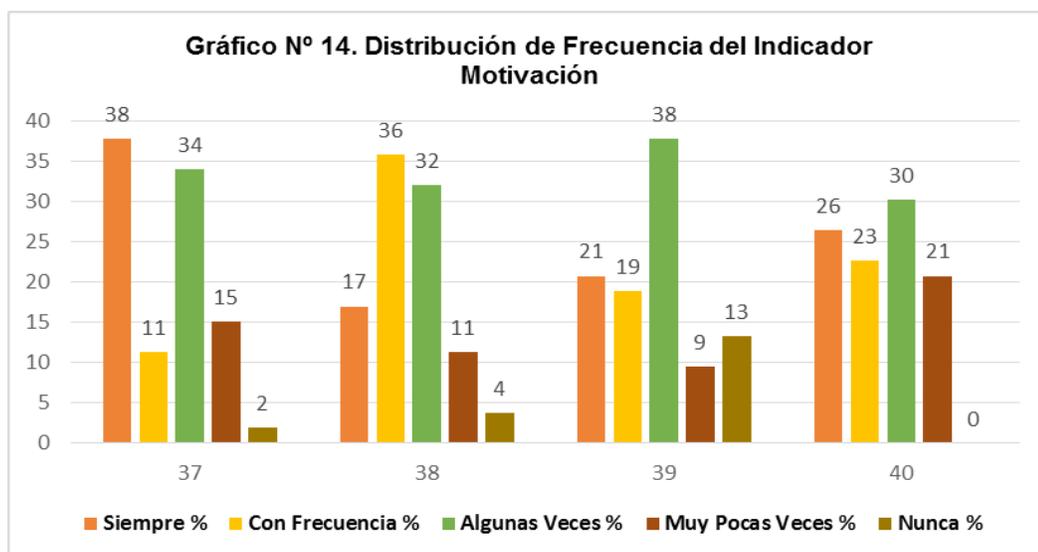
Items

- 37. Está a gusto con el trabajo que realiza
- 38. Existe un ambiente estimulante en su departamento
- 39. Las funciones que realiza se corresponde con sus expectativas
- 40. Está motivado para realizar su trabajo

Cuadro N° 16
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Motivación al Logro

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
37	20	38	6	11	18	34	8	15	1	2
38	9	17	19	36	17	32	6	11	2	4
39	11	21	10	19	20	38	5	9	7	13
40	14	26	12	23	16	30	11	21	0	0
Promedio	14	25	12	22	18	33	8	14	3	5
Total Prom.	48				52					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

En el gráfico N° 14, se observa que en el ítems N° 37 un 49% del capital humano refiere que está a gusto con el trabajo que realiza y un 51% expresa que algunas, muy pocas veces o nunca está a gusto con sus funciones. En el ítems N° 30 se evidencia que un 53% manifiesta que existe un ambiente estimulante en su departamento mientras que un 47% opina que solo algunas, muy pocas veces o nunca se cuenta con un ambiente estimulante. Asimismo, el ítems N° 39 indica que el 40% de los encuestados señalan que las funciones que realiza se corresponde con sus expectativas, en cambio un 60% opina que algunas, muy pocas veces o nunca estas expectativas corresponden con sus funciones, y el ítems N° 40 alude que un 49% de la muestra manifiesta que está motivado para realizar su trabajo y un 51% refiere que algunas, muy pocas veces o nunca se encuentra motivado para realizar su trabajo.

Con los datos graficados es importante destacar, que en determinados ítems solo hay una mínima diferencia entre los resultados y por ende, es imprescindible resaltar, que este indicador es parte fundamental de la productividad laboral, además va relacionado con las actitudes que el capital humano tiene hacia el trabajo, que con los resultados ya obtenidos en este indicador se deduce que están en consonancia con percepciones poco asertivas que permita al capital humano manifestar lo contrario.

En este sentido, la motivación resulta de la interacción de las actitudes de un individuo con la situación que se presente. En el acople de la teoría con las sugerencias dadas por autores sobre el tema, Davis y Newstrom (1991), señalan que la motivación es lo que permite que un individuo actúe y se comporte de una forma determinada, con un acoplamiento de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que lo impulsan y estimulan en él la

fuerza para proceder. De allí, que contribuye al desempeño de los individuos y en el ámbito laboral tienen una perspectiva para el logro de los objetivos.

Asimismo, se hace necesario, para la institución promover en el capital humano la motivación a través de la implementación y estudio de las teorías motivacionales que apoyan y contribuyen tanto al desarrollo de los individuos, la productividad laboral como el rendimiento económico de la organización. Es de mencionar, que la motivación se manifiesta cuando las necesidades básicas están cubiertas y se orienta la conducta a la superación personal y el autocrecimiento.

Cuadro N° 17: Resultados de los ítems 41 al 42
Dimensión: Elementos de la Productividad Laboral
Indicador: Recompensas

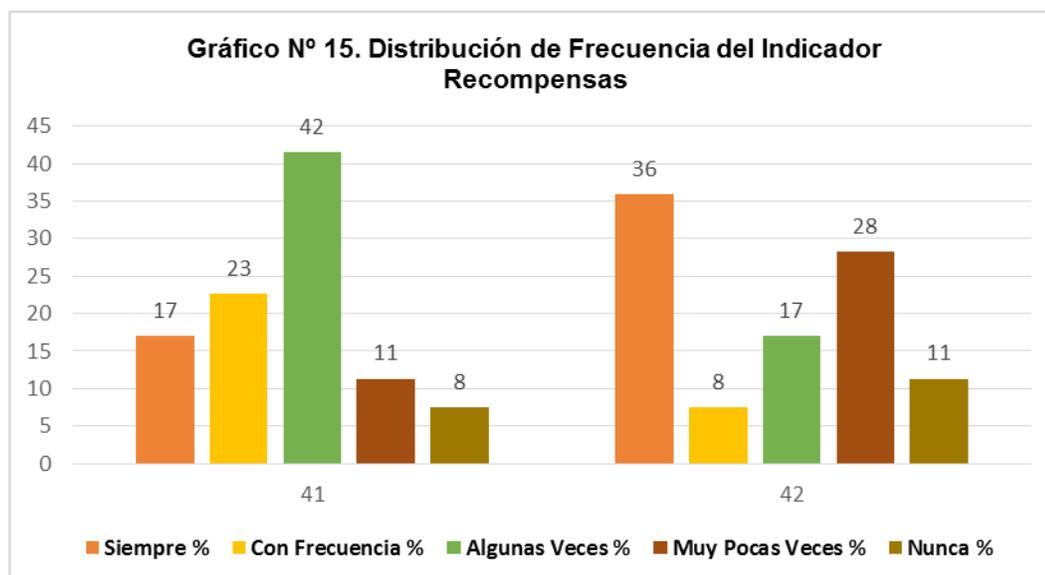
Items

- 41. Recibe reconocimiento por su participación activa en las actividades inherentes a las funciones que realiza
- 42. Cuenta con beneficios socioeconómicos que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida

Cuadro N° 17
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Recompensas

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
41	9	17	12	23	22	42	6	11	4	8
42	19	36	4	8	9	17	15	28	6	11
Promedio	14	26	8	15	16	29	11	20	5	9
Total Prom.	42				58					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

El indicador Recompensas nos arroja que el ítems N° 41 un 40% de los encuestados indican que reciben reconocimiento por su participación activa en las actividades inherentes a las funciones que realiza mientras que un 60% expresa que algunas, muy pocas veces o nunca son reconocidos por su participación. De esta misma manera, en el ítems N° 42 se observa que un 44% de la muestra manifiesta que cuenta con beneficios socioeconómicos que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida, en cambio un 56% refiere que algunas, muy pocas veces o nunca cuenta con beneficios socioeconómicos.

En la consecución del cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio, este indicador nos permite definir las recompensas como los incentivos que mejoran la satisfacción y desempeño de los empleados, tales como pagos, promociones, reconocimientos y otros beneficios.

Por lo expresado anteriormente, y en consonancia con los totales promedios obtenidos, se evidencia que un 58% de la muestra refieren que algunas, muy pocas veces o nunca reciben recompensas. Es de mencionar, que generalmente, estas motivan al personal a unirse a la organización, influyen sobre los trabajadores para que acudan a su trabajo y los motivan para actuar de manera adecuada y permite reforzar la estructura de la organización.

Es evidente la concatenación de los distintos indicadores y que los mismos contribuyen a la productividad laboral individual, grupal y organizacional. De esta manera, se resalta que en relación a los beneficios socioeconómicos estos están sujetos a factores externos para su asignación en contraprestación por las funciones que realiza.

Cuadro N° 18: Resultados de los ítems 43 al 45
Dimensión: Elementos de la Productividad Laboral
Indicador: Relaciones Interpersonales

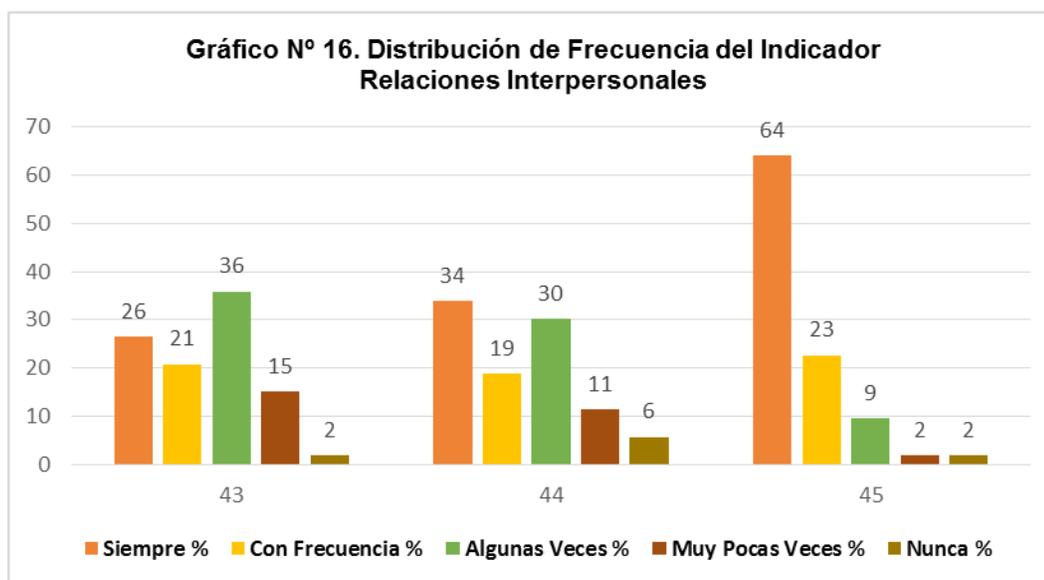
Items

- 43. Son armoniosas las relaciones entre los integrantes de su departamento
- 44. Existe un trato cordial entre los miembros adscritos a su departamento
- 45. Las relaciones interpersonales contribuyen al fortalecimiento del desempeño laboral

Cuadro N° 18
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Relaciones Interpersonales

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
43	14	26	11	21	19	36	8	15	1	2
44	18	34	10	19	16	30	6	11	3	6
45	34	64	12	23	5	9	1	2	1	2
Promedio	22	42	11	21	13	25	5	9	2	3
Total Prom.	62				38					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

El indicador Relaciones Interpersonales el cual se observa en el gráfico N° 16 refiere que en el ítems N° 43 un 47% opina que son armoniosas las relaciones entre los integrantes de su departamento, mientras que un 53% especifica que algunas, muy pocas veces o nunca son armoniosas las relaciones. De igual manera, en el ítems N° 44 refleja que un 53% expresan que existe un trato cordial entre los miembros adscrito a su departamento, en cambio un 47% manifiesta que algunas, muy pocas veces o nunca es cordial el trato entre los trabajadores. Asimismo, el ítems N° 45 nos refiere que un 87% del capital humano encuestado especifica que las relaciones interpersonales contribuyen al fortalecimiento del desempeño laboral y solo un 13% opina que algunas, muy pocas veces o nunca este indicador contribuye al desempeño laboral.

Mediante la observación de estos datos, es imprescindible acotar el reconocimiento y discernimiento que hace el capital humano que labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita al expresar una alta tendencia que las relaciones interpersonales contribuyen al fortalecimiento del desempeño laboral, y por ende, a la productividad, variable dependiente de esta investigación. En concordancia con lo definido en las bases teóricas Tawfik (1992) describe las relaciones interpersonales con un elemento interno que afectan la productividad del personal.

Cuadro N° 19: Resultados de los ítems 46 al 47
Dimensión: Elementos de la Productividad Laboral
Indicador: Comunicación

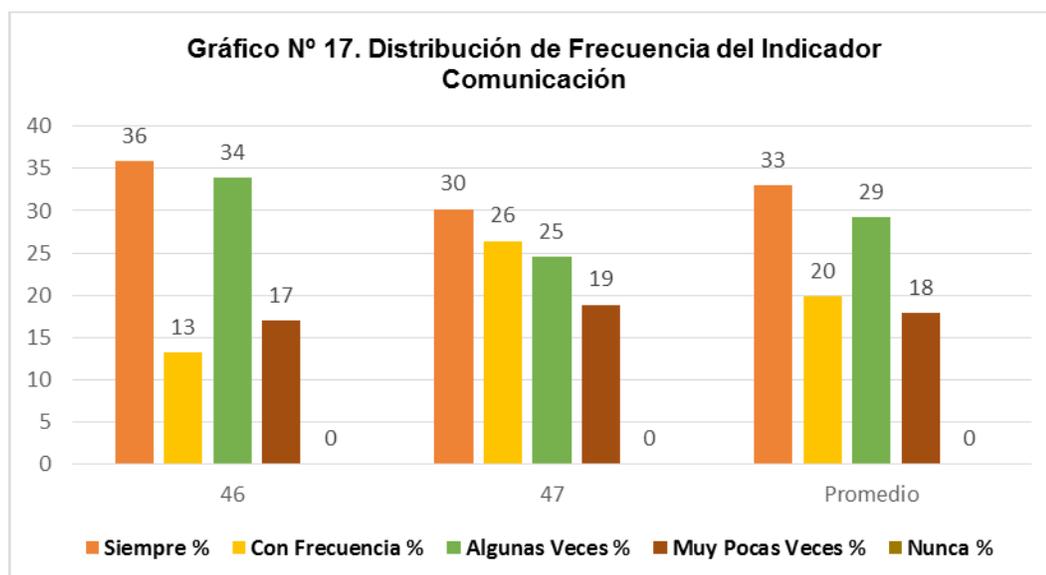
Items

46. Existe una comunicación eficaz entre el personal y los coordinadores
 47. La comunicación que se lleva en su departamento conlleva a una interacción social

Cuadro N° 19
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador
Comunicación

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
46	19	36	7	13	18	34	9	17	0	0
47	16	30	14	26	13	25	10	19	0	0
Promedio	18	33	11	20	16	29	10	18	0	0
Total Prom.	53					47				

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

En el gráfico N° 17 se evidencia que el ítems N° 46 refiere que el 49% del capital humano expresa que existe una comunicación eficaz entre el personal y los coordinadores y un 51% opinan que algunas y muy pocas veces se evidencia una comunicación eficaz. Asimismo, en el ítems N° 47 se observa que un 56% de los encuestados señalan que la comunicación que se lleva en el departamento conlleva a una interacción social, en cambio un 44% especifica que algunas y muy pocas veces se da una interacción social por medio de la comunicación.

En consecuencia y resaltando el resultado obtenido en el total de promedio, que corresponde a un 53% permite destacar que la comunicación es la base de procesos básicos tales como el planeamiento, la organización de procesos y sistemas, la dirección en todos sus niveles, y el control, por lo cual, cuando la comunicación es eficaz, mejora el desempeño de los colaboradores y estos sienten una mayor satisfacción laboral, entre otras razones porque comprende mejor sus tareas, saben qué se espera de ellas y se sienten más involucrados.

Por lo tanto, mantener una comunicación eficaz podría contribuir a revertir niveles desfavorables en la satisfacción laboral, y generar un mayor compromiso en el capital humano, mediante frases que motiven y reconozcan y enaltezcan las funciones que realizan.

Cuadro N° 20: Resultados de los ítems 48 al 50
Dimensión: Elementos de la Productividad Laboral
Indicador: Eficiencia

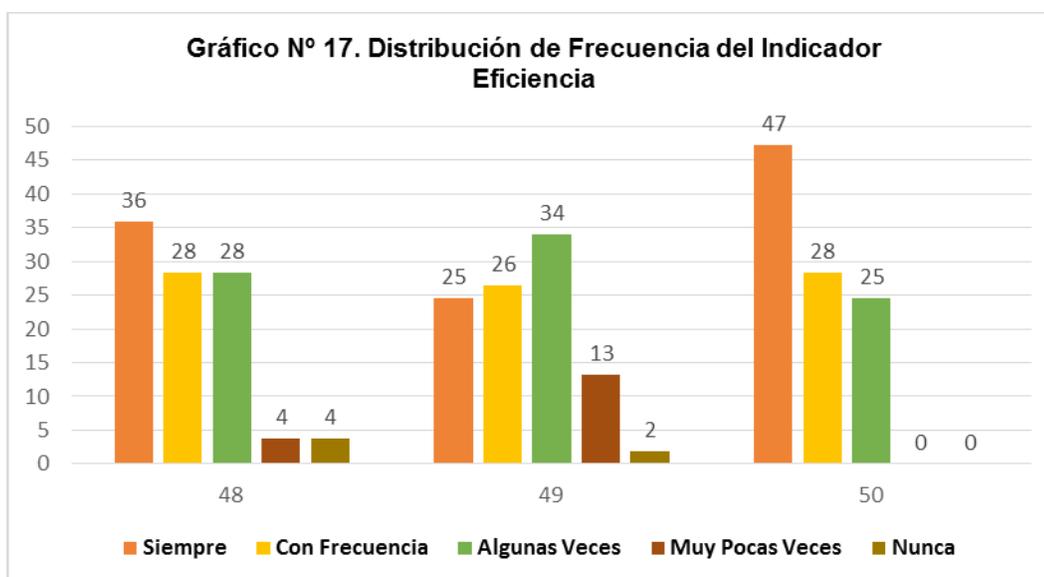
Items

- 48. Considera usted que las condiciones propias de cada persona afectan la productividad
- 49. Las tareas por cumplir son asignadas en forma clara y específica
- 50. Está convencido de que se obtienen mejores resultados cooperando que compitiendo

Cuadro N° 20
Distribución de Frecuencia y Porcentaje para el Indicador Eficiencia

Categorías	Siempre		Con Frecuencia		Algunas Veces		Muy Pocas Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
48	19	36	15	28	15	28	2	4	2	4
49	13	25	14	26	18	34	7	13	1	2
50	25	47	15	28	13	25	0	0	0	0
Promedio	19	36	15	28	15	29	3	6	1	2
Total Prom.	64				36					

Fuente: Guárate (2015)



Fuente: Guárate (2015)

Interpretación

El indicador de Eficiencia, según el gráfico N° 18 se observa que un 64% del capital humano que labora en la Universidad de Carabobo La Morita considera que las condiciones propias de cada persona afectan la productividad, mientras que un 36% refiere que algunas, muy pocas veces o nunca estas condiciones afectan la productividad. De igual manera, en el ítems N° 49 el 51% precisa que las tareas a cumplir son asignadas de forma clara y específica, en este sentido, un 49% señala que algunas, muy pocas veces o nunca son asignadas de esta forma. Por último el ítems N° 50 destaca que el 75% de la muestra encuestada, está convencida de que se obtienen mejores resultados cooperando que compitiendo.

En términos generales, por medio de este indicador, se resaltan dos elementos: las condiciones propias de cada persona y la cooperación, lo que nos lleva a definirlos como actitudes de ciudadanía organizacional y es un tipo especial de comportamiento de elección personal que beneficia tanto a los equipos de trabajo como a las organizaciones. Es por ello, que la acción cooperativa viene dada por uno de los elementos de ciudadanía organizacional, como lo es el altruismo. Para destacar su definición Organ (1988), citado por Topa y Morales (2006: 234), expresa que es “una conducta individual que es discrecional”.

Determinándose de esta manera la concatenación de cada indicador con las teorías descritas en el marco referencial, la eficiencia en este caso, nos señala la capacidad que tienen las personas para realizar adecuadamente una función, y en consecuencia, los datos obtenidos nos arriba a determinar que la eficiencia nos permite medir el nivel de productividad mediante las condiciones propias de cada persona y los elementos resaltantes de la ciudadanía organizacional.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo a las informaciones suministradas por la muestra encuestada se arribó a las siguientes conclusiones:

En relación al primer objetivo específico referido a diagnosticar la situación actual del capital humano que laboral en la Universidad de Carabobo Campus La Morita en referencia a las actitudes hacia el trabajo, es evidente, que las actitudes que exhibe el capital humano son de vital importancia para las organizaciones, cuando estas son favorables se relacionan con los resultados positivos esperados, junto con el involucramiento, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Siendo uno de los mayores retos para la organización tratar que sus empleados en la mayor medida muestren interés en sus actitudes y emociones. Cuando estas son desfavorables como lo arrojado en el estudio, esto constituye dificultades en una organización. Las actitudes de rechazo pueden generar huelgas, ausentismo, es decir, ocasionan conflictos laborales, bajo desempeño, robo, entre otros. En cambio, cuando el capital humano siente satisfacción laboral cuando en razón del cabal cumplimiento de sus funciones recibe una remuneración acorde, le propician beneficios socioeconómicos, lo apoyan en su crecimiento profesional y personal este desarrolla una actitud de compromiso y se siente consustanciado e integrado a la organización.

En este sentido, cabe destacar que las actitudes del capital humano dependen de su satisfacción en el trabajo; ya que esta constituye una parte de la satisfacción en su calidad de vida. Igualmente, para las organizaciones son relevantes otras actitudes de los empleados como lo son: el

involucramiento en el trabajo, que está determinado por el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía y conciben su trabajo como parte central de su existencia. Disponer de labores significativas y desempeñarlas correctamente son elementos vitales en la identidad de los empleados hacia la organización. Es probable, que los empleados involucrados en su trabajo tengan fe en la ética laboral, posean grandes necesidades de crecimiento y disfruten de la integración y de la participación. Por otro lado, el compromiso organizacional es el grado con que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Todo lo anterior, se cumple satisfactoriamente cuando existe voluntad en las organizaciones de apoyar al capital humano.

En cumplimiento con el segundo objetivo específico referido a identificar los elementos pertenecientes a la ciudadanía organizacional que manifiesta el capital humano en el entorno laboral, estas son las planteadas por muchinski, estas se destacan por ser actitudes que manifiesta el capital humano que no es parte formal de la descripción del puesto que desempeña. No obstante, autores estudiosos del tema han señalado que una constante manifestación de comportamientos de ciudadanía organizacional de un empleado pudiera determinar la impresión que tenga el coordinador/jefe y pudiera influir en una recomendación para un ascenso. Estas manifestaciones de ciudadanía organizacional se conocen como el altruismo, cortesía, rectitud, deportivismo y virtud cívica, elementos que fueron tomados en cuenta en el estudio para analizarlos y resaltar su implicación en la productividad laboral del capital humano de la Universidad de Carabobo Campus La Morita. Las actitudes de ciudadanía organizacional que fueron identificadas en el estudio con un porcentaje mayor a 50% es rectitud y cortesía, teniendo en cuenta que el resto estuvo en un margen entre el 45%

y el 47% y es imprescindible mencionar que los ítems de opinión individual arrojaron resultados positivos.

Al respecto, los datos obtenidos en estos elementos, contribuyen al progreso de la institución pero esta debe responder en correspondencia con lo recibido y/o manifestados por el capital humano, para que se afiance el compromiso y el apoyo organizacional y reversar los resultados en estos indicadores. En definitiva, las actitudes de ciudadanía organizacional permiten mejorar la eficiencia y efectividad de las organizaciones, cabe destacar, que estas también son expresadas por el capital humano porque cumplen con una necesidad o sirven con algún propósito para él o ella.

En el tercer objetivo específico definido por el estudio de los valores éticos y morales presentes en las actitudes que exhibe el capital humano en el contexto laboral se puede señalar, que estos son los elementos que permiten al hombre ubicarse con respecto a los demás en su proceso de desarrollo humano. Los valores en las organizaciones conforman la moral y operan como punto de referencia “o luces de señal” que propician al capital humano actuar debidamente en sus funciones laborales, es así, por lo que la moral no está conformada solo por los valores que constituyen su expresión más trascendental, sino también por aquellas normas, estatutos, procedimientos, creencias y actitudes.

Entre los valores éticos y morales, considerados en el estudio está la responsabilidad, la honestidad y la integración con resultados positivos obteniendo porcentajes mayores a 50% y la lealtad un 49%. En este estudio se destaca que la honestidad, es donde las personas con el conocimiento que tienen de sí mismo aprenden a conocer sus debilidades y limitaciones tratando de superarlas, actuar honestamente implica ofrecer su apoyo especialmente en la diversidad. Otro de los valores organizacionales está

referido a la integración, el cual genera una visión de esfuerzo participando activamente en la consecución de los objetivos planteados por la organización. Igualmente, la responsabilidad es respetar y cumplir con las normas establecidas y tener conciencia social. La lealtad, está íntimamente relacionada con la honestidad y con el asumir responsabilidades y defender la verdad. Esta se manifiesta a través de la espera pasiva y optimista para que la situación mejore, incluye defender la organización ante las críticas externas y confiar que la administración hará lo más conveniente. En este sentido, se plantea que los valores éticos y morales constituyen los pilares de toda organización, ya que estos son los supuestos que están detrás de un conjunto de normas y reglas de conducta de toda organización.

Por último, este estudio se planteó como cuarto objetivo específico determinar las implicaciones de la productividad laboral que evidencia el capital humano como ciudadanía organizacional, se constató que los individuos en las organizaciones desean que se les valore por sus habilidades y capacidades, asimismo que se le den oportunidades de desarrollo, es decir, que las organizaciones contribuyan hacer de su capital humano personas mejores, más responsables y a crear una atmósfera en la que pueda contribuir hasta donde le permita sus capacidades una vez perfeccionada. En consecuencia, se parte del supuesto del que el enriquecimiento de las capacidades y oportunidades del empleado producirá una mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de las funciones inherentes al cargo que desempeña.

Asimismo, la gente necesita sentirse satisfecha de sí mismo, manifestando su deseo hacia la eficacia personal con la certeza de que posee las capacidades necesarias para desempeñar una actividad, cumplir con las expectativas propuestas en determinadas funciones, realizar una contribución significativa o enfrentar exitosamente una situación difícil.

Es así como muchos empleados buscan activamente oportunidades para involucrarse en decisiones importantes de trabajo, a fin de contribuir con su talento e idea al éxito organizacional. Se puede expresar, que pocas acciones humanas ocurren sin motivación, prácticamente todas las conductas conscientes son motivadas, es así, como el individuo tiende a desarrollar impulsos motivacionales que le permiten alcanzar sus metas. Cuando el capital humano en una organización se siente motivado desarrolla su trabajo de alta calidad, disfruta del cumplimiento de sus funciones y concibe este como algo importante en sí mismo, no solo por las retribuciones socioeconómicas que lo acompañan sino también por el reconocimiento personal por su esfuerzo. Por otro lado, el manejo de las relaciones interpersonales es otro factor vital en las organizaciones, pues a través de su manejo adecuado, se llega a un proceso de integración que conlleva a aunar esfuerzo para la realización de todas las actividades previstas.

Claramente se observa, que la motivación, la recompensa o retribuciones socioeconómicas y personales y el manejo apropiado de las relaciones interpersonales, la comunicación y la eficiencia constituyen los elementos básicos para llegar a una productividad laboral en las organizaciones. Entendida la productividad, como la obtención de resultados en gran cantidad y de gran calidad al tiempo que se controlan los insumos. En referencia al capital humano que se desempeña en la Universidad de Carabobo Campus La Morita reconocen que los elementos de ciudadanía organizacional inciden en la productividad laboral resaltando las actitudes propias de cada persona y el sentido de colaboración, lo que nos da como resultado la importancia de estos en el cumplimiento de las funciones.

Recomendaciones

Tomando en consideración la investigación realizada y en conformidad con las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

Reconocer que motiva a los trabajadores para ejecutar comportamientos derivados de los valores.

Fortalecer el apoyo organizacional para promover de esta manera una cultura de compromiso reconocer los logros y motivar a los trabajadores a seguir haciéndolo bien y mejor, generando un entorno de trabajo agradable y motivador.

Profundizar los conocimientos en torno al concepto de ciudadanía organizacional para apreciar el valor agregado que los trabajadores aportan a la institución.

Propiciar un ambiente laboral armonioso para fomentar entre el capital humano la observancia de las actitudes de hacia el trabajo favorables.

Definir criterios que permitan a la institución identificar rasgos que contribuyan a crear un ambiente propicio para el desarrollo de las cualidades de un buen ciudadano.

Adicionar en el plan de adiestramiento talleres y charlas precisas y concisas que abarquen significado, criterios, importancia y repercusión laboral de los valores éticos y morales.

Diseñar y ejecutar planes y programas que permita que el capital humano alcance un desarrollo personal y profesional para así obtener una actitud favorable hacia la organización.

Recomendaciones Genéricas

A los Gremios Empresariales y Comerciales:

Valorar el potencial contenido en el capital humano de la organización, ya que los últimos estudios sobre el tema hacen referencia que son la materia prima potencial e intelectual para el efectivo desarrollo de las metas de la organización, permitiendo así humanizar el trato en la relación laboral.

A los Jefes y Especialistas de la Administración de Personal:

Diseñar sistemas, estrategias y hábitos institucionales de motivación e incentivos en los que se valore el esfuerzo y se cubran las expectativas reales de los trabajadores de la organización, éstos son básicos para que el personal se involucre y se sienta comprometido a responder eficientemente por las tareas encomendadas.

A las Asociaciones Profesionales y Gremios Sindicales:

Velar de manera armoniosa por que se cumplan los deberes y derechos del trabajador y empleador, propiciando así, un ambiente idóneo para promover el desenvolvimiento de las actitudes de ciudadanía organizacional, enalteciendo la dignidad de los involucrados.

A la Dirección de Postgrado, Universidad de Carabobo Campus La Morita y los Estudiantes:

Considerar el presente estudio como base para incentivar a continuar desarrollando líneas de investigación en el campo de la implantación de nuevos enfoques administrativos y gerenciales.

Reflexión General

En la actualidad existe un clima de cambio que emergen de la influencia constante y avasallante de la dinámica de un mundo globalizado que exige renovarse constantemente para mantenerse y no desaparecer. A esta realidad, no escapan las organizaciones de carácter universitario, quienes por su misión y visión aspiran que sus empleados vayan más allá de su descripción de funciones y sean buenos ciudadanos organizacionales. De igual forma, se espera que ese capital humano use plenamente su talento y energía para contribuir a que la organización cumpla sus metas y objetivos con eficiencia y efectividad. Asimismo, se debe dar el compromiso institucional que permita que el capital humano se motive, se actualice y que esté satisfecho para poder así, sentirse comprometido, consustanciado y dar lo mejor de sí mismo a la organización. Esto solo se logra, cuando la gestión se maneja con criterios de justicia y equidad, brindándoles iguales oportunidades a todos los empleados en razón del cargo que desempeñe, con generación de beneficios socioeconómicos, retribuciones personales, reconocimiento al esfuerzo, oportunidad de cursos, talleres, entre otros, en consecuencia permitir al capital humano desarrolle una serie de competencias personales y profesionales, elementos estos claves para contribuir al mejoramiento de su calidad laboral, personal y familiar. En líneas generales, la organización debe estar enmarcada en un desarrollo organizacional que le permita el desarrollo del capital humano como la productividad laboral y el fortalecimiento de la ciudadanía organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcón, D. y Rojas, J. (2007) Influencia de la identificación con el trabajo, la percepción de apoyo organizacional, la antigüedad, el sexo, la edad y el nivel de instrucción sobre la ciudadanía organizacional. Trabajo de Investigación, Universidad Católica Andrés Bello, Escuela de Psicología. Caracas.
- Ares, A. y Gómez, F. (2008). Conductas de Ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo. Madrid, Escuela Universitaria de Trabajo Social, Universidad Complutense de Madrid, Trabajo social. Recuperado de: http://eprints.ucm.es/9613/1/Conductas_de_Ciudadan%C3%ADaOrganizacional_y_la_Confianza_en_la_Construcci%C3%B3n_de_Equipos_de_Trabajo_Trabajo_Social_2008_25.pdf
- Arias, F. (1999). El proyecto de investigación. Caracas. Editorial Episteme. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/proyecto-investigacion/proyecto-investigacion.pdf>.
- Arias, F. (2004). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. (4ª ed.) Caracas: Episteme.
- Babbie, E. (1999). Fundamentos de la Investigación Social. Ed. International Thomson, S.A. de CV., México.
- Blum y Naylor (2000) Psicología Industrial. México: Trillas.
- Briones, G. (1986): Métodos y Técnicas Avanzadas de Investigación aplicadas a la Educación y las ciencias sociales, Santiago, PIIE.
- Castillo, R. (2012) Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones. (1ª Ed.) México: Red Tercer Milenio S.C.
- Cequea, M.; Monroy, C. y Núñez, M. (2011) La Productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y Factores. Revista científica Intangible Capital. Octubre 2011. ISSN: 1697-9818. Recuperado de: <http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/194/230>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860. Extraordinario, Diciembre 30 de 1999.
- Chiavenato, I. (2004). Gestión del talento humano. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, S. A.

- Chiavenato, I. (2009) Comportamiento Organizacional. (2ª Ed.) México: McGraw-Hill Interamericana de México, S. A. de C.V.
- Dávila de León, M., Finkelstein, M., Castien, J. (2011). Diferencias de género en conducta prosocial: el comportamiento de ciudadanía organizacional. **Anales de Psicología**, Norteamérica, 27, may. 2011. Recuperado de: <<http://revistas.um.es/analesps/article/view/123111>>
- Dávila, M. y Jiménez, G. (2012) El papel de los valores en la predicción del compromiso organizacional y del comportamiento de ciudadanía organizacional. Anuario de Psicología vol. 42, nº 1, 51-64 Facultad de Psicología Universidad de Barcelona. Recuperado de: <http://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/253522>
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). El Comportamiento Humano en el Trabajo. (8ª. Ed) México: McGraw-Hill Interamericana de México, S. A. de C.V.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). El Comportamiento Humano en el Trabajo. (11ª. Ed) México: McGraw-Hill Interamericana de México, S. A. de C.V.
- De Abreu, A. (2011) “El acoso laboral y su incidencia en la productividad de una empresa de servicio de transporte aéreo en el Municipio Valencia del Estado Carabobo”. Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas para optar al grado de Magister en Derecho del Trabajo. Valencia-Edo. Carabobo. Recuperado de: www.produccionintelectual.uc.edu.ve
- Del Ray, M. (1995). El carácter cuenta. España. Recuperado de: <http://web.extension.uiuc.edu/character/pdf/spanish%20citizenship.pdf>.
- Duarte, E.; Parra, E. (2012). Lo que debes saber sobre un trabajo de investigación. Maracay, Venezuela. Editorial Freddy Morles.
- Figueroa, Y. y Hamana, C. (2009) Análisis estratégico de la productividad del personal de la Coordinación General de Control de Estudios de La Universidad de Oriente. Trabajo Especial de Grado Universidad de Oriente, Escuela de Administración, Cumaná.
- Hassan, M. (2002). Características de un buen ciudadano. Recuperado de: <http://www.gayguatemala.com/conductas/conductas05.htm>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). Comportamiento Organizacional: Recompensas Organizacionales. Libro digital recuperado en: http://books.google.co.ve/books?id=__g324XjZNwC&pg=PA105&lpg=PA105d

[q=recompensas+organizacionales&source=bl&ots=7k1-re5F_d&sig=xaCiYpSpbJWAjrG0oUNplQlkOgg&hl=es&ei=uRdVTt35L4fUgAfW75wd&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=8&ved=0CE8Q6AEwBw#v=onepage&q=recompensas%20organizacionales&f=false](https://www.researchgate.net/publication/260111111_recompensas+organizacionales&source=bl&ots=7k1-re5F_d&sig=xaCiYpSpbJWAjrG0oUNplQlkOgg&hl=es&ei=uRdVTt35L4fUgAfW75wd&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=8&ved=0CE8Q6AEwBw#v=onepage&q=recompensas%20organizacionales&f=false)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. (4a. ed.) México: McGraw-Hill Interamericana, S. A.

Hernández, R., Rovira, Ernesto y Millán, L (2011). La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. Revista Puertorriqueña de Psicología [en línea] 2011, 22 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=233222354006> ISSN 1946-2026

Hurtado, J. (2006). El Proyecto de Investigación: Metodología de la Investigación Holística. (4ª. ed) Bogotá: Sypal.

I Convención Colectiva Única de Trabajadores del Sector Universitario, suscrita en el marco de la Reunión Normativa Laboral para las Trabajadoras y los Trabajadores Universitarios 2013-2014.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Decreto N° 8.938 de fecha 30 de Abril de 2012.

Méndez, C. (1988). Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Bogotá: McGraw-Hill.

O. Ortega, entrevista personal, marzo 14, 2011.

Parella, S., y Martins, F. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: Fedeupel.

Real Academia Española (2015). Eficiencia. Recuperado de: <http://www.rae.es/>

Robbins, L. (2002) Fundamentos de Administración. España: Interamericana de Ediciones.

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. (10a. ed.) México: Pearson Educación.

Robbins, S. y Jugde, T. (2009). Comportamiento organizacional. (13a. ed.) México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Rodríguez, Y., Ochoa, N. y Pineda, M. (2010). La Experiencia de Investigar. Recomendaciones precisas para realizar una investigación y no morir en el intento. 3era Edición. Biblioteca de Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo, Valencia.
- Ruíz B., C. (1998). Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimientos para su Diseño y Validación. Ediciones CIDEG. Barquisimeto. Venezuela.
- Sarduy, Y. (2006). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. Escuela Nacional de Salud Pública. Revista Cubana de Salud Pública. Volumen 33 Número 3. Recuperado de: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu20207.htm.
- Tamayo y Tamayo, M. (1998). El Proceso de Investigación Científica. (3ª. ed) México: Limusa/Noriega.
- Tito, P. (2012) “Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana” trabajo especial de grado para optar al título de Doctor en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima-Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/tito_hp.pdf
- Topa, G. y Morales, F. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. Anales de Psicología, vol. 22, nº 2. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España. Recuperado de: www.um.es/analesps/v22/v22_2/08-22_2.pdf
- Universidad Nacional Abierta - UNA (1992). Técnica de documentación e Investigación I. Estudios Generales I. Caracas – Venezuela.
- VIII Convenio de Trabajo entre la Universidad de Carabobo y la Asociación de Empleados de la UC.

ANEXOS



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Maestría Administración del trabajo y Relaciones Laborales
Área de Estudios Superiores para Graduados



Acta de Aprobación del Proyecto de Trabajo de Grado

La Comisión Coordinadora del Programa de **Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales**, en uso de la atribuciones que le confiere el Artículo N° 44 literal K) del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el proyecto del Trabajo de Grado titulado: **“LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL CLAVE EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO CAMPUS LA MORITA.”**, adscrito a la Línea de Investigación: **Gestión de las Personas**, presentado por el(la) ciudadano(a): **LILENE GUÁRATE** Titular de la cédula de Identidad N°: **14.430.979** y elaborado bajo la dirección de él (la) Tutor(a): **RAMOS DORIS**, cédula de identidad N°: **3.336.523**, considera que, el mismo reúne los requisitos y, en consecuencia, es **APROBADO**.

En Maracay, a los 29 días del mes de junio de 2015

Por la Comisión Coordinadora:

Prof. Venus Guevara



Prof. Anelín Díaz



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA



ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dayana E. Quaresa, titular de la Cédula de
Identidad N° V.-9.683.149, de profesión _____

_____ por medio de la presente hago constar
que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos que va a
ser empleado por la Ciudadana **Guárate Lilene**, titular de la Cédula de
Identidad N° **14.430.979** para la realización del trabajo titulado: **LA
CIUDADANIA ORGANIZACIONAL CLAVE EN LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD DE
CARABOBO CAMPUS LA MORITA**, por lo que el mismo se considera válido
y confiable desde el punto de vista del diseño del instrumento y por
consiguiente, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se
plantea en la investigación.

Constancia que se expide en la Morita a los 09 días del mes de
07 del año 2015.

Atentamente,

C.I. V.-9683149.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Annelin Díaz, titular de la Cédula de Identidad N° 9436391, de profesión Lcda en RRII por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos que va a ser empleado por la Ciudadana **Guárate Lilene**, titular de la Cédula de Identidad N° **14.430.979** para la realización del trabajo titulado: **LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL CLAVE EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO CAMPUS LA MORITA**, por lo que el mismo se considera válido y confiable desde el punto de vista del diseño del instrumento y por consiguiente, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantea en la investigación.

Constancia que se expide en la Morita a los 09 días del mes de 07 del año 2015.

Atentamente,

C.I. 9.436.391



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Celina Infante, titular de la Cédula de Identidad N° 8737315, de profesión Doctor en Educación por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos que va a ser empleado por la Ciudadana **Guárate Lilene**, titular de la Cédula de Identidad N° **14.430.979** para la realización del trabajo titulado: **LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL CLAVE EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO CAMPUS LA MORITA**, por lo que el mismo se considera válido y confiable desde el punto de vista del diseño del instrumento y por consiguiente, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantea en la investigación.

Constancia que se expide en la Morita a los 09 días del mes de 07 del año 2015.

Atentamente,

Celina Infante
C.I. 8737315

*Se agradece
calcular el
Alfa de Cronbach.
y dar a conocer
el interés por el Va*

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Analizar las actitudes de Ciudadanía Organizacional y su implicación en la productividad del capital humano que labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	FUENTE
Diagnosticar la situación actual del capital humano que labora en la Universidad de Carabobo Campus La Morita en referencia a las actitudes hacia el trabajo.	Situación actual del capital humano.	Actitudes hacia el trabajo.	Satisfacción laboral Involucramiento en el trabajo Compromiso organizacional Apoyo organizacional	1-2-3-4 5-6-7-8-9 10-11-12 13-14	Cuestionario
Identificar los elementos pertenecientes a la ciudadanía organizacional que manifiesta el capital humano en el entorno laboral.	Elementos pertenecientes a la ciudadanía organizacional que manifiesta el capital humano	Elementos de Ciudadanía Organizacional Virtud cívica	Altruismo Rectitud o complacencia Cortesía Deportividad	15-16-17-18 19 20-21 22-23-24 25	Cuestionario
Estudiar los valores éticos y morales presentes en las actitudes que exhibe el capital humano en el contexto laboral.	Los valores éticos y morales presentes en las actitudes que exhibe el capital humano	Valores Éticos y Morales	Honestidad Integración Lealtad Responsabilidad	26-27-28 29-30-31 32-33 34-35-36	Cuestionario
Determinar las implicaciones de la productividad laboral que evidencia el capital humano como ciudadanía organizacional.	Implicaciones de la productividad laboral que evidencia el capital humano como ciudadanía organizacional	Elementos de la productividad laboral	Motivación al trabajo Recompensas Relaciones Interpersonales Comunicación Eficiencia	37-38-39-40 41-42 43-44-45 46-47 48-49-50	Cuestionario



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA



CUESTIONARIO

Estimado Colaborador: Inicialmente un saludo y el agradecimiento por tomar parte de su tiempo en responder el presente cuestionario, que posee como finalidad recolectar datos para su uso en el desarrollo del trabajo especial de grado que lleva por título: **LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL CLAVE EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL CAPITAL HUMANO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO CAMPUS LA MORITA**. Sus Respuestas son confidenciales y de carácter anónimo.

INSTRUCCIONES: Lea las preguntas atentamente, revise todas las opciones y marque con una equis "X" la respuesta que de acuerdo a su criterio considere pertinente.

Siempre: **S**
Con Frecuencia: **CF**
Algunas Veces: **AV**
Muy Pocas Veces: **MPV**
Nunca: **N**

DIMENSIÓN: Actitudes frente al trabajo						
Nº	ÍTEMS	S	CF	AV	MPV	N
1	Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo					
2	Las condiciones laborales que le ofrece la Universidad son satisfactorias					
3	Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo					
4	La Universidad le proporciona oportunidades para su desarrollo personal					
5	Está personalmente comprometido con su trabajo					
6	La mayoría de sus intereses están centrado alrededor de su trabajo					
7	Tiene fuerte lazos con su actual trabajo que sería muy difíciles de romper					
8	Realiza las actividades con empeño y dedicación					
9	Cumple con las normas y políticas pautadas por la Universidad aun cuando nadie lo está supervisando					
10	Cumple sus funciones en correspondencia con la misión y visión institucional					
11	Se siente participe de los éxitos y fracasos en su área de trabajo					
12	Orienta al personal de nuevo ingreso en el trabajo, a pesar de que no está en el cumplimiento de sus funciones					
13	La Universidad aprecia su contribución para el progreso					
14	Asciende de acuerdo a sus méritos					

DIMENSIÓN: Elementos de Ciudadanía Organizacional						
Nº	ÍTEMS	S	CF	AV	MPV	N
15	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas					
16	Colabora con sus compañeros con trabajos especiales					
17	Ejecuta funciones que no son obligatorias pero favorecen la imagen de la Universidad					
18	Considera usted que el personal colabora con las actividades					
19	En el cumplimiento de sus funciones surgen desacuerdos en los métodos empleados para la ejecución de las metas					
20	Se toma en cuenta la acción grupal para mantener un ambiente agradable en la ejecución de las actividades					
21	Habitualmente muestra una actitud cordial, incluso con las personas que le provocan cierta antipatía					
22	Usted cumple simplemente con las actividades inherentes a sus funciones					
23	Se queja constantemente acerca de asuntos menores en la Universidad					
24	Evita situaciones para prevenir problemas con otros trabajadores					
25	Participa en la definición de metas y objetivos institucionales					
DIMENSIÓN: Valores Éticos y Morales						
Nº	ÍTEMS	S	CF	AV	MPV	N
26	Considera que sus acciones laborales son transparentes y congruentes con los principios de la Universidad					
27	Considera usted que los valores éticos y morales son importantes para el buen funcionamiento de la institución					
28	Usted considera que actúa de acuerdo a como piensa y se siente					
29	Intercambia experiencias entre los compañeros de trabajo para el cumplimiento de las actividades					
30	Su puesto de trabajo favorece el desarrollo integral de la persona					
31	En general, prefiere realizar su trabajo en equipo que individualmente					
32	Su labor está orientada en acciones donde se prioriza el interés de la Universidad y sus compañeros por sobre los personales					
33	Cumple con los acuerdos planteados en su área de trabajo					
34	Planifica con antelación las actividades que ejecuta en la Universidad					
35	Tiene la libertad de tomar decisiones importantes en su puesto de trabajo					
36	Participa en la resolución de problemas relacionadas con el puesto de trabajo					

DIMENSIÓN: Elementos de la Productividad Laboral						
Nº	ÍTEMS	S	CF	AV	MPV	N
37	Está a gusto con el trabajo que realiza					
38	Existe un ambiente estimulante en su departamento					
39	Las funciones que realiza se corresponde con sus expectativas					
40	Está motivado para realizar su trabajo					
41	Recibe reconocimiento por su participación activa en las actividades inherentes a las funciones que realiza					
42	Cuenta con beneficios socioeconómicos que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida					
43	Son armoniosas las relaciones entre los integrantes de su departamento					
44	Existe un trato cordial entre los miembros adscritos a su departamento					
45	Las relaciones interpersonales contribuyen al fortalecimiento del desempeño laboral					
46	Existe una comunicación eficaz entre el personal y los coordinadores					
47	La comunicación que se lleva en su departamento conlleva a una interacción social					
48	Considera usted que las condiciones propias de cada persona afectan la productividad					
49	Las tareas por cumplir son asignadas en forma clara y específica					
50	Está convencido de que se obtienen mejores resultados cooperando que compitiendo					

