



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO**  
**Y RELACIONES LABORALES.**



**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL**  
**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE**  
**PRODUCCIÓN**

**Empresa fabricación de productos para el sector construcción**  
**Estado Carabobo.**

**Autora:**

Licda. Suarez, R Liliana, C.

Tutor: Ernesto López

Bárbula, Febrero 2015.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN.**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE  
PRODUCCIÓN  
Empresa fabricación de productos para el sector construcción  
Estado Carabobo.**

**Tutor:  
Dr. Ernesto López**

**Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Área de Postgrado  
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales  
Por: Dr. Ernesto López  
C.I: V-5.220.617**

**Bárbula, Febrero 2015**





## AVAL DEL TUTOR



Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe **Dr. Ernesto López**. Titular de la cédula de identidad N° **V-5.220.617**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de

Especialización  Maestría  titulado:

**“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EMPRESA FABRICACIÓN DE PRODUCTOS PARA EL SECTOR CONSTRUCCIÓN”.**

Presentado por el (la) ciudadano (a) **Liliana C. Suarez R.** Titular de la cédula de identidad N° **20.055.497**, para optar al título de **Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los 2 días del mes de Febrero del año 2015.

---

Firma

**Dr. Ernesto López**

**C.I:5.220.617**





**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO**  
**Y RELACIONES LABORALES.**



**Veredicto**

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE PRODUCCIÓN Empresa fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.)”, presentado por: Suárez, Liliana, cédula de identidad 20.055.497, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

\_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes  
de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Nombre y Apellido

C.I.

Firma

---

---

---

## DEDICATORIA

*A dios quien me dio la fe, la fortaleza, salud, sabiduría, empeño, compromiso y paciencia para poder lograr mis metas.*

*A mi madre Gisela Ramírez, por su comprensión y ayuda en todo momento, por enseñarme valores, principios, perseverancia y empeño, todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.*

*A mis familiares y seres queridos, queriendo dar especial valor a mi abuela y de más personas cercanas que la vida me ha dado la oportunidad de conocer los quiero mucho, a ellos que durante todo este tiempo me han mostrado su apoyo y colaboración para alcanzar mi objetivo.*

*Muchas gracias por todo*

*Suárez L.*

## *AGRADECIMIENTO*

*Con especial cariño a mi tutor el profesor Ernesto López, que con sus sugerencias logro encaminar el trabajo de trabajo, durante este tiempo. Quiero agradecer le por toda su atención y colaboración. Usted ha inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como investigadora. Ha sido capaz de ganarse mi admiración, me siento en deuda con usted por todo lo recibido durante esta investigación.*

*Y a cada uno de mis profesores que con compromiso me apoyaron día a día y brindaron sus conocimientos durante mi formación como profesional por los consejos que me brindaron y por todos los deseos de ayudarme.*

*Suárez L.*



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO**  
**Y RELACIONES LABORALES.**



**Autoras: Suarez Liliana**  
**Tutor: Prof. Ernesto López.**  
**Fecha: Febrero 2015.**

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación estuvo dirigido el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción empresa fabricación de productos para el sector construcción estado Carabobo. El estudio se soporta en una investigación de campo en un nivel descriptivo Las técnicas para la recolección de datos empleadas fueron la observación directa, el cuestionario, la lista de chequeo; por lo que fue necesario diseñar un instrumento de recolección de datos (Cuestionario), basado en respuestas en forma de escala de lickert el cuestionario fue aplicado a una población representada por treinta seis (36) tanto personal obrero como personal administrativo. Del resultado de la aplicación del instrumento las condiciones generales de trabajo eran medianamente favorables y que el desempeño podía mejorar mediante una si se realizan las mejoras algunas factores que pueden impedir que el desarrollo de las actividades sea del todo efectiva, así mismo los trabajadores consideraron que sus jefes cumplían con la responsabilidad de tomar decisiones por la condiciones ambientales para realizar mejoras ya que hay muchos factores de condiciones laborales no actas para desempeñar sus actividades, la insatisfacción con el entorno de trabajo fue unos de los aspectos importante así como la insatisfacción por los incentivos recibidos en cuanto remuneración y los bonificaciones adicionales .Todas estas variables antes mencionadas y que están estrechamente relacionadas con el comportamiento organizacional afectaron el desempeño laboral porque originaron insatisfacción en el trabajador. Por consiguiente, la profundización en el proceso del comportamiento organizacional.

**Palabras claves:** Comportamiento organizacional, Desempeño laboral.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO**  
**Y RELACIONES LABORALES.**



**Autora: Suarez Liliana**  
**Tutor: Prof. Ernesto López.**  
**Fecha: Febrero 2015.**

**ABSTRACT**

The present research was aimed organizational behavior and its influence on job performance of employees in the production area manufacturing company for the construction sector Carabobo state. The study is supported by field research in a descriptive level techniques for data collection were employed direct observation, questionnaire, checklist; so it was necessary to design a data collection instrument (questionnaire) based on answers as lickert scale questionnaire was applied to a population represented for thirty six (36) both staff and administrative staff worker. The result of the application of the instrument general working conditions were moderately favorable and that performance could be improved by one if improvements are made some factors that may prevent the development of activities is quite effective, also considered workers their leaders met with the responsibility of making decisions for the environmental conditions for improvement as there are many factors working conditions no minutes to perform their activities, dissatisfaction with the work environment was one of the important aspects and dissatisfaction with the incentives received as remuneration and additional bonuses. All these aforementioned variables that are closely related to organizational behavior affect job performance because they originated worker dissatisfaction. Therefore, deepening the process of organizational behavior.

Keywords: organizational behavior, work performance.

## INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	iv.
Agradecimiento.....	v.
Resumen.....	vi.
Índice de Cuadros.....	x.
Índice de Tablas.....	xi.
Introducción.....	xiii.
 <b>CAPITULO I:</b> <b>EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del problema.....	16.
1.2. Objetivo de la investigación.....	22.
1.3. Justificación.....	23.
 <b>CAPITULO II:</b> <b>MARCO TEORICO REFERENCIAL</b>	
2.1 Antecedentes.....	24.
2.2 Bases Teóricas.....	28.
2.2.1 Comportamiento organizacional.....	29.
2.2.2 Evolución histórica del comportamiento organizacional.....	29.
2.2.3 Importancia del comportamiento organizacional.....	31.
2.2.4 Objetivos del comportamiento organizacional.....	32.
2.2.5 Las Organizaciones y el Comportamiento Organizacional.....	33.
2.2.6 Caracterizar el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de producción.....	35.
2.2.7 Características del tipo de actividad por puestos de trabajo existentes.....	35.
2.2.8 Estructura organizacional.....	39.
2.2.9 Modelos de comportamiento organizacional.....	42.
2.2.12.1 Variables del Comportamiento Organizacional.....	52.
2.2.12.2 Nivel individual.....	53.
2.2.12.3 Nivel Grupal.....	55.
2.2.12.4 El comportamiento de un Grupo.....	57.
2.2.12.5 Nivel Organizacional.....	58.
2.2.12.6 Objetivo organizacional.....	60.
2.2.13 Actividad de trabajo.....	60.

2.2.14 Compromiso organizacional.....	60.
2.2.15 Desempeño laboral.....	61.
2.2.15 Liderazgo efectivo.....	61.
2.2.16 Trabajo en equipo.....	62.
2.2.17 La comunicación.....	63.
2.2.18 La Evaluación del Desempeño.....	63.
2.2.19 Importancia de la evaluación de desempeño.....	64.
2.2.20 Objetivos de la evaluación de desempeño.....	64.
2.2.21 Evaluación 360°.....	66.
2.2.22 Métodos para la evaluación de desempeño.....	67.
2.2.23 Método de evaluación del desempeño orientado al pasado.....	67.
2.2.24 Método de evaluación del desempeño orientado al futuro.....	70.
2.2.25 Satisfacción Laboral.....	58.
2.2.26 Proceso de Trabajo.....	72.
2.2.27 Elementos que conforman el Proceso de Trabajo.....	74.
2.2.28 La efectividad.....	76.
2.2.29 La capacitación del trabajo.....	76.
2.2.30 Salud laboral.....	77.
2.2.31 Enfermedad Ocupacional.....	77.
2.2.32 Condiciones y medio ambiente de trabajo.....	78.
2.2.33 Accidente.....	78.
2.2.34 Clasificación de Riesgos Ocupacionales.....	80.
2.2.37 Salud Ocupacional y Productividad.....	82.
2.2.38 Teorías que sustenta la investigación.....	83.
2.2.48 Bases legales.....	95.
<b>CAPITULO III:</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo de Investigación.....	102.
3.2. Diseño de Investigación.....	102.
3.4. Nivel de la investigación.....	103.
3.5. Población y Muestra.....	103.
3.7. Técnica e Instrumento de recolección de información.....	104.
3.8. Análisis y presentación de los resultados.....	107.
3.9. Validez y confiabilidad del instrumento.....	108.
<b>CAPITULO IV:</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	114.
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	208.
<b>LISTA DE REFERENCIAS.....</b>	215.
Anexo A.....	224.
Anexo B.....	228.
Anexo C.....	241.

## INDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
Cuadro 1.1 Definiciones de Comportamiento Organizacional por varios autores. ....	40.
Cuadro 1.2 Modelo de comportamiento organizacional.....	42.
Cuadro 1.3 Modelo de comportamiento organizacional.....	47.
Cuadro 1.4. Modelo de comportamiento organizacional.....	51.
Figura 1.1 Menciona que las metas del comportamiento organizacional son cuatro.....	51.
Figura 1.2 Niveles del Comportamiento Organizacional.....	52.
Figura 1.3 Relaciones de Reciprocidad entre las personas y la Organización.....	59.
Figura 1.4 Clasificación de los factores de riesgo según Prof. Wilfredo Urrego, (2008).....	80.
Cuadro.1.5 Clasificación de los factores de riesgo según Prof. Luís Cabrera Médico Especialista en salud ocupacional (2008).....	81.
Cuadro1.6 Clasificación de Riesgo.....	82.
Cuadro N° 01 Valoración del Comportamiento Organizacional.....	111.
Cuadro N° 02 Valoración del desempeño laboral.....	113.
Resultados de las inspecciones.....	201.

## INDICE DE TABLAS

TABLA No.	pág.
1. Cumpló con las normas de seguridad para realizar mi trabajo.....	121.
2. Tengo un comportamiento adecuado con mis compañeros.....	123.
3. Mi jefe tiene un comportamiento de cordialidad para notificarme cualquier irregularidad que cometo.....	124.
4. Mi jefe inmediato me respeta.....	126.
5. Tengo una relación de respeto con mis compañeros.....	127.
6. Cumpló con las normas sobre el uso de los equipos protección personal en el área de trabajo.....	129.
7. Aporto ideas que son consideradas por la organización para la toma de decisiones.....	131.
8. Considero que cuando hay problemas no se toman medidas correctivas de manera oportuna.....	133.
9. Mi jefe inmediato es una persona con la que se puede hablar claramente.	135.
10. Existe buena comunicación con mi jefe inmediato.....	136.
11. El supervisor del área mantienen una buena relación interpersonal con sus subordinados.....	138.
12. Las relaciones interpersonales con los compañeros son de cordialidad...	140.
13. Considero que mi esfuerzo para trabajar en equipo es reconocido.....	142.
14. Cuando existe algún conflicto dentro de la organización se promueve que todas las áreas participen activamente en la solución.....	143.
15. El jefe inmediato tiene un liderazgo autoritario.....	145.
16. Considera usted que la organización se preocupa por adiestrar a su personal.....	146.
17. Siente que su labor es reconocida.....	148.
18. Me siento capacitado para desempeñar responsabilidades en cuanto la toma de decisiones si se presenta un problema en el área de trabajo.....	149.
19. El trabajo en equipo es más satisfactorio.....	151.
20. Considero que me siento motivado para realizar mis labores diariamente a pesar de las condiciones de trabajo.....	152.
21. Poseo altos niveles de motivación para cumplir mis funciones de trabajo.....	154.
22. Cumpló con todas las actividades de producción planteada por el jefe inmediato.....	156.
23. Existe la habilidad para implantar estrategias de acción orientadas a cumplir con las metas del trabajo.....	157.
24. Se cumplen con los objetivos de la organización.....	159.
25. El esfuerzo del trabajo en equipo es orientado hacia el mejoramiento continuo de mi labor.....	161.
26. El trabajo en equipo es la mejor estrategia para cumplir con la producción	

y las actividades de trabajo.....	162.
27. El personal no está satisfecho con los incentivos recibidos por la organización.....	164.
28 El lugar de trabajo no presenta exposiciones de riesgos laborales.....	165.
29. El ambiente de trabajo tiene las condiciones necesarias para realizar el trabajo.....	167.
30. Considero que mi jefe tiene un liderazgo muy definido.....	168.
31. Creo que los objetivos planteados por la organización no están bien estipulados.....	170.
32. Cumpro con mis actividades de trabajo.....	172.
33. Cumpro con las responsabilidades de mi cargo.....	173.
34. Realizo mi producción en las horas estipula para el cambio de turno.....	175.
35. Tengo las capacidades de realizar el trabajo con efectividad.....	177.
36. Tengo las habilidades necesarias para cumplir con la producción.....	179.
37. Tengo la fuerza física para cumplir con los estándares diarios de producción.....	180.
38 Tengo los materiales para realizar mi trabajo.....	182.
39. Se me suministra los equipos de protección personal para realizar mi trabajo.....	183.
40. El jefe inmediato me suministra de materia prima para yo realizar mi trabajo.....	185.
41. Cuando se presenta un problema de escases de producto se buscan lo medios para resolverlos.....	186.
42. Mi rendimiento cumple con las expectativas de mi jefe.....	188.
43.El rendimiento de mi jefe es el adecuado para ordenar las actividades de trabajo.....	189.
44. Tengo el compromiso de trabajar para realizar la producción.....	190.
45. Creo que el entorno de trabajo presenta factores no actos para desempeñar mis actividades.....	192.
46. Estoy satisfecho con el ambiente físico que existe dentro del área de trabajo.....	194.
47. La gerencia tiene la iniciativa de mejorar las condiciones de trabajo.....	196.
48. Los supervisores notifican cualquier mejora en el puesto de trabajo a los jefes.....	198.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto donde se desenvuelven las organizaciones resulta necesario fortalecer el desempeño tanto del hombre como de las organizaciones que posibilita el logro de los objetivos que la encaminan hacia el éxito. En este sentido se plantea el estudio sobre el análisis del comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo ya que este es un instrumento que genera valores sobre los procesos al determinar cuáles son los puntos importantes que hay que mejorar dentro de los puestos de trabajo para detectar cuales son las fortalezas y debilidades tanto de los trabajadores como del entorno donde estos desarrollan sus actividades y así ver qué estrategia o métodos se pueden aplicar para ver cuál es el comportamiento o el desempeño de los trabajadores tienen en sus puestos de trabajo específicamente en el área de producción seguidamente, se distingue en las organizaciones la implementación de nuevas herramientas gerenciales capaces de mejorar la efectividad de los trabajadores mediante la combinación de técnicas estrategias, evaluaciones, de apoyo y crecimiento que promueven el desarrollo integral de la empresa.

El comportamiento organizacional está enmarcada sobre el contexto la conducta de las personas y su desempeño individual, grupal y organizacional se ven reflejadas en los procesos que la empresa desarrolla e inevitablemente se ve reflejado en la productividad y también por así decir impacta las gestión de la empresa ya que se ven reflejado por el desempeño y la competitividad del producto en el mercado, el ser humano es el corazón principal que pueda tener las organizaciones para que esta pueda ser prospera y rentable tienen que contar con personal capacitado y contar con un alto desempeño por esos trabajadores que se encuentran 8 horas productivas en el área de producción realizando la producción del día a día.

La metodología que se va a utilizar se enmarca dentro de la modalidad de estudio campo apoyado en un nivel descriptivo, evaluativa y transversal o transaccional, conformada con una población de 36 trabajadores por lo cual la muestra será representada por el 100% de la población a quienes se le aplicara un instrumento tipo cuestionario conformado por 48 ítems que corresponde a las variables comportamiento organizacional y desempeño laboral. Esta investigación se dirige a encontrar las posibles causas y proponer recomendaciones y sugerencias con el fin de lograr los objetivos propuestos.

Para el logro de los objetivos de esta investigación el presente documento se estructura en cinco capítulos: Capítulo I, El Problema: tal como se refiere el título de esta investigación, el cual es el punto óptico del estudio tiene sus ejes en el Comportamiento Organizacional y su influencia en el Desempeño de los Trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción-Estado Carabobo dicho estudio y a los efectos de este capítulo se han preparado tres aportes que van dirigidos a contextualizar los aspectos siguientes:

Planteamiento del Problema, Objetivos y Justificación de la Investigación.

Capítulo II, Marco Teórico Referencial: Se plantea todo el soporte teórico, presentación de la empresa dedicada a la fabricación de productos para construcción, los antecedentes, el basamento legal de la investigación y las definiciones de términos básicos.

Capítulo III, Contiene el Marco Metodológico, conformado inicialmente por el diseño de la investigación, tipo de Investigación, técnicas de recolección de datos, Población, Muestra y cuadro técnico metodológico.

Capítulo IV: Se planteara el análisis e interpretación de los resultados derivados

de la aplicación de los instrumentos, en el mismo se encontraran los cuadros estadísticos con sus pertinentes análisis con la finalidad de proporcionar la comprensión de estos.

Capitulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Este capítulo se dedico a mostrar las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo de la investigación y la importancia que esta tiene para las posibles investigaciones futuras.

Finalmente se incorporan las referencias bibliográficas y anexos que sirven de soporte al estudio.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1.- Planteamiento del Problema**

Las organizaciones tienen objetivos de supervivencia y todo esto se encuentra basado principalmente porque el mundo, está sufriendo una de las más profundas transformaciones en diversos ámbitos del quehacer humano, donde la expresión de una realidad: política, cultural, económica coexiste y crea diversos criterios que deben constituirse en armonía, para garantizarse un equilibrio dinámico, eficiente y eficaz donde la participación del individuo dentro de la organización este orientada hacia el logro de aquellos objetivos comunes e individuales; estableciendo una relación laboral fuerte y solidaria con las normas, valores, comunicación, liderazgo, comportamiento y desempeño.

Según los autores. Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konospaker, (2007:6) el comportamiento organizacional.

Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias.

En este sentido, se tiene entonces que las organizaciones se mantienen en una carrera acelerada en búsqueda de métodos de cambio para poder sobrevivir en este entorno turbulento de esto se podría inferir, que el comportamiento organizacional es una de las vertientes que condiciona el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización y es la misma que determinara la permanencia y el desempeño. No obstante cualquier intento de entender por qué las personas se comportan del modo en

que lo hacen en las organizaciones, requiere cierto grado de perspicacia pues los gerentes emplean un tiempo considerable evaluando el ajuste entre los individuos, las responsabilidades de los cargos y la eficacia.

Para el investigador Rojo, P (s/f), las organizaciones presentan como lo más relevante aumentar la productividad y los ingresos sin tomar en cuenta al trabajador como ser humano que pasa la mayor parte de su tiempo dentro de la empresa y cuando se presenta la oportunidad por ejemplo de realizar las evaluaciones de desempeño solo toman en cuenta el resultado, dejando a un lado el proceso de reconocimiento integral que daría la oportunidad de motivarlos, integrarlos y por qué no de liderarlos hacia la superación

De este modo, se desea estudiar cómo se comporta este ser humano el seno de una organización y buscar de qué manera se puede ayudar a mejorar el desempeño en el área de producción, es primordial tener una aproximación a lo que es el comportamiento organizacional el cual es definido por los autores Davis, K. & Newstrom, J. (2005: 4) como:

El comportamiento organizacional es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas, individual y grupalmente, actúan en las organizaciones. Trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad.

Igualmente Robbins, (1999: 6) define que el Comportamiento Organizacional “es una disciplina que investiga el influjo que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos y mejorar la eficacia de ellos”. Por otra parte el desempeño laboral según Chiavenato, (2000: 359), “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos”.

Ahora bien, en el caso del desempeño laboral el autor Bittel, (2000: 52), quien plantea que el “desempeño laboral es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. Por tanto, el desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Con este argumento, se puede señalar entonces que cuando el desempeño del trabajador llega a alcanzar un bajo nivel, quiere decir que algunos de los factores que en él inciden (motivación, habilidades, destrezas, actitudes, relación organizacional, entre otros) están fallando y en consecuencia, en una empresa de fabricación de productos para el sector construcción del Estado Carabobo, puede afectar la calidad de servicio y por ende, la productividad de la organización.

Ahora bien, el desempeño de los trabajadores no siempre cumple las expectativas de sus superiores debido a que para alinear los intereses del personal a los de la empresa es necesario desarrollar en ellos conocimientos competentes al cargo que desempeñan que le permita adaptarse al puesto de trabajo e incrementar su rendimiento, en el caso de la empresa objeto de estudio es importante mencionar que está integrada por personal con deferentes niveles educativos, y que cuenta con una cantidad de trabajadores de 24 obreros y 12 empleados que al describir el desarrollo de las actividades y en los proceso productivo se destaca que el desempeño de los trabajadores no tienen un rendimiento efectivo, esto se puede percibir en la producción que se genera diariamente, al analizar la productividad del año 2013 con respecto a los estándares de producción del año en curso.

Los resultados planteados por el departamento de producción y calidad indica que para el trimestre del (Enero-Febrero-Marzo 2013) la productividad estuvo en un total de (415.623 sacos producidos, para el año 2014 la productividad del trimestre (Enero-Febrero-Marzo 2014) ha disminuido, ya que se ha producido (10.786) sacos a

diferencia del año 2013, mediante esto situación hay que ver qué factores inciden en la ocurrencia de dicha problemática que afecta a la organización como puede ser falta de materia prima (bolsas, cartones, paletas, y cementos, celulosa carbonato, aditivos entre otros materiales que son parte esencial para la producción de el producto, mediante esto es importante plantear que hay datos importantes referente a las paradas por fallas de maquinaria y falta de materiales para la producción es necesario decir que hay reportes del operador de producción donde estipula que por lo menos mensual hay seis paradas de una a dos horas por fallas en los molinos o por cambio de piezas de los mismo, estos datos son suministrados a la gerencia y es notorio que hay una caída mayor del desempeño laboral que los factores producidos por paradas de molinos maquinarias como ensacadoras y maquinas o debido a la falta de materia prima ya que el personal de compra junto al supervisor de producción son los encargados de tener un inventario de mercancía para producir ya que siempre se presentan inconvenientes en el mercado para conseguir los productos necesario para producir es por tal motivo que se trata de contar con estos productos que se utilizan diariamente en la organización, no obstante según la opinión de diferentes supervisores estas no son la única causa de la disminución de la producción, estos señalan otros factores que tienen que ver con el desempeño de los trabajadores.

De acuerdo a lo anterior, es importante mencionar que realizando un sondeo por la realidad de la sociedad productiva se pudo evidenciar el real interés que existe en el mundo del trabajo por resolver la problemática que envuelve a muchas organizaciones del mundo y que son muy similares al caso en estudio en materia de comportamiento y desempeño organizacional, se observa trato inadecuado de empleados a clientes, ausentismo, conflictos generales, comunicación inadecuada, entre otros es por ello que surge la inquietud de estudiar el comportamiento organizacional en virtud de que es importante que los gerentes estén pendientes de lo que realmente acontece en el entorno laboral, enfatizando en los factores que

determinan el desempeño y así lograr el máximo de productividad y eficiencia de sus empleados.

Actualmente los temas relacionados al comportamiento y desempeño organizacional en el mundo están teniendo gran auge y esto se debe a que el individuo y su grupo debe ser considerado en un contexto social y organizacional. Aston Business School, situado en Birmingham ubicado en la segunda ciudad más importante de Inglaterra es una de las escuelas reconocidas a nivel mundial por su calidad en la investigación; en este momento ofrece una de las maestrías en Comportamiento Organizacional más completas pues busca desarrollar los conocimientos, la comprensión y las habilidades relacionadas con el comportamiento humano en la organización, de esto es pertinente destacar que en el continente europeo los gobiernos no han escatimado gastos para en el caso de las empresas públicas mantener y promover un buen comportamiento organizacional.

Del mismo modo, se puede considerar el estudio realizado en México en el Instituto del Seguro Social N° 77, donde se tomaron en cuenta aspectos relevantes al Comportamiento Organizacional en vista del bajo nivel de productividad comparado con otras unidades médicas ubicadas en el mismo sector, el objetivo del trabajo fue analizar algunos factores referentes a la cultura, estructura, enriquecimiento del trabajo, manejo de conflictos, estrés, desempeño, que se presentan dentro del comportamiento organizacional; esto nos permite observar el gran interés por parte de algunos países de Latinoamérica por dar un respuestas y ayuda a los trabajadores que así lo requieran partiendo del desempeño y el comportamiento organizacional.

En el caso venezolano, es importante traer a consideración lo que ocurre actualmente en el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), la cual es una de las escuelas de gerencia de Venezuela más reconocida a escala internacional y la cual no ha escatimado esfuerzos para desarrollar estudios mediante

su Centro de Gerencia y Liderazgo para crear conocimiento en relación al comportamiento organizacional ya que ellos reconocen que actualmente el desarrollo de habilidades individuales y competencias organizacionales se ha convertido en uno de los grandes desafíos que enfrentan las empresas modernas, para ello cuentan con Prof. de la talla de José Malave quien es Doctor en Comportamiento Organizacional egresado de la Universidad de Lancaster, Reino Unido en 1992.

Por otra parte en Venezuela, el desconocimiento de algunas organizaciones así como de sus líderes hacia la gestión del desempeño podría estar generando retrasos en los procesos de retroalimentación de información como indica Mante (2003), ya que la mayoría asume la aplicación de herramientas como una tarea exclusiva del área de recursos humanos quienes deben diseñar, entrenar, implementar, procesar, controlar y evaluar mientras que el resto de los miembros de la empresa debe realizar la entrevistas de evaluación para entregarla a última hora al departamento de recursos humanos obligando a los mismos a trabajar en condiciones que dificultan la entrega oportuna de los resultados obtenido; perjudicando a la vez la toma de acciones correctivas sobre las fallas detectadas todo lo cual desencadena una serie de irregularidades donde nadie queda contento ya que al final del proceso el personal se siente mal calificado y por tanto mal compensado.

Dada la profundidad del caso, se espera que mediante el presente estudio al analizar la situación actual del comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo, para de esta forma, recaudar información precisa que permitan corregir asertivamente las deficiencias que pueden estar influyendo para que dichos procesos no hayan dado los resultados esperados. Por ello la elaboración del estudio buscará responder el siguiente cuestionamiento:

¿Cuál es la situación actual en cuanto al comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de Empresa fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo?

## **1.2. Objetivos de la Investigación.**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción-Estado Carabobo.

### **1.2.2 Objetivo Específico**

- Caracterizar el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.
- Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.
- Establecer la relación del comportamiento organizacional en el desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

### **1.3. Justificación de la Investigación**

La importancia de este tipo de investigación para las organizaciones radica principalmente en que a los hombres se les ha asignado un papel significativo dentro del sistema de trabajo; por lo que generar conocimiento de él en cualquier nivel será un aporte positivo a la naturaleza humana de la relación conducta, hombre, trabajo y como elemento fundamental el entorno.

Asimismo, desarrollar noción de comportamiento organizacional y la influencia que este tiene en el desempeño de los trabajadores servirá de ayuda a los gerentes ya que para ellos es importante comprender y conocer aquellos elementos que afectan el desempeño de sus empleados. A partir de los conocimientos generados se podrán tomar medidas que permitan mejorar la calidad y productividad del trabajo y favorecer el entorno de la empresa.

Del mismo modo, será un marco referencial para otras organizaciones que tengan interés en plantear soluciones que estén orientadas al comportamiento y el desempeño laboral. En cuanto a la organización objeto de estudio, le dará un aporte para conocer el cómo y más importante aun el por qué del comportamiento del personal que labora en ella, con el propósito de prever y planificar estrategias innovadoras para el aprovechamiento máximo de las potencialidades de los trabajadores; así como también aportará beneficios, por cuanto se conocerán y se tomarán en cuenta necesidades, habilidades, inquietudes y expectativas que deben ser razonadas para el éxito de la empresa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.- Antecedentes de la investigación.

El presente capítulo describió de manera detallada y explícita todas las investigaciones referentes a la necesidad de un estudio de los trabajadores en diferentes áreas de trabajo, ya que a través de ello se busca afianzar los conocimientos y criterios plasmado por los investigadores de igual forma describe todos los aportes teóricos y empíricos que sostienen esta investigación, ya que sirven de referencia para interpretar los datos recopilados.

**Díaz, E. (2009)** de la Universidad Autónoma de México en su trabajo de grado titulado **“Las Actitudes y la Conducta Humana”** en cual se empleó una metodología de tipo investigación documental trabajo realizado para optar al título de Magister en Gerencia Mención Administración en el mismo se estudia las actitudes de los empleados en la realización de su trabajo; se estableció como un proyecto factible apoyado en una investigación de campo, los instrumentos utilizados fueron un cuestionario el cual se le aplico a una muestra de (122) trabajadores y una entrevista al Director con la finalidad de demostrar la necesidad de observar y diagnosticar las fallas y necesario evaluar al mismo para determinar que tan productivos eran y cuan productivos podrían llegar a ser y cómo hacerlo para lograr un equilibrio de competencia y productividad en la organización. Concluir que la mayoría de los trabajadores entrevistados tienen baja autoestima, baja satisfacción laboral y no desarrollan y el desempeño de sus habilidades y talentos debido que, no cumplen con su trabajo, es por esto que se recomienda fomentar el trabajo en equipo

Esta investigación, se centró en determinar las actitudes de los empleados en la realización de su trabajo el nivel de autoestima y satisfacción laboral desempeño lo

que, facilitó gran información conceptual sobre teorías y las actitudes y la conducta humana y desempeño laboral y las actitudes presente en los empleados, al igual que esta investigación, que tiene como propósito determinar cómo influye de Las Actitudes y la Conducta Humana y su incidencia en el desempeño organizacional.

Mediante el cual tienen grandes aportes para la investigación ya que hay puntos relevantes que se van abordar en la investigación que guarda gran importancia está relacionada en cuanto a su objeto de estudio, debido a que esta mantiene el mismo lineamiento lo que permite suministrar información muy importante en cuanto a las apreciaciones y evaluaciones de la conducta de cada uno de los trabajadores al realizar su trabajo tomando en consideración de forma primordial las actitudes de los trabajadores que surgen de los procesos de trabajo aplicados, de que se le da un nivel considerable de importancia al comportamiento los trabajadores en sus puestos de trabajo.

**Sánchez y Rondón (2008)**, en su trabajo de investigación titulado **“La Nueva Gestión del Personal y su Evaluación del Desempeño en Empresas Competitivas”** que tiene como objetivo investigativo determinar cuáles son las nuevas tendencias de evaluación del desempeño en la empresas competitivas, trabajo especial de grado de la Universidad Bicentenario para obtener el título de magister en Gerencia mención administración el estudio fue desarrollado mediante la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo tipo descriptiva y en una revisión bibliográfica y documental la investigación indica de manera clara que los procesos, lineamientos y pautas de la evaluación del desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuación a las nuevas exigencias de las organizaciones, lo cual las lleva a la adecuación de los nuevos tiempo, constituyendo un gran desafío que los especialistas y las empresas deben abordar decididamente en los distintas mercados globales ya que se desea ser competitivo y permanecer en ellos; apoyan a esta investigación la importancia de una buena base teórica que cita

de manera clara y concisa la formación de un personal profesional.

Este trabajo se vincula con la presente investigación porque el autor apoya su evaluación en una revisión documental y bibliográfico por tal razón se habla sobre el desarrollo y utilización de las habilidades, los conocimientos y los hábitos efectuando por los trabajadores; en un análisis basado en señalar la preocupación por el conocimiento del ser humano y conocer el estándar de desempeño del trabajador de acuerdo a los parámetros establecidos, como una forma de medida del desempeño que debe tener el capital humano dentro de la organización.

Seguidamente, **Carrasco, (2007)**, en el trabajo de grado presentado para obtener el título de magister en Administración en la Universidad de Sonora, México, al cual denominó **“Administración del desempeño del capital humano”**. Expone como único objetivo: realizar una investigación bibliográfica sobre las potencialidades del factor humano, con la finalidad de convertirlas en algo real. Por otra parte la investigadora señala la preocupación por el conocimiento del ser humano, el cual es necesario para realizar un manejo adecuado del capital humano tal como es el caso de los gerentes, jefes que tienen bajo su responsabilidad a personas y por lo tanto deben manejar eficientemente programas sobre motivación que permitan a sus subordinados ser más competitivos y puedan cumplir con los objetivos y metas organizacionales. Así mismo destaca que el desempeño laboral es entendido como el efecto neto del esfuerzo de una persona que varía según sus esfuerzos, rasgos, habilidades y la direccionalidad en la cual se realice, y que realizando un combinación de capital humano, con motivación se puede obtener un desempeño óptimo y éste a la vez se reforzará con trabajo en equipo para obtener un capital humano de alta competitividad laboral y empresarial. El estudio anteriormente reseñado contribuye con la presente investigación, ya que destaca la importancia del capital humano en la actualidad, además que destaca la importancia del capital humano en la actualidad, además señala la importancia de la motivación, el

establecimiento de parámetros de medición del desempeño y la evaluación del desempeño sobre el éxito de los objetivos organizacionales propuestos.

Este trabajo tienen grandes aportes con para la investigación porque el autor apoya su evaluación en una revisión documental o bibliográfico por tal razón se habla sobre el desarrollo y utilización de las habilidades, los conocimientos y los hábitos efectuando por los trabajadores; en un análisis basado en señala la preocupación por el conocimiento del ser humano y conocer el estándar de desempeño del trabajador de acuerdo a los parámetros establecidos, como una forma de medida del desempeño que debe tener el capital humano dentro de la organización

Así mismo, **Colmenares, (2007)**, desarrolló un trabajo titulado: **La Cultura Organizacional una Alternativa para Optimizar el Desempeño Laboral del personal Docente, Administrativo y Obrero de la Unidad Educativa Fernando Figueredo del Municipio Ricaurte Estado Cojedes**, presentado en el área de postgrado de la UNELLEZ. San Carlos Estado Cojedes. Para obtener al título de Magíster en Investigación Educativa En este estudio se evidencia la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales, a fin de lograr el sentido de pertenencia y un nivel de satisfacción que conduzca a un mejor rendimiento en las tareas realizadas. Es una investigación de tipo descriptiva la población fue de 60 distribuidos así: 50 docentes, 5 administrativos y 5 obreros. Lo cual se realizo cuestionario de quince (15) ítems de tipo lickert, el cual fue validado por tres (3) expertos y su confiabilidad fue aplicada por el coeficiente Alfa de Cronbach dando como resultado 0,90, siendo una Alta Confiabilidad. Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de información se procedió a la tabulación de los mismos, mediante gráficos circulares. Se recomendó la aplicación de la propuesta anteriormente descrita para su aplicación

La investigación antes señalada, tiene un aporte importante para la investigación ya que habla del rendimiento y las conductas que puedan tener y el

comportamiento organizacional, la satisfacción y el desempeño sirve de pilar fundamental en el desarrollo e ideas innovadoras que constituyen un apoyo al cambio estratégico dentro de toda organización, pues, la misma es considerada una herramienta importante.

En el contexto global, las organizaciones están sometidas a una serie de cambios y de presiones hacia la competitividad para lograr permanecer en el mercado, el capital intelectual es lo más importante para una organización y se logra a través de la formación y el mejoramiento continuo del recurso humano, siendo la capacitación indispensable para que el desempeño laboral

En este sentido, surge la realización de esta investigación cuyo objetivo es Analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo. Es una investigación descriptiva, porque se describen los hechos tal como se dan en la actualidad. Es de campo apoyada en una revisión documental para ello se analizaron diversas teorías relacionadas con los nuevos enfoques organizacionales, Como conclusión se observó que existe un lograr los objetivos tanto de la organización como del individuo. Se recomienda la implantación de estrategias formativas de individuo como ser integral adecuada a la realidad que se está viviendo a nivel mundial

## **2.2.-Bases Teóricas.**

Al respecto, plantea Hernández, Fernández y Baptista (2006:64) “las bases teóricas constituyen el análisis exhaustivo de teorías o investigaciones que se consideran validos para el encuadre del estudio”. Por ello, a continuación se presenta la recopilación emitidas por especialistas en el tema que permiten la sustentación de esta investigación, ente las cuales destacan:

### **2.2.1.-Comportamiento Organizacional.**

Para explicar cualquier tipo de conducta, es necesario evaluarla partiendo para ello de algunas posiciones teóricas. Existen diversas investigaciones dedicadas al estudio del comportamiento humano y otras que analizan el comportamiento de las organizaciones, lo que deben hacer para conseguir una mayor calidad y productividad en sus procesos. A partir de aquí surge un campo llamado comportamiento organizacional que estudia todos los aspectos antes mencionados, según lo planteado por consiguiente, señala Robbins, (1987:6) la define como “una disciplina que investiga el influjo que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos y mejorar la eficacia de ellas”.

Al respecto Barón & Greenberg, (1990):

Es importante destacar que la conducta que tiene las personas dentro de una organización es fundamental para el desarrollo de las actividades de la misma, ya que es de vital importancia las actitudes adoptadas por los trabajadores en los puestos de trabajo y el desempeño que tenga estos para general una productividad, al destacar las definiciones de los autores se puede de notar la importancia y el impacto del comportamiento organizacional tanto para los trabajadores como para la gerencia y del desempeño que estos puedan tener en sus puestos de trabajo y la productividad de ventas de dicho producto que pueda generar ganancias

### **2.2.2.-Evolución histórica del comportamiento organizacional.**

Las relaciones humanas han existido desde hace mucho tiempo, aún cuando el arte y la ciencia tratan de manejarlas como nuevas dentro de las organizaciones. Anteriormente la gente solía trabajar de forma individual o en grupos pequeños, lo que facilitaba su manejo y control por lo que se hacían la idea de que eran felices con ese estilo de vida, además se consideraban así mismos como privilegiados por contar

con un medio de subsistencia, las condiciones laborales eran precarias e inestables la gente prestaba servicio durante horas y en ambientes de suciedad, peligro y escasez de recursos. Al momento de producirse la Revolución Industrial no mejoraron las condiciones de trabajo, pero se colocó la primera piedra para lograr el mejoramiento de los empleados como consecuencia del aumento de la productividad en las empresas y la adquisición de nuevos conocimientos por parte de los encargados de la administración del personal. Todo esto colaboró para que les fueran concedidos mayores salarios, reducción en los horarios y un incremento en los niveles de satisfacción.

Robert Owen propietario de una fábrica, fue uno de los primeros en hacer hincapié en las necesidades humanas de los trabajadores. Se opuso a la contratación de menores, educó a sus empleados en aspectos de limpieza y mejoró sus condiciones de trabajo (Davis, 1991: 7).

Cabe resaltar aportes de figuras como (Adam Smith y Charles Babbage) ellos pusieron de manifiesto la importancia de la división del trabajo, ya que aumenta la productividad al incrementar la habilidad y destreza de cada trabajador, ahorrando el tiempo que se perdía en el cambio de tareas. (Robbins, 1996: 2).

A principios del siglo XX, surgió la administración como campo de estudio, gracias a las teorías de Frederick W. Taylor que ofrecían recetas para la estructura eficaz de las organizaciones y el diseño de las actividades administrativas.

Davis y Newstrom, (1991:8), en la década de 1920 y 1930, Elton Mayo y F. J. Roethlisberger, incluyeron el estudio de la conducta humana en el trabajo en la Universidad de Harvard, tomando como base que una organización es un sistema social y el trabajador, es sin duda, el elemento más importante.

Para finales de los años 50 las ideas de Abraham Maslow y Mc Gregor captaron la atención de los administradores, su propuesta consistió en modificar las estructuras organizacionales y administrativas a fin de dar plena expresión a todo el potencial productivo de los empleados. Siguiendo toda esta dirección de aportes se deduce que el trabajador no es una simple herramienta sino, una personalidad compleja que interactúa

### **2.2.3-Importancia del comportamiento organizacional**

Su importancia radica en que las organizaciones son sistemas sociales, y si se desea trabajar en ellas o dirigir las es necesario comprender su funcionamiento. Las instituciones combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad; no obstante las sociedades deben entender las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización.

El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Las metas son difíciles de alcanzar, pero poseen un gran valor.

El comportamiento organizacional es una disciplina científica a cuya base de conocimientos se agrega constantemente una gran cantidad de investigaciones y desarrollos conceptuales. Igualmente brinda un conjunto útil de herramientas en muchos niveles de análisis, por ejemplo, ayuda a que los jefes a observen el comportamiento de individuos en la organización. También facilita la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales en las que se intercalan dos personas

(dos compañeros de trabajo o un superior y un subordinado). El comportamiento organizacional es valioso para examinar las relaciones en grupos pequeños, tanto en equipos formales como en grupos informales

Además permite ver el valor de la diversidad de la fuerza laboral a través del conocimiento cultural del individuo, lo que permitirá conocer cómo ajustar las políticas de la empresa, mejorar la calidad y productividad del empleado, permitiendo desarrollar sistemas de aprendizajes adecuados con el objeto de lograr cambios positivos en la organización, servirá de guía en la creación de un clima de trabajo saludable donde la ética y la moral vayan de la mano, así como ofrecer conocimientos específicos para mejorar las habilidades interpersonales

#### **2.2.4.-Objetivos del comportamiento organizacional.**

Los cuatro objetivos del comportamiento organizacional son: describir, entender, predecir y controlar ciertos fenómenos. El primer objetivo es describir sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas, lograrlo permite que los trabajadores se comuniquen con un lenguaje común respecto del comportamiento humano en el trabajo. Un segundo objetivo es entender porque las personas se comportan como lo hacen, jefes se frustrarían mucho si solo pudieran hablar acerca del comportamiento de sus empleados sin entender las razones subyacentes; por ende los trabajadores interesados aprenden a sondear en busca de explicaciones. Predecir el comportamiento futuro de los empleados es otro objetivo del comportamiento organizacional.

En teoría, los jefes tendrían la capacidad de predecir cuales empleados serán dedicados y productivos, y cuales se caracterizan por ausentismo, retardos o conducta perturbadora en determinado momento de modo que sea posible emprender acciones preventivas. El objetivo último del comportamiento organizacional es controlar, al menos en parte, y desarrollar cierta actividad humana en el trabajo. Los jefes, gerente

y supervisores son responsables de los resultados de rendimientos, por lo que les interesa de manera vital crear efectos en el comportamiento, el desarrollo de habilidades, el trabajo en equipo y la productividad de los empleados. Necesitan mejorar los resultados mediante sus acciones y las de sus trabajadores, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a lograr dicho propósito.

### **2.2 5.-Las Organizaciones y el Comportamiento Organizacional**

Según señala Chiavenato (2000: 7), una organización “es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formada por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”.

En las organizaciones el comportamiento de las personas está sujeto a una serie de variables o dimensiones como la motivación, comunicación, el liderazgo, conflicto, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, las compensaciones, la estructura, el desarrollo, entre otras, provocando un impacto en el comportamiento general de las empresas.

Según los autores Betancourt R y Juan, Carlos, et al, (2004: 15).

El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo.

El Comportamiento Organizacional, de acuerdo Chiavenato, (2009: 8).presenta una gran utilidad que radica en:

- 1.-Permite desarrollar un método para analizar sistemáticamente el comportamiento de las personas los grupos que trabajan en forma organizada e integrada.
- 2.-Ofrece vocabulario de términos y conceptos para compartir, discutir y analizar con claridad las experiencias de trabajo.
- 3.-Proporciona un conjunto de técnicas para manejar los problemas y las oportunidades que se presentan en las situaciones de trabajo.
- 4.-Permite formular estrategias adecuadas para mejorar la calidad de vida en el trabajo y en las organizaciones.
- 5.-Crea condiciones para que las organizaciones sean más eficaces y competitivas de manera sustentable.

Dentro de este marco, es de suma importancia el Comportamiento Organizacional, porque nos ayuda a conocer, entender y a estudiar las personas con las cuales laboramos. En la actualidad, no es suficiente con que el administrador, director o gerente, tenga buenas habilidades técnicas, en estos tiempos se requiere que sean altamente competitivos, se exige que el gerente tenga habilidades para tratar con los demás y adicionalmente no basta que el miembro o empleado de la organización tenga buen sueldo; más que esto, es necesario que el ambiente donde trabaja sea agradable y que se sienta importante para la institución; esto depende de que el director tenga buena capacidad para el trato al personal, este se sentirá a gusto, y su empatía con la organización lo conducirá a una mayor socialización con los demás integrantes y producirá un elemento más de efectividad y mejoramiento en el comportamiento dentro de la empresa u organización.

### **2.2.6.-Caracterizar el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de producción**

Es importante describir el entorno de trabajo para poder dar a conocer las actividades y procedimientos de trabajo que se llevan a cabo ya que con esto se puede ver las características de cada uno de los trabajadores y el comportamiento organizacional que tienen al realizar sus actividades de trabajo a continuación se hablara un poco de estos puntos que son relevante para mi investigación. Con la ayuda y participación de los trabajadores y empleados se recopiló la información de cada uno de los procesos de trabajo, también apoyándose en los procedimientos y normas ya desarrolladas. Se pudieron observar algunos aspectos importantes sobre el comportamiento organizacional que cada uno de los trabajadores y empleados.

### **2.2.7.- Características del tipo de actividad por puestos de trabajo existentes:**

**Presidente:** planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades de la organización.

**Gerente general:** coordinar, organizar y dirigir las actividades relacionadas con la producción anual, nuevos proyectos y cambios estructurales, en lo que se refiere a la parte operativa, siguiendo los lineamientos dados por la presidencia.

**Gerente de planta:** Coordina supervisa y controlar las actividades de la planta en lo que se refiere a la producción.

**Supervisor de producción:** Planificar, coordinar y gestionar la producción de acuerdo a los lineamientos dados por la presidencia y la gerencia general, lleva el control de los reportes de producción diario, mantiene la disciplina y el orden del personal. vela por el cumplimiento de los requerimientos de la calidad del

producto en el proceso y terminado. Velar por el orden y limpieza de las áreas de producción.

**Jefe de mantenimiento:** Apoya en el mantenimiento eléctrico y mecánico de los equipos que operan en el proceso productivo de la planta así como en las otras áreas.

**Montacarguista:** Se encarga de trasladar el producto terminado en paletas a las diferentes áreas de proceso (despacho, almacén), cargan los camiones con el producto. Trasladan y ordenan las paletas vacías.

**Almacenista:** Lleva el control del despacho de producto terminado, además de controlar la salida de insumos para la producción, notifica diariamente las cantidades consumidas para su reposición respectiva.

**Paylodero:** Se encarga de trasladar las piedras a las diferentes tolvas del proceso de moliendas para formar el carbonado (materia prima para el pego) mantiene el área de almacenamiento de piedra caliza en orden y recogida.

**Operador de producción:** Tiene la responsabilidad de operar desde los controles del cuarto de operaciones toda la planta de fabricación de pego verifica el proceso constantemente a través de monitores y notifica cualquier anomalía surgida. Cerca del proceso de producción al almacén.

**Ensacador:** Se encarga de ensacar el pego producido de acuerdo a las especificaciones de llenado. Mantiene el área de trabajo limpia lleva el control de producción diario de su ensacadora.

**Ayudante general:** Es responsable de mantener las áreas asignadas limpias y ordenadas, realizar las labores de mantenimiento general de las diferentes áreas de trabajo de producción.

**Jefe de recursos humanos:** Coordinar, reclutar y seleccionar al personal humano elaborar y hacer seguimiento al plan de adiestramiento llevar el control de la nomina mantener y asegurar las relaciones con los entes gubernamentales regulatorios.

**Secretaria:** Redactar, transcribe, organiza los memorándum y otras actividades administrativas de la gerencia asignada.

**Seguridad industrial:** Coordina, supervisar todo lo relacionado a la seguridad física e industrial y salud en el área de trabajo de todo el personal de la empresa.

**Vigilante interno:** Ejercer funcione de apoyo y complementarias a las desempeñadas por la vigilancia contratada coordina la distribución del personal de la vigilancia y cumplimiento de sus funciones.

**Asistente de recursos humanos:** Apoya en todas las actividades que desempeña la jefa de recursos humanos, con el fin de garantizar el buen funcionamiento del departamento.

**Mantenimiento de oficina:** Realiza trabajo de dificulta rutinaria, efectuando labores de limpieza y mantenimiento de áreas internas y externa de las edificaciones, realizar tareas afines según sea el caso.

**Jefe de ventas:** Coordinar las ventas diarias a través de los pedidos despachados recibe las solicitudes de pedidos e informas a la gerencia.

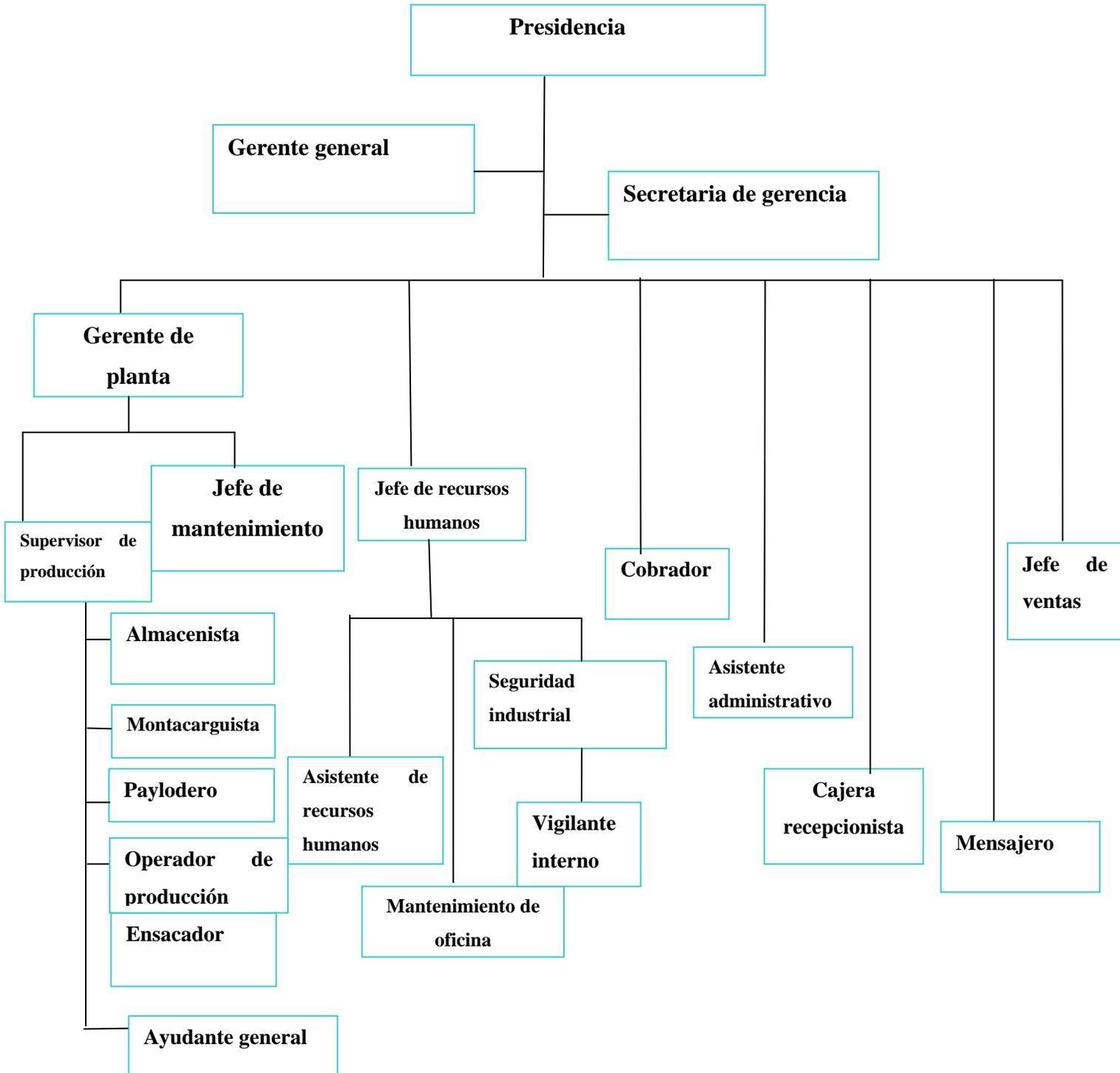
**Cobrador:** Realiza las cobranzas externas de las ventas realizadas realizando visitas a los clientes según plan dados.

**Asistente administrativo:** Asistir con todo lo relacionado con el área administrativa y contable, incluyendo la parte de logística (compra).

**Cajera recepcionista:** Lleva acabo todo lo relacionado con atención al cliente y atiende y realiza los pagos a proveedores.

**Mensajero:** Realiza todo lo concerniente a encomiendas, compromisos bancarios trámites antes gubernamentales etc.

### 2.2.8.-Estructura organizacional.



<b>AUTORES</b>	<b>DEFINICIÓN DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>
<b>Robbins ,(2004:8)</b>	"Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización".
<b>Davis K y Newstrom J, (2002:11)</b>	"Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones".
<b>Andrew Dubrin, (2004:2)</b>	"Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización"
<b>Don Hellriegel y Slocum John, (2009:4)</b>	"Estudio de individuos y grupos en el contexto de una organización y el estudio de los procesos y prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y la organización"
<b>Barón y Greenberg, (1990: 4)</b>	"Es el estudio que busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo".
<b>Chiavenato, (2009:6).</b>	"El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia reciproca entre las personas y las organizaciones"."Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones".

**Cuadro 1.1 Definiciones de Comportamiento Organizacional por varios autores.**

En relación con las definiciones expuestas, la autora indica que se puede observar semejanzas entre las definiciones al declarar que el comportamiento organizacional es la interacción, relación entre personas, grupos individuos y la organización, asimismo todos los autores de una u otra forma indican que es un campo de estudio, aplicación de conocimiento, disciplina, entre otros, utilizada para

aumentar la efectividad de la organización o mejorarla. Concluyendo en base a dichas definiciones y a criterio propio considerando que este es el objeto práctico de estudio en esta investigación se define al Comportamiento organizacional como: el estudio de lo que las personas hacen en una organización, que distingue a las organizaciones unas de otras y que el objeto de dicho estudio es aplicar dicho conocimiento a mejorar la organización.

Por lo que se debe tener en cuenta que cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de diversas variables, tanto externas como internas y de estas depende el comportamiento humano.

Como objetivos y metas del Comportamiento organizacional Amorós, (2007: 6) en su libro Comportamiento Organizacional en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas indica que son:

- a) **Describir:** Sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas.
- b) **Comprender:** Por qué las personas se comportan como lo hacen.
- c) **Predecir:** El comportamiento futuro de los empleados
- d) **Controlar:** Al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo.

Con el primer objetivo describir al lograrlo permite que los trabajadores se comuniquen con un lenguaje común respecto del comportamiento humano en el trabajo. Con el segundo objetivo comprender: entienden las razones del porque de su comportamiento y pueden entre otros lograr explicaciones, mejorar métodos. Con el tercer objetivo predecir, es consecuencia del primero y el segundo, ya que al describir y comprender los gerentes, directivos, administradores, conocerán al personal, sus habilidades, relaciones intergrupales, tendrían la capacidad de predecir cuáles

empleados son dedicados y productivos, y cuáles se caracterizarán por ausentismo, retardos u otra conducta perturbadora en determinado momento de modo que sea posible emprender acciones preventivas.

El objetivo último del comportamiento organizacional es controlar, los supervisores, gerentes, administradores, por ser responsables de los resultados de rendimiento, les interesa de manera vital tener efectos en el comportamiento, el desarrollo de habilidades, el trabajo de equipo, coordinación de esfuerzos y la productividad de los empleados. Necesitan mejorar los resultados mediante sus acciones y las de sus trabajadores, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a lograr dicho propósito.

### **2.2.9.-Modelo de comportamiento organizacional según Stephen P. Robbins**

Un modelo es la representación gráfica de una realidad sirve para organizar y comunicar de forma clara los elementos que involucran un todo existen diversas formas de construirlos mediante esquemas, fórmulas, estructuras, etc. Los estudiosos del comportamiento organizacional han esquematizado el resultado de sus investigaciones y experiencias.

Por consiguiente Robbins, (2009) establece un modelo básico de comportamiento organizacional que llama Etapa I, en el cual muestra tres niveles de análisis del comportamiento organizacional: Nivel de sistemas de la organización, Nivel de grupo, Nivel individual.

Conforme se avanza de un nivel a otro, se incrementa sistemáticamente el entendimiento del comportamiento en las organizaciones. Para la Etapa II, identifica variables dependientes (factor clave que explica o predice y que se ve afectado por algún otro factor) e independientes (presunta causa de cierto cambio de la variable dependiente).

**Cuadro 1.2 Modelo de comportamiento organizacional**

<b>VARIABLES DEPENDIENTES</b>	<b>VARIABLES INDEPENDIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PRODUCTIVIDAD.</li> <li>• AUSENTISMO</li> <li>• ROTACIÓN.</li> <li>• SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO</li> <li>•</li> <li>• CONDUCTA QUE SE APARTA DE LAS NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO.</li> <li>• RESPONSABILIDAD SOCIAL</li> </ul>	<p style="text-align: center;">A NIVEL DEL INDIVIDUO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características biográficas (edad, género y estado civil)</li> <li>• Personalidad</li> <li>• Aprendizaje individual</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Valores</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Percepción y toma de decisiones</li> <li>• Emociones</li> </ul> <p style="text-align: center;">A NIVEL DE GRUPO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Poder y política</li> <li>• Conflicto y negociación</li> </ul> <p style="text-align: center;">A NIVEL DE SISTEMA DE LA ORGANIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• Estructura y diseño de la organización</li> <li>• Políticas y prácticas de recursos humanos</li> </ul>
<b>VARIABLE DE CONTINGENCIA</b>	

**Fuente:** Robbins, (2009)

## **Variables dependientes**

**Productividad:** Una empresa es productiva si alcanza sus metas, traduciendo sus insumos en productos a un costo menor. La productividad implica interés por la eficiencia y eficacia.

**Ausentismo:** Cuando los trabajadores no concurren frecuentemente al trabajo a cumplir sus obligaciones, de acuerdo a lo pautado contractualmente, por razones diferentes a motivos de salud.

El ausentismo laboral es considerado un factor que reduce seriamente la productividad porque eleva los costos al interrumpir el flujo de trabajo.

**Rotación:** Es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente o, bien, la cantidad de personas que ingresan y se desvinculan de la empresa en forma voluntaria o involuntaria. Una rotación elevada implica para la organización costos más altos de reclutamiento, selección y capacitación.

**Satisfacción en el trabajo:** Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características.

De acuerdo con Robbins, (2009), la satisfacción es una actitud y no un comportamiento, que se considera una variable dependiente porque guarda relación estrecha con el desempeño y las preferencias de valor que tienen muchos investigadores del tema.

Las siguientes variables dependientes que se describen a continuación son las que han recibido mayor investigación recientemente:

**Conducta que se aparta de las normas de comportamiento de trabajo.** “Aquella que de manera voluntaria viola en forma significativa las normas organizacionales y, por eso, amenaza el bienestar de la organización o el de sus miembros” (Robbins, 2009: 29).

Se refiere a todo comportamiento anormal de los trabajadores. Se presenta en personal que aunque está presente en el trabajo (no falta), no realiza sus labores en forma adecuada o provoca situaciones problemáticas con el objeto de causar caos en las organizaciones.

**Comportamiento ciudadano organizacional** “Comportamiento discrecional que no forma parte de los requerimientos formales del puesto de un empleado, pero que, no obstante, promueve el funcionamiento eficaz de la organización” (Robbins, 2009:30).

Cuando un empleado contribuye en su trabajo más allá de sus obligaciones hablamos de un trabajador valioso para la empresa. Son los trabajadores a los que no hay que solicitar esfuerzos adicionales, ellos ayudan y colaboran con los demás compañeros y la organización, de ahí la importancia de su estudio en el comportamiento organizacional como variable dependiente.

#### **2.2.10.-Variables independientes**

**2.2.10.1.-Nivel individual:** En las organizaciones trabajan seres humanos con un bagaje personal y cultural muy diferente, dependiendo del desarrollo de su vida, educación, conocimientos y formas de relacionarse. Estas características se reflejan en la forma como realizan su trabajo y su desempeño en el mismo. Además son factores que muy difícilmente se podrán modificar en su comportamiento laboral, porque ya forman parte de cada trabajador. Las variables que deben estudiarse son: características biográficas como edad, género y estado civil, personalidad, forma de

aprender, actitudes, valores, habilidades, emociones, percepción y forma de tomar decisiones.

**2.2.10.2.-Nivel del grupo:** Los colaboradores, además de trabajar en forma individual y relacionarse entre sí, también forman parte de grupos y equipos de trabajo, que a su vez guardan ciertas relaciones y en donde su comportamiento es diferente al que tienen cuando trabajan individualmente, lo cual aumenta la complejidad en el modelo de Robbins. Así, el comportamiento organizacional estudia cómo las formas de comunicación, liderazgo, poder y política, negociación y conflicto influyen en el comportamiento de los grupos.

**2.2.10.3-Nivel del sistema de la organización:** Se refiere a la forma como los grupos se relacionan entre sí. La suma de de grupos constituye la organización y ésta, a su vez, se relaciona y comunica con otras organizaciones formadas por grupos e individuos, haciendo así más complejo el modelo de comportamiento organizacional. Es necesario estudiar la cultura organizacional, la estructura y el diseño de la organización, así como las políticas y prácticas de recursos humanos (procesos de selección, programas de capacitación y desarrollo, además de métodos de evaluación del desempeño), para comprender el comportamiento organizacional y su efecto en las variables dependientes.

#### **2.2.10.4.-Variable de contingencia**

Al tratarse del estudio de seres humanos es poco predecible que el comportamiento sea siempre igual. Por eso, Robbins incluye dentro de su modelo las variables de contingencia, que explican la relación entre las variables dependientes e independientes. Diferentes situaciones requieren prácticas distintas de conducta para una mayor eficacia.

### 2.2.11.-Modelo de comportamiento organizacional

Para Chiavenato, (2009) el modelo de comportamiento organizacional permite tres niveles de análisis: el individual, el grupal y el organizacional, con grados crecientes de complejidad. Asimismo, establece variables independientes, dependientes, intermedias y resultantes o finales.

**Cuadro 1.3 Modelo de comportamiento organizacional**

VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLES DEPENDIENTES	VARIABLES INTERMEDIAS	VARIABLES RESULTANTES Y FINALES
<p><b>NIVEL DE SESISTEMA ORGANIZACIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de la organización</li> <li>• Cultura de la organización</li> </ul> <p>Procesos de trabajo Equipos y</p>	<p>Desempeño</p> <p>Compromiso</p>	<p>Productividad</p> <p>Adaptabilidad y flexibilidad</p>	<p>Realización de los objetivos de la organización</p>
<p><b>NIVEL GRUPAL</b></p> <p>Dinámica grupal</p>		<p>Calidad</p>	<p>Valor económico agregado</p>
<p>intergrupala</p> <p><b>NIVEL GRUPAL</b></p>	<p>Fidelidad</p> <p>Satisfacción en el trabajo</p>	<p>Innovación</p>	<p>Renovación de la organización</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencias individuales</li> <li>• Percepción y atribución</li> <li>• Motivación</li> <li>• Satisfacción en el trabajo</li> </ul>	<p>Ciudadanía organizacional</p>	<p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Crecimiento</p>

Fuente: Robbins, (2009)

### **2.2.11.1.-Variables interdependientes**

**Nivel de sistema organizacional:** Son aquellas que se encuentran en la organización como un todo. Involucran al sistema entero y se refieren al diseño de la organización, la cultura de la organización y los procesos de trabajo.

**Nivel grupal:** Son aquellas que se observan en el comportamiento del grupo, cuando las personas trabajan en equipos. Demuestran cómo el comportamiento grupal es diferente al de las personas que trabajan individualmente. Estudia aspectos como equipos y facultamiento en la toma de decisiones (*empowerment*) y dinámica grupal e intergrupal.

**Nivel individual:** Son aquellas que se derivan de las características de las personas que trabajan en la organización, como la personalidad, la historia personal, el grado de estudios, las competencias, valores, actitudes, percepción, toma de decisiones individual, aprendizaje y motivación.

### **2.2.11.2.-Variables dependientes**

**Desempeño:** Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones.

**Compromiso:** Implica la reducción del ausentismo. Mientras más compromiso tenga el trabajador con la organización menos faltas tendrá en el trabajo, lo cual repercutirá en los costos y resultados de las organizaciones.

**Fidelidad:** Contribuye a la reducción de la rotación de personal, la cual se entiende como el flujo constante de salidas (renuncias o despidos) y entradas de personas a la organización. Una rotación elevada incrementa los costos de reclutamiento, selección y capacitación, así como los costos de salida (indemnizaciones y finiquitos). Al

respecto Chiavenato, (2009) considera que debe existir un índice de rotación que dependerá de las características de la organización.

**Satisfacción en el trabajo:** Constituye una actitud de las personas más que un comportamiento. Sin embargo, las empresas buscan sitios que ofrezcan satisfacción en el trabajo a los individuos para lograr los objetivos organizacionales de la forma más conveniente.

### **Ciudadanía organizacional**

Ciudadanía significa el grado en que una persona goza de un conjunto de derechos civiles y políticos dentro de una comunidad política o social determinada. La ciudadanía organizacional expresa un comportamiento individual que va más allá de los deberes y las exigencias diarios requeridos por la organización, lo cual permite mejorar sustancialmente la eficacia de ésta (Chiavenato, 2009:5).

#### **2.2.11.3.-Variables intermedia según Chiavenato, (2009).**

**Productividad:** Una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible.

**Adaptabilidad y flexibilidad:** La adaptabilidad es la facilidad para ajustarse a diferentes situaciones y adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias. La flexibilidad es la capacidad para modificar el comportamiento y las actividades en función de nuevas exigencias internas o externas.

**Calidad:** La calidad de vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.

**Innovación:** Es la capacidad de la organización para crear algo completamente nuevo y diferente. Constituye una ventaja competitiva para las organizaciones que pueden llegar a ser líderes con ella.

**Satisfacción del cliente:** Es la capacidad de la organización para cumplir con las expectativas y aspiraciones del cliente (sea interno o externo), al ofrecerle una atención esmerada y confiable.

#### **2.2.11.4.-Variables resaltantes finales**

Constituyen los fines por los cuales existen las organizaciones.

**Realización de los objetivos de la organización:** Una organización que logra exitosamente las variables intermedias puede lograr sus objetivos organizacionales.

**Valor económico agregado:** Es la riqueza que se incorpora a la organización mediante un crecimiento sistémico de valores tangibles (recursos financieros) e intangibles (capital intelectual).

**Renovación de la organización:** “Es la constante revitalización por medio de nuevas prácticas y procesos, el aumento de la motivación y el entusiasmo de las personas, y su participación en cambios planeados y orientados” (Chiavenato, 2009:15).

**Crecimiento:** Es cuando el valor económico agregado permite que la organización aumente sus competencias y sus recursos (tamaño o mayor participación en el mercado).

#### **2.2.12.-Modelo de comportamiento organizacional según Newstrom , (2007).**

Identifica cinco niveles de análisis en el comportamiento organizacional:

### Cuadro 1.4. Modelo de comportamiento organizacional

Niveles de análisis del comportamiento organizacional
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conducta de los individuos</li><li>• Relaciones interpersonales</li><li>• Relaciones grupales</li><li>• Relaciones intergrupales</li><li>• Sistemas completos y relaciones inter organizacionales.</li></ul>

Fuentes: Newstrom (2007)

Menciona que las metas del comportamiento organizacional son cuatro:

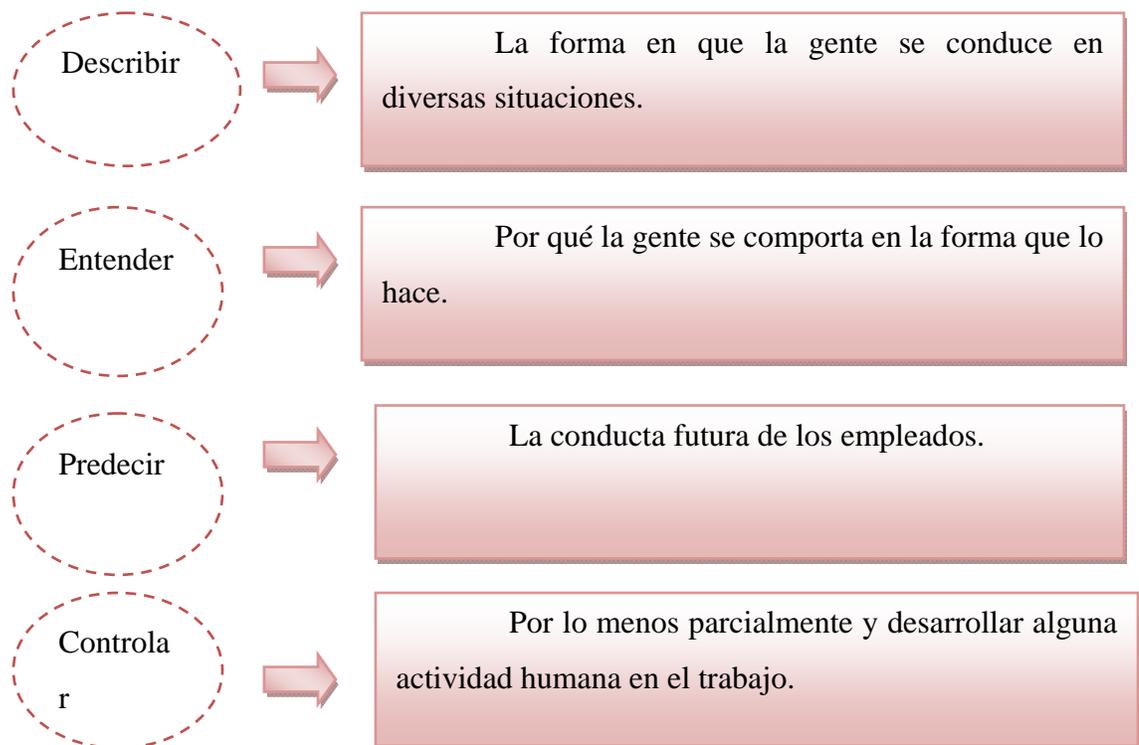


Figura 1.1 Fuentes: Newstrom (2007).

### **2.2.12.1.- Variables del Comportamiento Organizacional**

Para el estudio del Comportamiento organizacional, la literatura especializada y algunos autores entre ellos Robbins y Chiavenato, (2004-2009), coinciden en recomendar el siguiente modelo básico, que atiende a tres niveles de análisis: individual, el cual consiste en la comprensión y dirección del comportamiento individual. De grupo atiende a la comprensión y dirección de grupos y procesos sociales y el organizacional radica en la comprensión y dirección de procesos y problemas organizativos.

#### **Medio Ambiente.**



**Figura 1.2 Niveles del Comportamiento Organizacional.**

Estos tres niveles de análisis que van desde una perspectiva micro a una perspectiva macro, bajo la consideración de la organización como sistema abierto, es decir insertos en un medio externo todo esto nos lleva al conocimiento de cómo actúan para entender el comportamiento de la organización.

Al pasar del nivel individual al nivel grupal y de allí a los sistemas de organización, se observa sistemáticamente el comportamiento en las organizaciones. Los tres niveles básicos son análogos a los bloques de construcción; cada uno se construye sobre el anterior y cada nivel es una consecuencia del anterior.

Primeramente los individuos con sus características propias, luego el grupo y al final llegaremos al nivel del sistema organizacional donde se unirán los niveles anteriores como un sistema único.

Es una herramienta sumamente útil en los estudios de comportamiento organizacional, la gran virtud de dicho modelo radica, en que en la medida que se logra interrelacionar el conjunto de las variables en cada uno de los niveles se tiene certeza de la manifestación de estas en los resultados humanos, que es lo que persigue toda organización sea esta pública o privada.

A continuación algunos aspectos más relevantes de estos niveles:

#### **2.2.12.2.-Nivel individual.**

A lo largo de la historia las personas han sido vistas desde diferentes perspectivas en especial los conceptos relativos a la manera que actúan o se desempeñan dentro de las organizaciones. En el comportamiento organizacional se basa en enfoques orientados al desempeño dentro de las organizaciones, según la conducta como resultado de un proceso consciente mental del individuo.

Según Chiavenato, (2009: 186) el comportamiento de las personas presenta una serie de características, las cuales no depende solo de las características individuales, también influyen las organizaciones, teniendo como principios básicos las siguientes:

- El hombre posee capacidad limitada de respuesta, pero a su vez son diferentes unos de otros: la capacidad de respuesta está dada por la función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Sin embargo la capacidad humana es un continuo. En un extremo los comportamientos que difícilmente responden al entrenamiento o a la experiencia ejemplo tiempo de reacción y

por el otro los que si responden a la capacitación o la experiencia como las habilidades.

- Las personas tienen necesidades diferentes y tratan de satisfacerlas. El hombre está orientado hacia la actividad, es decir, que el comportamiento de las personas se orienta al logro de sus aspiraciones y a la satisfacción de sus necesidades. Cada individuo puede tener más de una necesidad prioritaria al mismo tiempo.
- El hombre percibe y evalúa: las experiencias del ambiente acumuladas por el hombre, sirven como datos para evaluar y seleccionar las que más se adecuen a sus valores y necesidades. La teoría de las expectativas señala que las personas actúan con base a su percepción de la realidad, que les permite comprender lo que pueden hacer y alcanzar.
- El hombre social: para que las personas se desarrollen, es necesario que exista una interacción con otros individuos, grupos u organizaciones, con el fin de mantener su identidad y bienestar psicológico.
- Las personas piensan en el futuro y eligen su comportamiento. El individuo tiene necesidades diversas: los seres humanos presentan una serie de necesidades ante diferentes situaciones, las cuales pueden influir en el comportamiento de las personas, ya que se pueden presentar como un factor motivador.
- Las personas reaccionan de forma emocional: No son neutrales ante lo que perciben o experimentan. Esta respuesta evaluativa influye en su comportamiento. Evalúan lo que le gusta o disgusta, define la importancia de las acciones y sus resultados.
- El hombre piensa y elige: el comportamiento humano puede analizarse según los planes que se eligen, desarrollando y ejecutando la lucha con los estímulos, los cuales se enfrentan para alcanzar los objetivos personales.

En relación a estas características del comportamiento humano, nace el concepto de ver al hombre como un modelo complejo. Su orientación es claramente psicológica. No sólo se considera complejo con relación a su naturaleza, a sus características, a sus múltiples necesidades y a sus potencialidades, sino que es singularmente diferente de sus semejantes en cuanto a su propia estructura y su propia complejidad.

### **2.2.12.3.-Nivel Grupal.**

El concepto de grupo difiere según la perspectiva que se utilice. Para Chiavenato, (2009: 272) "Un grupo está formado por dos o más personas que interactúan entre sí, de modo que el comportamiento y el desempeño de una esté vinculado a lo que haga los demás".

El concepto antes expuesto no son limitantes unos a otros sino por el contrario se complementan dando una definición ajustada a lo que se requiere en esta investigación.

Una de las notas características de las organizaciones es la variedad de grupos que conviven en su seno, cuya composición, funciones y demás propiedades difieren notablemente. Se pueden tener en cuenta distintos criterios para establecer una clasificación de los mismos. Chiavenato, (2009: 273) indica que pueden ser formales e informales.

**Formales:** Son aquellos definidos por la estructura organizacional, con unas asignaciones de trabajo diseñadas que establecen tareas. En estos grupos, los comportamientos en los que uno debería comprometerse están estipulados por y dirigidos hacia las metas organizacionales. Dentro de estos grupos formales se encuentran:

- **Grupo de Mando:** Se determina por las relaciones formales de autoridad y definidos por el organigrama. Está compuesto de subordinados que reportan directamente a un gerente dado.
- **Grupo de Tareas:** Están determinados por la organización, representan aquellos trabajadores encargados de una tarea laboral determinada o funciones. Sin embargo, las fronteras del grupo de tarea están limitadas a su superior inmediato en la jerarquía. Puede cruzar relaciones de mando. Por ejemplo, ejecutivos de una aseguradora, recursos humanos de una empresa, mantenimiento y otros empleados, que en el momento de un incendio u otro percance constituirían un grupo de tarea.
- **Grupos temporales o creados "ad hoc":** se conciben para realizar tareas, proyectos o actividades de carácter transitorio. El grupo tiene una duración limitada, disolviéndose una vez concluida su función o alcanzado su objetivo. Se puede tratar de un grupo de investigación y desarrollo, una comisión de estudio, un comité asesor, etc.

**Informales:** En contraste con los formales, los grupos informales son alianzas que no están estructuradas formalmente ni determinadas por la organización. Estos son formaciones naturales en el ambiente de trabajo que aparecen en respuesta a las necesidades de un contacto social, entre estos podemos encontrar:

- **Grupo de Interés:** La gente que pudiera estar o no alineada con grupos de mando común o de tarea podría afiliarse para lograr un objetivo específico con el cual esté interesado. Esto es un grupo de interés. Los empleados que se unen para alterar sus horarios de vacaciones, para apoyar a un compañero que ha sido despedido o para buscar mejores condiciones de trabajo representan la formación de una unión para favorecer su interés común.
- **Grupos de Amistad:** los grupos con frecuencia se desarrollan debido a que los miembros individuales tienen una o más características en común.

Llamamos a estas formaciones grupos de amistad. Las alianzas sociales, las cuales se extienden frecuentemente fuera de la situación de trabajo, pueden basarse o no en edad similar o en herencia étnica, aficiones, preferencias políticas y otros.

En relación antes expuesto en las diferentes definiciones se puede decir que se hay un vinculo con lo que se requiere en esta investigación ya que se explica claramente los diferentes tipos de definiciones de un grupos y cuales serian estos grupos que los podemos encontrar en la organización y así se puede explicar cómo podrían ser sus características a la otra de desempeñar sus actividades de trabajo.

#### **2.2.12.4.-El comportamiento de un Grupo**

Todo grupo humano se concibe como un sistema social, constituido por las actividades, interacciones y los sentimientos que se dan entre los miembros del grupo. Los sistemas sociales poseen dos componentes:

- El sistema externo, constituido por las actividades, las interacciones y los sentimientos requeridos, así como los sentimientos dados, y por la relación existente entre estos elementos.
- El sistema interno, constituido por las actividades, las interacciones y los sentimientos que emergen espontáneamente entre los miembros del grupo a partir de lo que es requerido y de lo que es dado.

En consecuencia, estos sistemas explican la relación entre el sistema externo, que es lo que establece y pone la dirección y el sistema interno que es lo que emerge espontáneamente, todo esto con el fin de explicar los procesos sociales más cercanos a las organizaciones.

Al analizar la interpretación de los comportamientos de un grupo es importante para mi investigación ya que se establecen las diferentes actividades e interacciones de conducta o comportamiento que los trabajadores o grupos de personas que desarrollan actividades en las diferentes áreas de trabajo es de aquí la importancia porque se puede conocer algunos aspectos relevantes para la investigación

#### **2.2.12.5.-Nivel Organizacional.**

Chiavenato, (2009:24) "El estudio de Comportamiento organizacional debe comenzar por las Organizaciones, pues en ella se desarrolla el comportamiento. Estas agrupaciones funcionan como sistemas abiertos, pues está continuamente en interacción con su entorno".

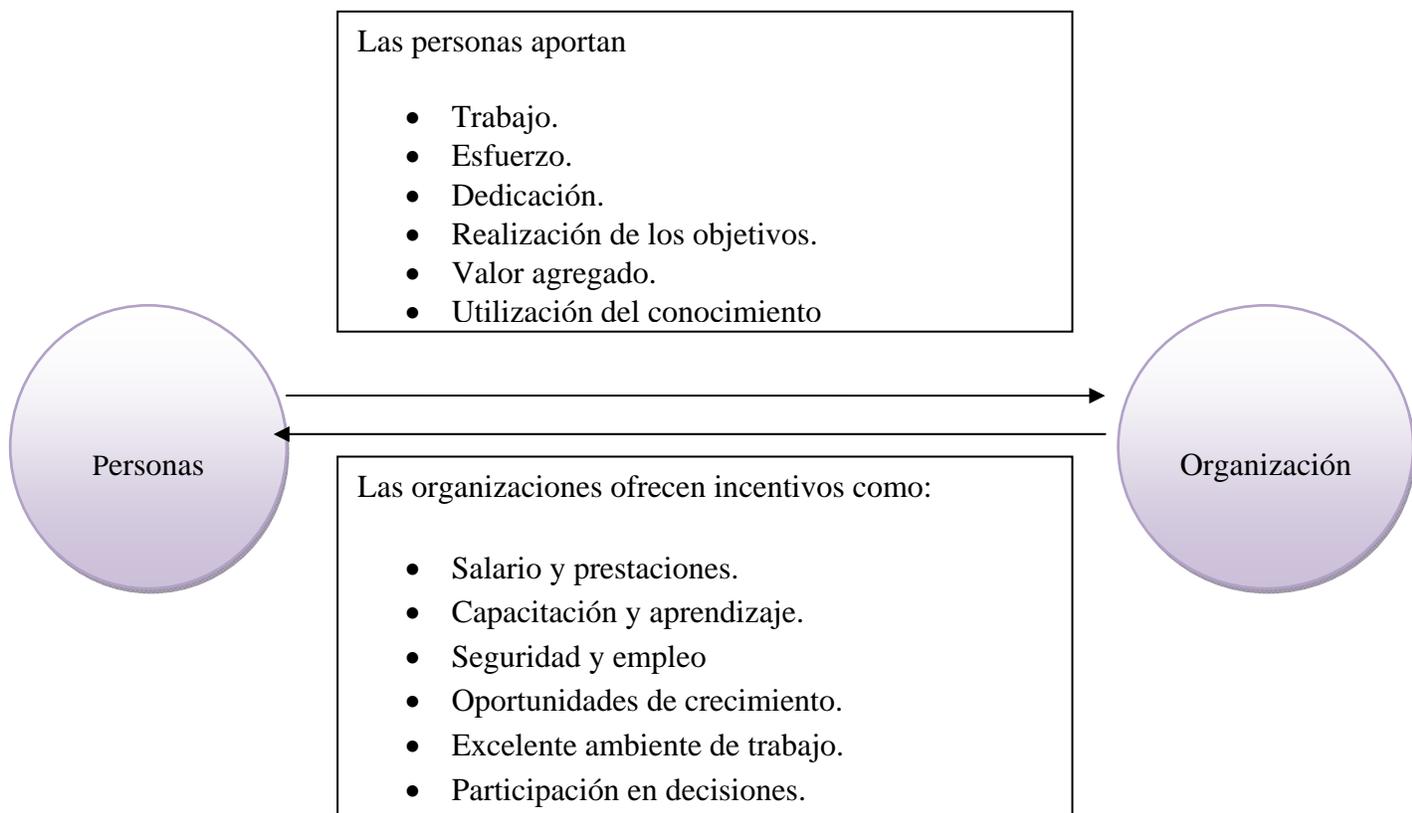
Según lo expresado Chiavenato, (2009:25) por las Relaciones de reciprocidad en las Organizaciones

Entre los grupos de interés de la organización se encuentran: directores, gerentes, empleados, obreros, sindicatos, entre otros y la organización existe fuerte relación de reciprocidad, es decir, la organización espera que los grupos de interés hagan aportaciones y les otorga incentivos, recompensas para que aporten más. Por otra parte los grupos de interés hacen aportaciones y a cambio de ello esperan obtener incentivos y recompensas. Cada una de las partes toma decisiones sobre continuar con sus inversiones.

Al realizar la interpretación de los diferentes definiciones es importante decir que las organizaciones se encuentran es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades de forma adecuada para alcanzar un propósito en común es importante que las actividades y de los esfuerzos colectivos de muchas personas que colaboran en su funcionamiento es de vital importancia para la investigación comprender los diferentes contextos que expresa el autor y como se puede establecer una conexión con las actividades que acontecieron dentro de la problemática de la

organización estudiada también el autor habla sobre las relaciones de reciprocidad entre la persona y la organización.

Este proceso es importante para comprender los intercambios que ocurren dentro y fuera de la organización. Mediante esto Chiavenato, (2009:28) estas relaciones de intercambio.



**Figura 1.3** Relaciones de Reciprocidad entre las personas y la Organización. Fuente: Comportamiento Organizacional. **Fuentes:** Chiavenato, (2009).

### **2.2.12.6.-Objetivos organizaciones**

Chiavenato, (1999) plantea que toda organización posee una finalidad, el concepto del porque de su existencia y lo que va a realizar, debido a esto, deben definirse las metas, objetivos comunes o también llamados generales de la organización, y no comunes o específicos al cargo del individuo. Este autor señala que si una organización no conoce cuál es la finalidad y por ende la dirección a seguir, corre el riesgo de ir a la deriva y en ese caso serán las condiciones del momento las que determinen que hacer.

Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar dicho objetivo, esa imagen deja de ser ideal y se convierte en real, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se establece un nuevo objetivo para ser alcanzado. (López, 2007)

### **2.2.13.-Actividades de trabajo**

Las funciones y tareas del puesto de trabajo están determinadas por la descripción del mismo, mediante lo cual se permite conocer las habilidades y destrezas necesarias para realizar la labor correspondiente.

Según Taylor, citado por Chiavenato (1990:51), “tarea es toda actividad ejecutada por alguien en su trabajo dentro de la organización”.

### **2.2, 14.-Compromiso organizacional**

Díaz & Montalbán, (2004), al hablar del según el autor plantea que Compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. es aquella que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en

ello como cualquier otro que labora ahí, es decir este se refiere a identificarse con el servicio persona a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica.

Según Robbins, (2009) el compromiso Implica la reducción del ausentismo. Mientras más compromiso tenga el trabajador con la organización menos faltas tendrá en el trabajo, lo cual repercutirá en los costos y resultados de las organizaciones.

#### **2.2.15.-Desempeño laboral:**

Al respecto Robbins, (2004: 246) manifiesta que el desempeño es funcional, y también señala que el término es evaluativo y lo diferencia de la cultura organizacional por ser esta última un vocablo descriptivo. En este contexto pudiera decirse, que el desempeño laboral está determinado por la energía que los integrantes de una organización dirigen, no solo a conocerse y entenderse, sino a realizar las tareas que los ocupa.

Señala el autor antes citado que “varios factores estructurales evidencian una relación con el desempeño: la percepción de roles, normas, desigualdades de estatus, tamaño del grupo, composición demográfica, tareas y cohesión”.

Según Stoner ,(1994) el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad

Por otro lado, Chiavenato, (1998) expone sobre desempeño laboral como una sistemática apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Según estas definiciones se puede afirmar que el desempeño es una apreciación por parte de los supervisores de una empresa de la manera como un empleado logra sus metas u objetivos, así mismo, el desempeño laboral permite visualizar el punto hasta el cual un empleado puede realizar una labor; aclarando que dicho desempeño no solo incluye la producción de unidades tangibles sino también las no tangibles como lo es el pensar en forma creativa, inventar un producto nuevo, resolver un conflicto entre otros o vender un bien o servicio.

Al interpretar la relación que tienen esta definición con respecto a la investigación se puede decir que para realizar las diferentes áreas de trabajo hay que tener en cuenta el desempeño de cada uno de los trabajadores de qué forma realiza su trabajo para ver si la realización del trabajo es efectivo o no en cada uno de los puestos de trabajo y así poder evaluar el comportamiento y el desempeño del trabajo para buscar los métodos de mejorar algunas actividades que no se podrían estar realizando de una manera adecuada por parte de algunos trabajadores.

#### **2.2.15.-Liderazgo efectivo**

Avendaño, C., Medina, A & Pinedo, J. (1996), liderazgo efectivo, es decir, contar con un proceso de creación de una visión del futuro que tenga en cuenta los intereses de los integrantes de la organización, desarrollando una estrategia racional para acercarse a dicha visión, consiguiendo el apoyo de los centros fundamentales del poder para lograr lo anterior e incentivando a las personas cuyos actos son esenciales para poner en práctica la estrategia.

#### **2.2.16.-Trabajo en equipo**

Según Gómez y Acosta (2003), “Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus

servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas”.

También se puede recurrir a la definición de Katzenbach y Smith.: “Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”

### **2.2.17.-La Comunicación**

Según lo expresado por Berlo, (1999) afirma que nos comunicamos para influir y para afectar intencionalmente a otras personas. De igual modo afirma que nuestro fin básico (al comunicarnos) es alterar la relación original existente entre nuestro organismo y el medio que nos rodea

### **2.2.18.-La Evaluación del Desempeño**

Hoy en día la evaluación de desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Según Werther & Davis, (2000: 96), “la evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos”.

Por otra parte Chiavenato, (2002: 198), señala que, “la Evaluación de Desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y los resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo”.

De esto se puede inferir que la Evaluación de Desempeño es un procedimiento mediante el cual se califica la actuación de los trabajadores teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo, y es fundamental para determinar el

comportamiento de las personas en los mismos. Este procedimiento de supervisión está destinado, a mejorar la actuación del trabajo, valorando la actividad productiva, y estableciendo los medios y programas necesarios para lograr obtener las operaciones más efectivas y eficaces, mejorando la calidad del trabajo en las organizaciones.

### **2.2.19.-Importancia de la evaluación de desempeño.**

Las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados, según Chiavenato, (2002: 199) son las siguientes:

Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados. Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos. Posibilitan que los empleados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

Por lo antes mencionado se debe resaltar, que una de las más importantes razones por las cuales se debe llevar a cabo un adecuado proceso de evaluación de desempeño es que por medio de éste se le da a conocer a cada individuo evaluado cómo marcha en sus labores, lo que opina su supervisor de su trabajo, el cual puede aprovecharla ocasión para brindar las recomendaciones que considere necesarias para aumentar el desempeño de sus subordinados de igual forma le permite a la organización tener en cuenta cómo se desempeñan sus trabajadores en las actividades de sus cargos.

### **2.2.20.-Objetivos de la evaluación de desempeño.**

La evaluación de desempeño, como se ha mencionado es un medio para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización, y trata de lograr diversos

objetivos intermedios. Rodríguez (2007: 362) hace mención a que los objetivos más importantes del proceso de Evaluación de Desempeño son:

- Mejoramiento del Desempeño. La retroalimentación del desempeño permite al personal, gerentes de área y especialistas de personal intervenir con acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- Ajustes de Compensaciones. Las evaluaciones ayudan a los responsables del área a determinar quiénes deben recibir incrementos de sueldo.
- Decisiones de Colocación. Los ascensos transferencias y las degradaciones se deben basar en el desempeño del pasado y el esperado.
- Necesidades de Capacitación y Desarrollo. Un mal desempeño puede indicar una necesidad de capacitación y un buen desempeño la necesidad de aprovechar el potencial capaz de desarrollarse.
- Planeación y Desarrollo de Carreras. La retroalimentación sobre el desempeño guía las acciones de carrera para las trayectorias específicas que deben investigarse.
- Deficiencias en el Proceso de Coberturas de Puestos. Un buen o mal desempeño implica puntos fuertes o débiles para los procesos de cobertura de vacantes para el departamento de personal.
- Inexactitudes de la Información. Un mal desempeño puede indicar deficiencias en la información de
- análisis de puestos, los planes de personal y otras áreas para el sistema de información de administración de personal.
- Errores de Diseños de Puestos. Un mal desempeño puede ser síntoma de diseños de puestos mal concebidos. Las evaluaciones contribuyen a detectar esos errores.

- Igualdad de Oportunidades de Empleo. Las evaluaciones precisas que mide el desempeño relacionado con los puestos para asegurar que las decisiones internas sean adecuadas.
- Desafíos Externos. A veces, influencias externas afectan el desempeño, hay que descubrirlas para que el departamento de personal proporcione ayuda

En base a lo que se expresa con anterioridad se puede afirmar que, por medio de las evaluaciones exactas del desempeño los trabajadores conocen cuáles son sus debilidades, y para la administración de recursos humanos las evaluaciones permiten que las compensaciones, las colocaciones, la capacitación, el desarrollo, la planeación de carrera, entre otros procesos, sean más eficaces. De igual forma el departamento de recursos humanos obtiene información sobre la ejecución de dichos procesos, lo que implica la utilidad de las evaluaciones para controlar la calidad de desempeño de los empleados y el cumplimiento de los procesos de la Administración de Recursos humanos.

#### **2.2.21.-Evaluación 360°.**

Es una innovación reciente en la apreciación del desempeño, según la cual cada persona es evaluada por las personas de su entorno; esto significa que cualquier persona con la que mantenga cierta interacción o intercambio participa en la evaluación de desempeño. Este tipo de evaluación refleja los distintos puntos de vista involucrados en el trabajo de la persona: el superior, los subordinados, los colegas, los proveedores internos y los clientes internos participan en la evaluación de su desempeño de modo que ésta refleje los puntos de vista de los diversos individuos involucrados en el trabajo de cada persona.

Primera mano el desempeño de sus subordinados, debe ser responsable y lo más objetivo posible, siguiendo las pautas establecidas. Sin embargo, hay que tener

en cuenta que, si el individuo tiene conocimiento sobre sus metas y de cómo se efectúa la evaluación, está en capacidad de examinar su propio desempeño por medio de la Autoevaluación y reconocer en cuales actividades necesita mejorar. De igual forma existen empresas que aplican el proceso de evaluación a través de los equipos de trabajo o los subordinados, estas opciones permiten que dicho proceso sea realizado por un grupo de personas, que están en una adecuada posición para reconocer la eficacia del trabajo y ayudar a que los evaluados realicen una mejor labor. Por otra parte el órgano de recursos humanos, es utilizado en algunos casos pues se hace responsable de la evaluación de todos los miembros de la empresa.

#### **2.2.22.-Métodos para la evaluación de desempeño.**

Actualmente existen dos métodos para evaluar el desempeño humano, estos son, los métodos de evaluación orientados al pasado y, los métodos de evaluación orientados al futuro, al respecto Rodríguez (2007: 368) hacen referencia a que:

#### **2.2.23.-Método de evaluación del desempeño orientado al pasado.**

Estos métodos tienen la ventaja de ocuparse del desempeño que ya se ha producido y que es posible evaluar. La evaluación del desempeño en el pasado permite que los empleados reciban retroalimentación sobre sus esfuerzos. Tal información puede conducir a esfuerzos renovados para mejorar el desempeño.

Este método evalúa el desempeño pasado del trabajador, por medio del cual se le puede realizar una comunicación al empleado a cerca de su rendimiento laboral en la organización. Dentro de este método se pueden encontrar diversas técnicas que permiten su aplicación. Rodríguez (2007: 371,377) hace mención a algunas técnicas de evaluación por el método del pasado, entre ellas:

### **2.2.23.1.-Lista de Verificación.**

Aquí se requiere que el evaluador escoja frases o palabras que describan las características y el rendimiento de cada empleado. No obstante, la clave para la puntuación de este método suele conservarla el departamento de personal, es decir, puede asignar valores importantes a diferentes conceptos de la lista de verificación. Los pesos permiten que las calificaciones se cuantifiquen con el fin de obtener resultados totales.

### **2.2.23. 2.-Elección Forzada.**

Consiste en evaluar mediante la elección de entre varios grupos de enunciados, al parecer iguales, que correspondan más o menos a la persona que se evalúa. De cada bloque del conjunto compuesto de dos, cuatro o más frases, el evaluador debe escoger forzosamente una o dos, las que más se identifiquen con el desempeño del empleado evaluado. Los enunciados luego se sopesan o califican. En general, el evaluador no conoce el peso o la puntuación que se asigna a cada frase; por lo tanto, en teoría tiene menos posibilidades de favorecer a sus preferidos. Después de haber inscrito al individuo, otra persona del departamento de personal aplica el peso y obtiene una puntuación.

### **2.2.23.3.-Incidentes Críticos.**

En este método se solicita a la persona que hace la revisión que elabore un registro de los incidentes que ejemplifiquen la conducta positiva y negativa de quien se evalúa. Estos enunciados se denominan incidentes críticos. Por lo general lo registra el supervisor durante el periodo de evaluación de cada subordinado. Este método se ocupa de la conducta real del sujeto y no de sus rasgos de personalidad.

#### **2.2.23.4.-Investigación de campo.**

Por medio de este método un analista del departamento de personal solicita al supervisor su información específica sobre el rendimiento de cada empleado. Después el analista elabora una evaluación basada en esta información. La evaluación se envía al supervisor para que la revise, la modifique, la apruebe y la analice con el empleado calificado. El analista registra la calificación en la forma específica de calificaciones.

Igualmente Chiavenato, (1994: 367,380) hace referencia a otras técnicas utilizadas en la modalidad de evaluación del pasado, entre ellas:

#### **2.2.23.5.-La Escala Gráfica**

Este método evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados. Utiliza un formulario de doble entrada en donde las filas representan los factores de evaluación del desempeño, en tanto las columnas representan los grados de variación de tales factores seleccionados previamente para definir en cada empleado las cualidades que se intenta evaluar. Cada factor se define con un resumen sencillo y objetivo. Cuanto mejor sea este resumen, mayor será la precisión del factor. Cada uno de estos se dimensiona para reflejar desde un desempeño pobre o insuficiente hasta el óptimo o excelente.

#### **2.2.23.6.-Comparación de Pares.**

Compara los empleados de dos en dos; en la columna de la derecha se anota aquel cuyo desempeño se considera mejor, en este método también pueden considerarse factores de evaluación. De este modo cada hoja del formulario será ocupada por un factor de evaluación del desempeño. La aplicación del sistema de evaluación por pares solo se recomienda cuando los evaluadores no estén en

condiciones de utilizar otros métodos de evaluación más precisos, porque es un proceso muy sencillo y eficiente.

#### **2.2.24.-Método de evaluación del desempeño orientado al futuro.**

Según Rodríguez, (2007: 378) “Las evaluaciones orientadas hacia el futuro se enfocan en el rendimiento futuro, evaluando el potencial de los empleados o estableciendo objetivos de desempeño para el futuro”. Estos métodos pueden ser desarrollados por medio de técnicas. En relación a ellas, Rodríguez, (2007: 380,385) menciona que algunas de estas técnicas son:

##### **2.2.24.1.-Autoevaluación**

Cuando los empleados se evalúan a sí mismos, es menos probable que se presenten conductas defensivas. Por lo tanto, el auto mejoramiento será mucho más probable. Cuando las zonas de mejoramiento necesario se determinan mediante autoevaluaciones, los usuarios pueden aprovecharlas para establecer objetivos personales de mejoramiento futuro. En este método se pueden utilizar formas basadas en esquemas presentadas en los diversos métodos de evaluación del desempeño.

##### **2.2.24.2-Administración por Objetivos**

La administración por objetivos es un método de evaluación de desempeño que se basa en la conversión de los objetivos de la organización en los objetivos para los individuos. Se centra en que cada empleado y su jefe establezcan conjuntamente objetivos de desempeño para el futuro. De manera ideal, esos objetivos se basan en un acuerdo mutuo y son realmente mensurables. Si se satisfacen las dos condiciones, los empleados tiene más probabilidades de sentirse más motivados y alcanzar los objetivos, puesto que participaron en su establecimiento, además, pueden ajustar

periódicamente su conducta para asegurar el logro de los objetivos en el caso que puedan medir su progreso hacia ellos.

#### **2.2.24.3.-Centro de Evaluación.**

Con el propósito de identificar el talento administrativo futuro, algunas empresas grandes han creado centros de evaluación. Muchas organizaciones han afirmado que lo que ha hecho una persona en el pasado es el mejor indicio para predecir lo que hará en el futuro. El centro de evaluación implica una forma normalizada de evaluación de las habilidades de un individuo como jefe, o sus necesidades de desarrollo relacionadas con los objetivos propuestos. Esas evaluaciones someten a empleados escogidos a entrevistas profundas, pruebas psicológicas, historia de antecedentes personales, debates en grupo, calificación de otros empleados y ejercicios simulados de trabajo para evaluar el potencial futuro. Los resultados pueden ser de gran utilidad para ayudar a la alta dirección a tomar decisiones sobre ascensos de personal. A partir de las calificaciones compuestas se elabora un informe sobre cada persona evaluada.

Werther y Davis, (2000: 317) también hace referencia a una técnica de evaluación orientada al futuro, denominada Evaluaciones Psicológicas, éste menciona que:

#### **2.2.24.4.-Evaluaciones Psicológicas.**

Algunas organizaciones utilizan los servicios de planta de psicólogos profesionales, cuando se emplean psicólogos para las evaluaciones, su función esencial consiste en la evaluación del potencial del individuo y no en la determinación de su desempeño anterior. La evaluación suele constar de entrevistas en profundidad, exámenes psicológicos, pláticas con los supervisores y una verificación de otras evaluaciones. El psicólogo prepara a continuación una

evaluación de las características intelectuales, emocionales, de motivación y otras más, que pueden permitir la predicción del desempeño futuro.

Es importante tener en cuenta por medio de qué método será realizada la evaluación de desempeño que permita mejorar y hacer más completa la revisión de la actuación del empleado. La escogencia del método varía de una organización a otra, debido a que este proceso se enfoca en determinados objetivos fijados previamente y apoyados por las políticas de evaluación, es por ello que se utilizan ciertos criterios de equidad y justicia, y varias organizaciones crean sus propios sistemas de evaluación ajustados a las características particulares de su personal. Estos métodos pueden estar orientados bien sea al pasado o al futuro, y para desarrollarlos cada uno de ellos comprende una serie de técnicas, las cuales de ejecutarse adecuadamente pueden ayudar a mejorar el desempeño humano en las organizaciones.

#### **2.2.25.-Satisfacción Laboral**

A continuación se presenta el concepto de satisfacción laboral:

Según Robbins, (1999: 215), la define como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”.

El autor hace referencia en que dichas actitudes, son conjuntamente determinadas por las características de su puesto de trabajo ya que su percepción es muy distinta a lo que “debería ser”. También indica de que a los trabajadores tienden a preferir trabajos, que les den oportunidades de usar sus habilidades, y con una gran variedad de tareas, libertad y retroalimentación de tal manera que les produzca una satisfacción.

Siguiendo en el mismo orden de ideas Turcotte (2008: 203) señala a algunas de las variables relacionadas con la insatisfacción laboral y el des empeño del trabajador:

1) La mala relación con su jefe inmediato o supervisor: Los empleados se sienten incómodos en su trabajo al tener que convivir diariamente con sus supervisores a los cuales consideran prepotentes y poco amigables.

2) Las recompensas injustas: Los empleados consideran que su retribución económica no es suficiente para la calidad y cantidad de trabajo, pues los hacen trabajar en horas extras y en días festivos sin pagarles lo correspondiente por la ley.

3) Las condiciones de trabajo desfavorables: Se considera condiciones desfavorables de trabajo laboral, las cuales producen insatisfacción laboral: Los horarios de trabajo establecidos, el frío, la humedad, la mala higiene en el lugar de trabajo.

4) La toma de decisiones centralizadas: Los empleados se sienten insatisfechos, porque sus opiniones no son tomadas en cuenta y no pueden tomar decisiones relacionada con su área para poder mejorarla.

5) La falta de motivación: No cumplir con las promesas hechas en un principio y la falta de políticas ni prácticas que incrementen su motivación en el trabajo.

6) El mal clima laboral: Los problemas generales de la empresa provocan que existan riñas y conflictos entre los empleados lo que da como resultado un ambiente laboral muy pesado y estresante.

7) Las actitudes rutinarias: La rutina de las actividades provoca insatisfacción y falta de motivación para que los empleados sigan laborando efectivamente.

### **2.2.26.-Proceso de Trabajo**

Los procesos de trabajo forman parte de la producción de la vida material que siempre se desarrolla dentro de un sumario de actividades y por medio de una forma particular de sociedad. El trabajo, entonces, es básico a toda vida social, dado que su reproducción es imposible sin él.

Según Martínez Eduardo, (1994: 511) los procesos de trabajo son:

El proceso de transformación de un objeto en un producto determinado; una transformación hecha a través de una actividad humana determinada y utilizando medios de trabajo determinados. Los elementos del proceso de trabajo son los objetos de trabajo, medios de trabajo y fuerza de trabajo.

Los procesos de trabajo no es más que el conjunto de procedimientos, condiciones, desarrollo de interacciones, manejo de gestiones y operaciones que se encuentran vinculadas colectivamente en la realización de las actividades en el contexto de una estructura organizacional.

Mediante lo planteado por el autor es importante saber y conocer los procesos de trabajos que se realizan en la diferentes puestos de trabajo ya que se puede contactar las diferentes conductas adoptadas por cada uno de los trabajadores que realizan sus actividades es de ahí la importancia de la investigación ya que se estudio el comportamiento organizacional y la influencia del desempeño laboral.

### **2.2.27.-Elementos que conforman el Proceso de Trabajo**

Para Aguiar, (2010), establece que para poder comprender de manera sencilla el proceso de trabajo, proceso peligroso, es necesario desentrañar sus características y elementos. Definiendo Proceso de Trabajo como: “El conjunto de actividades humanas que, bajo una organización y división de trabajo interactúan con

Objeto de trabajo y Medios de trabajo, formando parte del Proceso Productivo.”Y considerando los elementos que estructuran los procesos de trabajo se determinan los siguientes:

**Objeto de trabajo:** Son las materias primas, productos intermedios o productos finales que son transformados en bienes y servicios en el proceso de trabajo utilizado por la trabajadora o trabajador. Cuando el proceso de transformación se realiza sobre los individuos tal como el proceso educativo, estaremos hablando de sujeto de trabajo.

**Actividad:** Es la intervención del ser humano que opera interactuando entre objeto y medios de trabajo, es decir, la inversión física e intelectual de la trabajadora o el trabajador que incluye las tareas con su conjunto de operaciones y acciones realizadas, para cumplir con la intención de trabajo

**Medios de trabajo:** Son todas aquellas maquinarias, equipos, instrumentos, herramientas, sustancias que no forman parte del producto o infraestructura Empleados en el proceso de trabajo para la producción de bienes de uso y consumo, o para la prestación de un servicio.

**Organización y división de trabajo:** Se ha visto que en el proceso de trabajo participan el objeto, los medios y la actividad, sin embargo, estos elementos interactúan de una manera determinada, en un tiempo definido, bajo ciertos ritmos e intensidades y en una relación con los otros trabajadores.

La efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que se han planificado: cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compras a colocar, etc. Cuando se considera la efectividad como único criterio se cae en los estilos

efectivitas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. Efectividad. (González, 2007)

### **2.2.28.-La Efectividad.**

Efectividad se define como la "capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera" y también como "realidad, validez".

El balance entre los efectos positivos y los efectos negativos de los resultados, deberá ser favorable para un actor y desfavorable para el otro. Es decir, dado que cada actor obtiene resultados con efectos positivos, pero también negativos, cada actor orientará su estrategia para que los efectos negativos de el otro sean mayores que los efectos negativos de él." (Kilian ,2004)

La efectividad es profundizar en:

- Lo que es correcto hacer para obtener resultados y alcanzar los objetivos.
- La acertada dirección de los recursos humanos y de la realización de los esfuerzos.
- El desarrollo de multihabilidades.
- El trabajo en equipo..
- La búsqueda de resultados extraordinario

### **2.229.- La capacitación del trabajador**

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), "Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible"

### **2.2.30.-Salud laboral**

La salud laboral hace referencia a un ambiente de trabajo con condiciones adecuadas y justas donde el personal puede realizar sus actividades sin exponerse a riesgos que perjudiquen a corto o largo plazo su calidad de vida.

Según el Diccionario de Prevención de Riesgos Laborales (2005: 3) dice que:

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, se entiende por salud laboral el concepto básico que surge en el conflicto que se produce entre condiciones de trabajo y salud del trabajador, con el objetivo de alcanzar el máximo bienestar físico, psíquico y social de este último

En términos concretos la salud laboral se preocupa de la búsqueda del bienestar para el trabajo, esto pensando no solo en su realización sino también en las posibles consecuencias, en todos los planos físicos, social, mental. Es por ello que se apoya en un conjunto de especialistas y profesiones que colaboran en el cumplimiento de objetivos, estos son: Ingeniería, Medicina, Psicología, Ergonomía, entre otros.

### **2.2.31.-Enfermedad Ocupacional**

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005:67), en su artículo 70 dice:

Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

De esto podemos inferir que la enfermedad ocupacional es aquella que se encuentra presente en el lugar de trabajo y puede manifestar y producir daño a las personas en su lugar de trabajo por la presencia de aquellos agentes manipulados por el hombre.

### **2.2.32.-Condiciones y medio ambiente de trabajo.**

Jouvencel (1997:44) en su libro **Ergonomía básica: Aplicada a la medicina del trabajo** determina 7 categorías de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

- 1) **Espacio:** El puesto de trabajo deberá tener una dimensión suficientemente y estar acondicionada de tal manera que tenga espacio suficiente para permitir cambios de posturas y movimientos del puesto de trabajo.
- 2) **Iluminación:** La iluminación general y la iluminación espacial (lámparas de trabajos) deberán garantizar la luz suficiente y el carácter del trabajo y de las necesidades visuales del usuario. el acondicionamiento del lugar de trabajo y del puesto de trabajo ,así como la situación y las características técnicas de las fuentes de luz artificial ,deberán coordinarse de tal manera que se eviten los deslumbramientos y los reflejos molestos en la pantalla u otro equipo de trabajo.
- 3) **Reflejos y deslumbramiento:** Los puestos de trabajo deberán instalarse en tal forma que las fuente de luz, como ventanas y otras aberturas, tabiques transparentes o traslucidos y los equipos y tabiques de color claro no provoquen deslumbramiento directo.
- 4) **Ruidos:** Producidos por los equipos del de los puestos de trabajo deberá tener en cuenta el diseño del puesto de trabajo en especial para que no perturbe la atención.
- 5) **Color:** Los equipos de trabajo no deberán producir calor adicional que puedan ocasionar molestias a los trabajadores.

- 6) **Emisiones:** Toda radiación , excepción hecha de la parte visible del espectro electromagnético ,deberá reducirse a niveles insignificantes desde el punto de vista de la protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores.
- 7) **Humedad:** Habrá que crear y mantener una humedad aceptable.

Las condiciones y medio ambiente de trabajo es un factor esencial y primordial ya que hay esconde se pueden presentar las condiciones de riesgos ya que es donde el trabajador se desempeña y realiza las actividades de cotidianas de trabajo es por eso que el trabajador tiene que contar con condiciones de seguridad y salubridad en el puesto de trabajo así con esto minimizar posibles accidentes que se puedan presentar.

#### **2.2.33.-Accidente.**

Con respecto al accidente Ramírez (2003:137) expone:

El accidente laboral como un entontecimiento no previsto ni planeado que, en una cadena de eventos, cada uno de los cuales ha sido planeado, puede ocurrir y que al interferir el ritmo previsto de la producción es capaz de originar lesiones a personas o dañar materiales .o ambos consecuencias a la vez.

#### **2.2.34.-Clasificación de Riesgos Ocupacionales.**

En la actualidad se podría decir que existen diversas clasificaciones de factores de riesgo ocupacionales para la prevención de los accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales. Sin embargo, en palabras del Prof. Luís Cabrera “no existe una clasificación de riesgos ocupacionales única; por lo tanto la mejor será aquella que siendo completa, el investigador comprenda y, por sobre todo, la aplique con eficiencia”. Dos (02) formas en las que se pueden clasificar los riesgos ocupacionales.

2.235.-Clasificación de los factores de riesgo según Prof. Wilfredo Urrego, (2008).

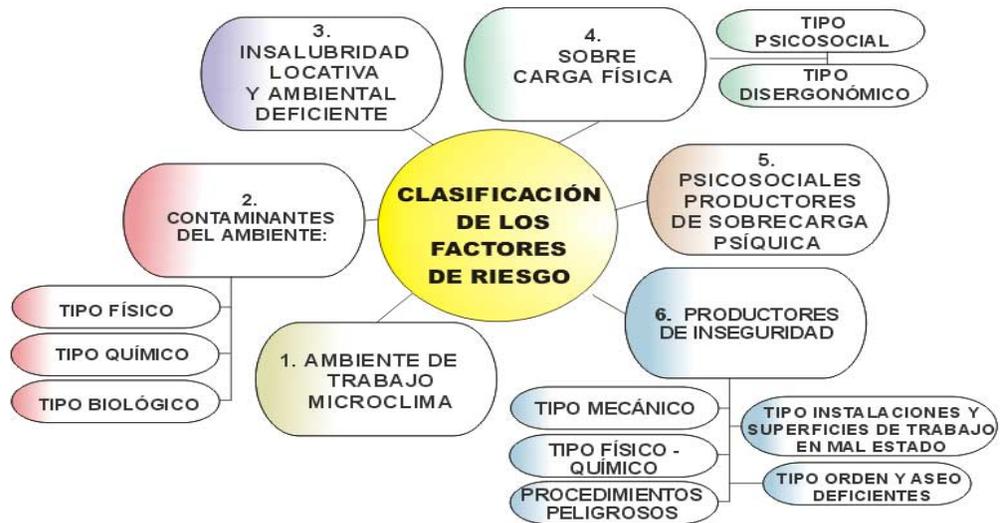


Figura: 1.4 Fuentes: Wilfredo, (2008).

Cuadro.1.5 Clasificación de los factores de riesgo según Prof. Luís Cabrera Médico Especialista en salud ocupacional (2008).

Derivados del Trabajo	Objetos del Trabajo	Actividad	Organización y División	Medios de Trabajo
Temperatura	Polvos	Actividad Física intensa	Pago a destajo	Seguridad de Instalación
Humedad	Humos	Trabajo sedentario	Peligrosidad	Pisos
Ventilación	Gases	Sentado	Grado de atención	Paredes
Iluminación	Vapores	De pie	Ritmo de trabajo	Techos
Ruido	Líquidos	Arrodillado	Control de trabajo	Escaleras / Rampas
Vibración	Aerosoles	Acostado	Monotonía	Estibas
Rad. Ionizantes	Pastas	En cuclillas	Trabajo repetitivo	Salidas de Emergencias
Rad. No Ionizantes	Biológicos	Repetitividad	Ambigüedad de rol	Instalaciones Eléctricas.
		Temperatura.	Supervisión	Instalaciones de gas.
		Mal agarre	Comunicación	Instalaciones de agua.
		Estrés de contacto	Desplazamiento	Otras fuentes de energía
			Status de trabajo	Equipos contra incendios
				Maquinarias y Herramientas
				Avisos y señales
				Dispositivos de Seg
				Mantenimiento
				Baños Duchas
				Agua potable

Fuentes: Cabrera (2008).

### 2.2.36.-Calificación del Riesgo:

Surge la necesidad de dar una calificación al riesgo ocupacional con el propósito de establecer un nivel de acción

**Cuadro.1.6****Clasificación de Riesgo**

Acción de la medida propuesta					
Aceptable		No aceptable		Totalmente Inaceptable	
Trivial	No se requiere planificar una acción específica	Tolerable	Se requiere planificar una acción específica, para establecer mejoras en los puesto	Inaceptable	El factor de riesgo detectado requiere de una acción para prevenir daños humanos y materiales. Se chequea información con especialista del área.

**Fuente: Cabrera (2008).**

### 2.2.37.-Salud Ocupacional y Productividad.

Todo esfuerzo racional debe estar orientado a elevar la productividad, con calidad, al menor costo, en el menor tiempo posible con el menor esfuerzo humano y que a su vez permita pagar buenos salarios beneficiando al colectivo. Debe reconocerse que el punto de apoyo más sólido para este esfuerzo debe ser la protección y el mejoramiento de la salud y capacidad productiva de la gente que trabaja. En estos términos puede afirmarse que la salud, como fuerza determinante de la capacidad productiva del hombre, es el medio más eficaz para elevar la productividad del trabajo y debe ser considerada por lo tanto como un prerrequisito para el desarrollo.

Es así como se realiza esta magnífica conjunción de intereses: el interés humano por defender y mejorar la salud de un sector importante de la población con características y necesidades específicas impuestas por la civilización en que vivimos, y el interés económico por elevar la productividad del trabajo, y, a través de este recurso, acelerar el ritmo del desarrollo socioeconómico.

Según lo planteado por Vega R (2005: 2) en su resumen de “Salud Ocupacional: Ventaja Competitiva de las Organizaciones”

La accidentabilidad laboral y las enfermedades de origen profesional constituyen en el mundo entero, uno de los mayores problemas de la población laboral por su alto costo en vidas humanas y las secuelas que usualmente se producen al disminuir la capacidad laboral y que determina al final consecuencias graves en la calidad de vida de los trabajadores, sus familias y el país en general.

Cuando un trabajador se enferma o accidenta influye en la economía y en la calidad de la producción; el costo se eleva porque hay que pagar el salario al que sustituye el enfermo o accidentado, aparte del subsidio y las afectaciones al proceso productivo pues se contrata un trabajador con menos destreza que el otro en la gran mayoría de los casos.

### **2.2.38.-Teorías que sustentan la Investigación**

Se toman en consideración para el sustento de esta investigación la Teoría de las Relaciones Humana, la Teoría de la Motivación-Higiene, la Teoría de la Motivación de Maslow, porque las mismas toman en consideración algunos aspectos importantes del comportamiento del ser humano con sus diferentes variaciones respecto de cada persona. Es importante decir que las teorías estudian los factores internos de la persona y la manera como estos se desenvuelven en cada uno de los ambientes de trabajo ya las teorías plantean una dirección y sustentan o paralizan su comportamiento; es decir, las necesidades específicas de cada persona dependiendo del contexto en que se desenvuelva.

### **2.2.39.-Teoría de las Relaciones Humanas**

La teoría de las Relaciones Humanas desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores en una serie de estudios llevados a cabo en la planta de Hawthorne de

la Electric Company, entre 1927 y 1932, concluyendo que no existe una relación directa entre la eficacia y cada condición de trabajo que se estudiaron (remuneración, horarios, etc.). No obstante, mostró que ponerle atención al empleado, la motivación, evitar la rutina, trabajar en equipo, ayudaba a la productividad de las empresas. Elton Mayo reveló que durante las pruebas y en las entrevistas los empleados sentían que alguien les prestaba atención y les daba importancia como personas y por consecuencia tenían mejor ánimo y producían aún más. (Gordon, 1997).

Este fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica. La lógica básica de las relaciones humanas consistió en incrementar el interés de los obreros lo cual mejoró la moral y la satisfacción de estos. El interés fundamental era analizar los efectos psicológicos en el trabajador y su productividad en relación con las condiciones físicas del trabajo.

Mayo manifestó que sin la colaboración y solidaridad del grupo, la oportunidad de ser considerado, de ser escuchado, entre otras, era difícil y, en ocasiones, casi improbable. Para Mayo era importante la relación interpersonal integrando el hombre en grupos de trabajo. Las conclusiones a las que se llegaron en la investigación son las siguientes:

**a. El nivel de producción es resultante de la integración social:** Es decir, entre más integrado socialmente esté el individuo, mejor será la disposición por producir. El nivel de producción está determinado por las normas sociales y las expectativas que rodean al individuo.

**b. El comportamiento social de los trabajadores:** La administración debe considerar a sus integrantes como miembros de grupos de trabajo. Es decir, los trabajadores no actúan o reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos.

**c. Las recompensas y sanciones sociales:** Mayo y sus colaboradores creían que las motivaciones económicas eran secundarias en la determinación del rendimiento del trabajador. El trabajador no puede producir más o menos de la norma socialmente determinada, ya que pierden el afecto y respeto de los demás, por lo tanto, deben producir lo que se les pide.

**d. Los grupos informales:** Los investigadores se enfocaron en el comportamiento social de los empleados, así como sus creencias, actitudes y expectativas.

**e. Las relaciones humanas:** La comprensión de las relaciones permite obtener mejores resultados de los empleados. Cada individuo es un mundo diferente e incide en el comportamiento de otros. Comprender estas relaciones humanas permite obtener mejores resultados.

**f. Importancia del contenido del cargo:** Mayo encontró que los trabajos simples y repetitivos tienden a ser monótonos, afectando negativamente las actitudes del trabajador y reduciendo su eficacia.

**g. El énfasis en los aspectos emocionales:** Los elementos no planeados del comportamiento humano, se convierten en una faceta especial para casi todas las grandes figuras de la teoría de las relaciones humanas.

La teoría de las relaciones humanas busca mayor flujo de comunicación, sobresaliendo la importancia del factor humano permitiendo su participación en la toma de decisiones y en la comunicación interna dando más confianza a todos los miembros de la organización.

La intención es realizar juntas y reuniones de trabajo más frecuentes con el personal de la organización, teniendo como consecuencia la participación de los empleados, logrando la identidad en los trabajadores.

Debe destacarse, que esta teoría surge a raíz de la investigación de Hawthorne que comenzó en 1924, en Chicago, Illinois. Fue uno de los primeros intentos por estudiar el comportamiento humano en el trabajo.

Además, Chiavenato (Ob cit), destaca que los estudios de Hawthorne, despertaron dudas sobre los principios de la administración que se habían aplicado hasta entonces, los cuales se centraban en la eficiencia. Estos experimentos de Hawthorne, contribuyeron al llamado enfoque de las Relaciones Humanas que considera a las personas como el factor clave para aumentar la eficiencia de las organizaciones.

Así mismo, debe señalarse que con la Teoría de las relaciones Humanas aparece otra concepción sobre la naturaleza del hombre: el hombre social basado en los siguientes aspectos:

**A.-**Los trabajadores son seres sociales complejos que tienen sentimientos deseos y temores. No reaccionan como individuos aislados.

**B.-**Las personas están motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer a través de los grupos sociales con los que interactúan. Si hay dificultades en la participación y las relaciones con el grupo, aumenta la rotación de personal, baja la moral, aumenta la fatiga psicológica y se reduce los niveles de desempeño.

**C.-**El comportamiento de los grupos depende del estilo de supervisión y liderazgo. El supervisor eficaz influye en sus subordinados para lograr lealtad, estándares elevados de desempeño y compromiso con los objetivos de la organización.

**D.-**La tarea básica de la administración es formar una élite de jefes democráticos, persuasivos y simpáticos que sean capaces de comprender y comunicarse con todo el personal. No obstante, esta teoría era más democrática y participativa, pero sigue siendo prescriptiva y normativa, y hasta cierto punto parcial, es decir, señalaba como liderar y motivar a las personas para que alcancen los objetivos de la organización.

#### **2.2.40.-Teoría de los dos factores en el ambiente externo y en el trabajo del individuo de Herzberg(Herzberg, Mausner y Snyderman, 1967).**

Frederick Irving Herzberg (1923-2000), un renombrado psicólogo norteamericano, se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Es especialmente reconocida por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de la Motivación e Higiene.

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial, establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Los factores higiénicos o preventivos (salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales y administración de la organización), evitan la insatisfacción pero no producen motivación satisfacción. Los factores motivacionales (reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, posibilidades de avance y trabajo en sí) sí producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente. De esta

forma, si no están funcionando adecuadamente ninguno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho. Si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado (especie de punto de indiferencia). Si operan los factores motivacionales pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho (están bloqueados los efectos de los factores motivacionales). Sólo habrá motivación cuando ambas clase de factores estén funcionando adecuadamente.

Si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado (especie de punto de indiferencia). Si operan los factores motivacionales pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho (están bloqueados los efectos de los factores motivacionales). Sólo habrá motivación cuando ambas clase de factores estén funcionando adecuadamente.

Teoría de los Dos Factores o Teoría Bifactorial de la satisfacción. Herzberg, en su teoría expuso la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales, un grupo de factores llamados extrínsecos y otro llamado intrínsecos.

El primer factor, está referido a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, es decir, referidos al salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo.

Según el modelo Bifactorial de Herzberg, estos factores Extrínsecos solo pueden prevenir, posponer hasta en cierto caso evitar la insatisfacción laboral cuando está exista, pero por lo contrario no pueden determinar la satisfacción, ya que está estaría determinada por otro factor que es el intrínsecos, que serian aquellos que son consustanciales al trabajo o contenido dentro del mismo como la responsabilidad y el logro.

### **2.2.41.-Teoría de la Motivación de Maslow.**

Debe señalarse, que la Teoría de la Motivación de Maslow, está basada en la llamada Pirámide de las Necesidades; las cuales este creador jerarquiza o clasifica por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. Abraham Maslow identificó las necesidades de la siguiente manera:

1.-Necesidades fisiológicas referidas a la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento, también se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica para permitir la supervivencia del hombre.

2.-Necesidades de seguridad son las que permiten estar libre de peligros, bien sean reales o imaginarios y la protección contra las amenazas del entorno; se relacionan con la supervivencia.

3.-Necesidades sociales están relacionadas con la amistad, participación, pertenencia a grupos, el amor, y el afecto; corresponden al desenvolvimiento del hombre en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

4.-Necesidades de estima Se refieren a la valoración que el ser humano hace de sí mismo, como se percibe y como se evalúa, su auto estima, el amor propio y la confianza en sí mismo.

5.-Necesidades de autorrealización son las más importantes en el hombre y lo conducen a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se ubican en la parte más alta de la pirámide de Maslow y evidencian el esfuerzo de la persona por alcanzar su potencial y desarrollarse a lo largo de su vida. (Chiavenato, 2009: 242).

De esta manera, Maslow sostiene su teoría argumentando, que las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento del individuo y lo conducen a buscar metas individuales, debido a que cada persona tiene necesidades fisiológicas innatas o hereditarias y su comportamiento se dirige a satisfacer esas necesidades. Por otro lado, señala que en cierta edad, el hombre inicia un proceso de aprendizaje de nuevas necesidades que lo inducen a buscar protección contra las amenazas, carencias y peligros, en otras palabras su supervivencia. A medida que la persona controla sus necesidades primarias por el aprendizaje surgen las necesidades secundarias. Señala asimismo, que el comportamiento del individuo es influenciado por una gran cantidad de necesidades relacionadas entre sí que se incorporan a la jerarquía correspondiente. De tal manera que, mientras una necesidad no haya sido satisfecha se volverá imperativa y marcará el comportamiento del hombre hasta satisfacerla total o parcialmente. Dice Chiavenato, (2009: 243): “que esta teoría, aunque genérica y estandarizada, es un modelo útil para analizar el comportamiento individual como parte del Comportamiento Organizacional porque es sencilla y fácil de entender, y también por su lógica intuitiva”.

Para dar una explicación del porque la gente se comporta de cierta manera, es necesario tomar en cuenta las diversas teorías de la motivación. Estas teorías tratan de explicar cómo comienza el comportamiento, como recibe energía, como la conserva y qué tipo de reacción subjetiva se presenta en el organismo. No es posible comprender las relaciones con y entre las personas sin un conocimiento mínimo de la motivación y de su comportamiento.

Es importante conocer las causas que mueven a la acción humana, esto constituye un aspecto vital porque de dicha manera el administrador puede actuar manejando estos elementos a fin de que su organización funcione más adecuadamente. Lo que importa esencialmente es que un administrador conozca los puntos de vista de sus subordinados en una situación dada y este dispuesto a tratarlos

como corresponde. Es por ello, que la administración debe familiarizarse con el concepto de motivación y el papel que ésta representa en el comportamiento de la organización.

#### **2.2.42.-Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1959)**

La Teoría expone una clara diferenciación entre la finalidad de producir condiciones satisfactorias en el ambiente laboral y de obviar aquellas de carácter insatisfactorio, lo cual expone en la forma siguiente:

- Factores higiénicos o extrínsecos: se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo. Estos factores higiénicos, por ser administrados y decididas por la empresa, están fuera de control de las personas. Los principales factores de este tipo son: el sueldo, los beneficios sociales, la supervisión y/o dirección de los supervisores, las condiciones físicas y ambientales del trabajo, las relaciones entre la empresa y los individuos que en ella trabajan. Son factores de contorno que circundan al individuo.
- Factores motivacionales o intrínsecos: estos factores están bajo el control del individuo pues está relacionado con aquellos que él hace y desempeña. Los factores Intrínsecos involucran los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.
- De acuerdo con las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados. Por el contrario, cuando los factores extrínsecos son pésimos provocan la insatisfacción de los empleados. (Chiavenato, 1994).

### **2.2.43.-Teoría de las necesidades E-R-G de Clayton Alderfer (1972)**

Clayton Alderfer propuso una jerarquía de necesidades modificada a partir de la teoría de Maslow de solamente tres (3) niveles (Existente (mantenimiento de la vida), Relatedness (relaciones interhumanas) y Growth (crecimiento):

- Necesidades de existencias: combinan los factores fisiológicos y de seguridad, se refiere a que los empleados inicialmente están interesados en satisfacer sus necesidades, donde la paga, las condiciones físicas de trabajo, la seguridad en el puesto y los beneficios pueden apuntar a esta necesidad.
- Las necesidades de relación: se encuentran en el siguiente nivel y comprenden el ser entendido y aceptado por personas que se encuentran arriba, debajo y en torno del empleado en el trabajo y fuera de él.
- Las necesidades de crecimiento: están en la tercera categoría y se refieren al deseo de autoestima y autorealización. (Davis, 1993).

### **2.2.44.-Teoría contingencial de Victor H. Vroom (1964)**

Esta teoría se denomina Modelo contingencial de motivación, ya que resalta las diferencias entre las personas y cargos. La teoría de está basada en las expectativas que los empleados tienen en el área laboral, así como el contexto y la manera en que se satisfacen estas expectativas, por lo tanto se logrará un incremento en los niveles de satisfacción laboral, sólo si se cumplen con las expectativas de los empleados, actualmente, la más aceptada por psicólogos y sociólogos contemporáneos.

Para Vroom, el nivel de productividad individual depende de tres factores básicos que actúan dentro de la persona:

- Los objetivos individuales, la fuerza del deseo de alcanzar los objetivos.

- La relación existente entre productividad y el alcance de los objetivos individuales.
- La capacidad de la persona para influir su propio nivel de productividad. (Davis, 1993).

Según esta teoría, estos tres factores determinan la motivación del individuo en un determinado momento. Este modelo se basa en la hipótesis de que la motivación sea un proceso que canaliza las elecciones entre los comportamientos. Cada individuo tiene preferencias por determinar resultados finales, a los que denomina Valencias. Una Valencia positiva indica el deseo de alcanzar determinado resultado final, mientras que una valencia negativa implica el deseo de evadir cierto resultado final.

#### **2.2.45.-Teoría de las expectativas de Edward E. Lawler (1971)**

La teoría de Lawler tiene su basamento en la determinación de dos variables para la motivación efectiva de un empleado, fundamentándose en tres factores que son: que el individuo desea una recompensa, la estimulación que produzca un final exitoso y la estimación de la instrumentalidad necesaria para lograr la recompensa.

- Es el concepto de una probabilidad de esfuerzo – recompensa, la cual considera que está determinada por la cantidad de esfuerzo hacia la ejecución efectiva de una labor, de la cual logrará una recompensa.

Es el valor de la recompensa. Esto es, la percepción individual del resultado que podría obtenerse al desempeñarse en forma efectiva; el valor de la recompensa por resultados surge de la habilidad percibida de satisfacer una o más necesidades. (Chiavenato, 1994).

#### **2.2.46 Las conclusiones de Lawler son las siguientes:**

- Las personas desean dinero porque les permite solamente la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, y también da condiciones totales para la satisfacción de las necesidades sociales, de estima y de autorealización.
- Los individuos creen que su desempeño es, al mismo tiempo, posible y necesario para obtener dinero.
- Siempre y cuando las personas creen que existe una relación entre las diferencias de remuneración y el desempeño, el dinero será un excelente motivador. (Chiavenato, 1994).

#### **2.2.47.-Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland (1976)**

McClelland,(1976) investiga una serie de necesidades singulares importantes para la dirección de la empresa, entre las que están estrechamente relacionadas a los conceptos de aprendizaje y que son adquiridas mediante la cultura. Tres de esas necesidades son:

- Factor de Realización o Logro: las personas motivadas por este factor desean lograr cosas, se planean metas que persiguen con el fin de realizar algo con la mira de alcanzarlas.
- Factor de Afiliación: los motivados por afiliación están más interesados en establecer contactos personales, en la necesidad de relacionarse con otras personas, en otras palabras en socializarse.
- Factor de Poder: los individuos motivados por el poder tratan de influir sobre las demás personas ya que esa influencia en el ser humano incrementa el deseo de superación y de realización.

## **2.2.48.-Bases legales.**

**2.2.48.1.-Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela** en su artículo 87, en su (Párrafo II) “Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones” De acuerdo a lo expresado en el Art. de la (CRBV), debemos hacer hincapié en la responsabilidad que recae sobre el patrono con respecto a la protección que el mismo debe brindar a sus empleado, y de igual manera se especifica como el estado procurara ser fiel velador del cumplimiento y resguardo del capital más importante de la empresa; el capital humano.

## **2.2.48.2.-Ley Orgánica Trabajadores y las Trabajadoras Decreto N° 8.938 - 30 de abril de 2012.**

Artículo 43. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo.

### **2.2.48.3.-Participación en salud y seguridad**

**Artículo 44.** Los patronos o patronas están en la obligación de garantizar que los delegados y delegadas de prevención dispongan de facilidades para el cumplimiento de sus funciones, y que los comités de salud y seguridad laboral cuenten con la participación de todos y todas sus integrantes, y sus recomendaciones sean adoptadas en la entidad de trabajo.

Se ha definido el factor de riesgo (FR) como una característica, condición o circunstancia detectable en un individuo o grupo de personas y el ambiente, que se asocia con una probabilidad incrementada de desarrollar o experimentar una enfermedad o desviación de la salud (Pàg.17).

### **2.2.48.4.-Condiciones dignas de trabajo.**

Artículo 156.El trabajo se llevara 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. D) El ambiente saludable de trabajo. E) La protección a la vida, la salud y la seguridad labor:

### **2.2.48.5.-Límites de la jornada de trabajo**

Artículo 173. La jornada de trabajo no excederá de cinco días a la semana y el trabajador o trabajadora tendrá derecho a dos días de descanso, continuos y remunerados durante cada semana de labor.

La jornada de trabajo se realizará dentro de los siguientes límites:

1. La jornada diurna, comprendida entre las 5:00 a.m. y las 7:00 p.m., no podrá exceder de ocho horas diarias ni de cuarenta horas semanales.
2. La jornada nocturna, comprendida entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m. no podrá exceder de siete horas diarias ni de treinta y cinco horas semanales. Toda prolongación de la jornada nocturna en horario diurno se considerará como hora nocturna.
3. Cuando la jornada comprenda períodos de trabajos diurnos y nocturnos se considera jornada mixta y no podrá exceder de las siete horas y media diarias ni de treinta y siete horas y media semanales. Cuando la jornada mixta tenga un período nocturno mayor de cuatro horas se considerará jornada nocturna en su totalidad.

**2.2.49.-ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT), publicada en gaceta oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 20.**

Artículo 1:Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Según en el artículo 53. “Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

ART 53 N°1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales...”

Artículo 53,N°3 Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.

#### **2.2.49.1.-Son deberes de los trabajadores y trabajadoras:**

Artículo 54 N°1. Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo no sólo en defensa de su propia seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y trabajadoras y en resguardo de las instalaciones donde labora”.

Es importante darle cumplimiento a lo expresado en la ley ya que hay unas series de regulaciones y medidas preventivas para resguardar el bienestar, salud y la vidas de los trabajadores en sus puestos de trabajo esto con el fin de minimizar y tener una prevención de accidentes e incidentes en los puestos de trabajo para cuidar y resguardar la vida de cada uno de los trabajadores.

Artículo 54 N°2 Hacer uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o del mal funcionamiento de los mismos.

Artículo 54,N°3 Usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal de acuerdo a las instrucciones recibidas dando cuenta inmediata al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento, o mal funcionamiento de los mismos. Corresponden al objetivo de proteger contra las condiciones inseguras a las que está expuesto

Artículo 54, N°6 Mantener las condiciones de orden y limpieza en su puesto de trabajo.ç

ART 54, N°7 Acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren en materia de seguridad y salud en el trabajo.ç

ART 54, N°8 Cumplir con las normas e instrucciones del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa.

ART 54, N°9 Informar de inmediato, cuando tuvieren conocimiento de la existencia de una condición insegura capaz de causar daño a la salud o la vida, propia o de terceros, a las personas involucradas, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y a su inmediato superior, absteniéndose de realizar la tarea hasta tanto no se dictamine sobre la conveniencia o no de su ejecución.

a) El ambiente saludable de trabajo.

b) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral...”

Artículo 55, N°8 Los empleadores y empleadoras tienen derecho a Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y de forma correcta, y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal suministrados para preservar la salud.

#### **2.2.49.2.-Salud y seguridad laboral**

Artículo 56. Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo,

Artículo 62. El empleador o empleadora, en cumplimiento del deber general de prevención, debe establecer políticas y ejecutar acciones que permitan:

ART.62, N°1 La identificación y documentación de las condiciones de trabajo existentes en el ambiente laboral que pudieran afectar la seguridad y salud en el trabajo.

ART.62, N°2 La evaluación de los niveles de inseguridad de las condiciones de trabajo y el mantenimiento de un registro actualizado de los mismos, de acuerdo a lo establecido en las normas técnicas que regulan la materia.

ART.62, N°3 El control de las condiciones inseguras de trabajo estableciendo como prioridad el control en la fuente u origen. En caso de no ser posible, se deberán utilizar las estrategias de control en el medio y controles administrativos, dejando como última instancia, cuando no sea posible la utilización de las anteriores estrategias, o como complemento de las mismas, la utilización de equipos de protección personal

El control de las condiciones inseguras de trabajo estableciendo como prioridad el control en la fuente u origen. En caso de no ser posible, se deberán

utilizar las estrategias de control en el medio y controles administrativos, dejando como última instancia, cuando no sea posible la utilización de las anteriores estrategias, o como complemento de las mismas, la utilización de equipos de protección personal.

Artículo 59. A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
5. Impida cualquier tipo de discriminación.
6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado o enfermo.
7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Este capítulo hace referencia al método que se llevó a cabo en la investigación para obtener los datos requeridos y dar respuesta a los objetivos del estudio. Para efecto de esta investigación se analizó el tipo y diseño de investigación, nivel de la investigación, la población el instrumento, validación y confiabilidad del mismo.

#### **3.1.-Tipo de Investigación.**

Al respecto Santa P y Feliberto M (2005:97) “Se refiere a la clase de estudio que se va a realiza. Orientada sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger la información o datos necesarios”.

De acuerdo a la definición referida por el autor la investigación fue desarrollada de manera descriptiva, ya que se realizo una observación directa, así como también la recolección de datos mediante el uso de encuesta, con el propósito de analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de Empresa fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

#### **3.2.-Diseño de la Investigación.**

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación esta se soporto en una investigación de campo apoyado en un nivel descriptivo, En consecuencia, el tipo de investigación utilizada es de campo, definiéndose según Santa P y Feliberto M (2005:97) “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipulación o controlar variables. Estudiar los fenómenos sociales en su ambiente natural”.

Los datos de interés fueron recogidos en forma directa de la realidad por lo que ésta investigación se considera de campo, porque se estudio, observo y diagnostico la problemática, basada en las fallas de administración del recurso

humano en materia del comportamiento organizacional y la influencia del desempeño desde el sitio geográfico donde suceden los acontecimientos e irregularidades del trabajo.

Al respecto Santa P y Feliberto M (2005:99) la investigación documental “se concentra exclusivamente en la recopilación de diversas fuentes. Indaga sobre el tema en documentos escritos”.

### **3.3.-Nivel de la investigación.**

Según Santa P y Feliberto M (2005:102) expresa que la investigación descriptiva: “Es el de interpretar realidad de hechos. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”.

De igual forma, el estudio midió o evaluó aspectos diversos: dimensiones o componentes del fenómeno así como todo lo relacionado con éste y se realizo la descripción de características que se presentaron mediante el estudio del comportamiento y el desempeño de los trabajadores para realizar la producción estipulada.

### **3.4.- Población.**

Según Santa P y Feliberto M (2005:115) la población se define “es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar

conclusiones”, de acuerdo a lo antes planteado la población del estudio está conformada por la cantidad de treinta y seis (36) trabajadores.

### **3.5.-Muestra.**

Según Santa P y Feliberto M (2005:116) “la muestra representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población”.

En este sentido, la muestra que fue seleccionada estuvo constituida por el 100% de la población, y fue representada por un grupo que se toma de un todo para resaltar las características que fueron objeto de investigación. Por lo que para la investigación realizada, la muestra seleccionada fue de un total de treinta y seis (36) trabajadores lo cuales fueron escogidos al azar para una prueba piloto.

### **3.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Con respecto a los instrumentos de recolección de datos Arias (2004:53), expresa que “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Son ejemplos de instrumentos; formatos de cuestionario, guías de observación, escalas de aptitudes u opinión, entre otros”.

Dicho esto, las técnicas que fueron utilizadas en la investigación son: La observación directa, el cuestionario y la revisión documental.

Según Santa P y Feliberto M (2005:129) “La observación directa es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar “, mediante esto se realizo en la Empresa fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo, en la investigación se implemento una observación directa a los puestos de trabajo y se implemento una

lista de cotejó con el objeto de recaudar información acerca de las actividades diarias y la rutina de trabajo para ver como es el comportamiento y el desempeño que los trabajadores tienen a la hora de realizar el trabajo también para la visualización de los espacios físicos del área productiva, oficina, las áreas comunes de la empresa , así como también la interacción hombre máquina y equipos; se pudo conocer y determinar de forma exacta la situación problemática y su influencia e incidencia más relevante.

### **3.7.-Operacionalización de la variable**

La operacionalización de las variables corresponde a la estrategia metodológica que fue aplicada en la investigación y se presenta a través del cuadro técnico metodológico, que enfoca la operacionalización.

Al respecto, Para Balestrini (2006:114), la Operacionalización de una variable implica Seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable en estudio. Supone la definición operacional la referencia empírica. Hay que recordar, que es necesario definir variables teóricas en términos de variables empíricas o indicadores.

La estrategia metodológica que se aplico se detalla mediante el cuadro técnico metodológico operacionalización de variables que se presenta en la página siguiente y resume la manera de operacionalizar los objetivos o de las variables y, a su vez resume el qué, cómo y dónde se desarrollará la investigación, en función de los objetivos formulados.

### **3.8.-El cuestionario.**

De igual forma, se elaboro un cuestionario como instrumento de recolección de datos, con el objeto de conocer las opiniones de las personas que conforman la

muestra. Según Santa P y Feliberto M (2005:143) el cuestionario “es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta es fácil de usar, popular y con resultados directos”.

Según Arias, (2006:74) también plantea que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. En este sentido, este instrumento se realizo para generar un número de interrogantes que se administraron a la muestra, para poder alcanzar los objetivos establecidos en la investigación. El cuestionario fue aplicado a los trabajadores del producción (ensacadores, ayudantes general y montacarguistas los empleados, supervisor del área y a los Jefe y representante de recursos humanos de la empresa) también se puede visualizar en el anexo A para poder ver cómo están estructuraras las diferentes interrogantes ya que el mismo fue formulado y estuvo estructurado por alternativas de escala tipo Likert. En este sentido, las alternativas tipo Likert. Según Palella y Martins (2004:139), lo define como: “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se le administra”.

### **3.9.-Observación Directa**

Al respecto Santa P y Feliberto M, (2005:129) “es una observación directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar”.

Al interpretar lo expresado por el autor con respecto a la definición antes mencionada se realizaron una serie de inspecciones y de observaciones para verificar algunos aspectos relevantes para la investigación que me permitió hacer unas investigaciones del proceso productivo y las actividades administrativas

### **3.10.-Observación Estructurada.**

Según Arias. (2006:70), La observación estructurada “es aquella que además de realizarse en correspondencia con unos objetivos, utiliza una guía diseñada previamente, en la que se especifica los elementos que serán observados”. Por lo que para el desarrollo de la investigación fue pertinente el empleo de la lista de chequeo definida igualmente por Arias, (2006:70) como “un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

### **3.11.-Lista de cotejo o de chequeo.**

Según Arias, (2006: 70) “la lista de cheque es un instrumento en él que se indica la presencia o ausencia de aspectos o conducta a ser observado”, este instrumento fue utilizado y me permitió realizar una series de observaciones de las condiciones de trabajo de cada una de las áreas de la organización para poder detectar las irregularidades y la problemática que fueron observadas en cada uno de los lugares y puestos de trabajo

### **3.12.-Análisis y Presentación de los Resultados.**

Al respecto Arias, (2006: 111) define a las técnicas de procesamiento y análisis de datos como “las operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuera el caso”. En la investigación los datos que se obtuvieron de los instrumentos fueron organizados, clasificados, tabulados y posteriormente representados en tablas de las cuales hay una informacion clara y especifica en cada uno las tablas estas fueron planteada de manera clara para que se puedan entender y analizar claramente.

### 3.13.-Validez.

Al respecto Arias, (2006: 79), define que la validez significa “que las preguntas o ítems deben tener correspondencia directa con los objetivos de la investigación”.

Después de haber realizado el cuestionario, se sometió a la revisión de varios expertos para el juicio del mismo con el propósito de constatar el vocabulario y la redacción de los ítems y si el contenido de los mismos mide lo que se deseaba medir, con lo cual se determino si es completamente válido mediante esto se puede observar el anexo B donde está el instrumento y la aprobación o validación por cada uno de los expertos.

### 3.14.-Confiability del Instrumento.

Luego de incorporar al cuestionario y las observaciones hechas por los expertos, se aplico el instrumento a la población accesible, es decir, treinta y seis (36) trabajadores de producción y empleados de los cuales se realizo una prueba piloto con 5 personas para determinar que tan confiable es el instrumento. El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinará por el coeficiente de Alpha Cronbach, éste requirió de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero (0) y uno (1). Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que pudo ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas de los cuales se pueden observar los resultados obtenidos en el anexo C sobre los datos obtenidos se aplico la ecuación antes mencionada y la fórmula para realizar este cálculo es:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K s_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Dónde:**

K: es el número de preguntas o ítems.

$S_i^2$  : es la suma de varianzas de cada ítem.

$S_t^2$  : es la varianza de los totales.

Ahora bien, cabe señalar que el cuestionario empleado como instrumentos para esta investigación fue sometidos al método de confiabilidad el coeficiente de Alpha Cronbach, para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas., lo que significa que es un instrumento de alta confiabilidad ya que los resultados apreciados en el instrumento corresponden 0,95,87 respectivamente.

De igual forma, es importante señalar que los representantes de la población no podrán ser identificados por motivos de confidencialidad y todos los resultados serán representados en resúmenes anónimos en tablas o cuadros. Cabe señalar que el cuestionario no estuvo dirigido solo al personal de planta, sino que también se tomaran en cuenta al personal administrativo y que cada pregunta se realizo de acuerdo al enfoque dado a esta investigación. Asimismo, se emplearon el uso de la lista de chequeo, para constatar la presencia de ciertas situaciones que se pudieron observar en los lugares o puesto detrabajo.

Al respecto Bichachi, (2000: 4) como define que una lista de chequeo es “un listado de preguntas, en forma de cuestionario que sirve para verificar el grado de cumplimiento o presencia de determinados elementos establecidos a prioridad con un fin determinado”.

Por último la observación directa, la cual consistió en observar a las personas cuando realizaban su trabajo y que permitió conocer qué actividad se está realizando, como se está haciendo, quien la hace, cuando se lleva a cabo, el tiempo que dura y donde se ejecuta.

Con esta técnica se determinaron a las personas que se observaron y se conversara previamente con las mismas para obtener su aprobación, también se realizo todas las solicitudes necesarias para llevar a cabo la observación, de igual forma durante el proceso se realizaron varios recorridos para obtener información de los elementos físicos del área y se documento lo observado

2.16.- Cuadro de Operalización de Variables:

Cuadro N° 01 Valoración del Comportamiento Organizacional

Objetivo general: Analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción-Estado Carabobo.

Variables	Definición de variables	Dimensión	Indicador	Fuente	Técnicas e instrumentos	Ítems		
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Barón y Greenberg (1990: 4)"Es el estudio que busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo".	Comportamiento individual	• COMPORTAMIENTO	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	Encuesta /cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplo con las normas de seguridad para realizar mi trabajo.</li> <li>Tengo un comportamiento adecuado con mis compañeros.</li> <li>Mi jefe tiene un comportamiento de cordialidad para notificarme cualquier irregularidad que cometa.</li> <li>Mi jefe inmediato me respeta.</li> <li>Tengo una relación de respeto con mis compañeros.</li> <li>Cumplo con las normas sobre el uso de los equipos personal en el área de trabajo.</li> </ul>		
			• COMUNICACIÓN	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	Encuesta /cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aporto ideas que son consideradas por la organización para la toma de decisiones.</li> <li>Considero que cuando hay quejas se toman medidas correctivas de manera oportuna.</li> <li>Mi jefe inmediato es una persona con la que se puede hablar claramente.</li> <li>Existe buena comunicación con mi jefe inmediato.</li> <li>El supervisor del área mantiene una buena relación interpersonal con sus subordinados.</li> </ul>		
			• CONVIVENCIA LABORAL	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	Encuesta /cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las relaciones interpersonales con los compañeros son de cordialidad.</li> <li>Considero que mi esfuerzo para trabajar en equipo es reconocido.</li> <li>Cuando existe algún conflicto dentro de la organización de se promueve que todas las áreas participen activamente en la solución.</li> </ul>		
				• MOTIVACION	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considero que me siento motivado para realizar mis labores diariamente a pesar de las condiciones de trabajo.</li> <li>Poseo altos niveles de motivación para cumplir mis funciones de trabajo.</li> </ul>	
				Comportamiento Grupal.	• ESTILO DE LIDERAZGO	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	Encuesta /cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>El jefe inmediato tiene un liderazgo autoritario</li> <li>Considera usted que la organización se preocupa por adiestrar a su personal.</li> <li>Siente que su labor es reconocida.</li> </ul>
					• DESEMPEÑO GRUPAL	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	Encuesta /cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Me siento capacitado para desempeñar responsabilidades en cuanto la tomo de decisiones si se presenta un problema en el área de trabajo.</li> <li>El trabajo en equipo más satisfactorio</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• CUMPLIMIENTO DE METAS.</li> </ul>	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	Encuesta /cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumpro con todas las actividades de producción planteada por el jefe inmediato.</li> <li>• Existe la habilidad para implantar estrategias de acción orientadas a cumplir con las metas del trabajo.</li> <li>• Se cumplen con los objetivos de la organización.</li> </ul>
	<b>Efectividad</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• TRABAJO EN EQUIPO</li> </ul>	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	Encuesta /cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El esfuerzo del trabajo en equipo es orientado hacia el mejoramiento continuo de mi labor.</li> <li>• El trabajo en equipo es la mejor estrategia para cumplir con la producción.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• SATISFACION LABORAL</li> </ul>	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	Encuesta /cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal no está satisfecho con los incentivos recibidos por la organización.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• AMBIENTE DE TRABAJO</li> </ul>	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	Encuesta /cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El lugar de trabajo presenta exposiciones de riesgos laborales.</li> <li>• El ambiente de trabajo tiene las condiciones necesarias para realizar el trabajo.</li> </ul>

Fuente: Suárez, (2015).

**2.2.17 Cuadro N° 02 Valoración del Desempeño Laboral.**

**Objetivo general:** Analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción-Estado Carabobo.

Variables	Definición de variables	Dimensión	Sub dimensiones	Indicador	Fuente	Técnicas e instrumentos	Ítems
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	"surge en un marco de transformación de la producción y del trabajo, y de nuevas exigencias respecto a la forma de desempeño del individuo en el sitio de trabajo" (OIT, 1997: 10).	<b>Producción</b>	<b>Elementos Procesos de trabajo</b>	<b>OBJETIVO DE TRABAJO.</b>	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considero que mi jefe tiene un liderazgo muy definido.</li> <li>• Creo que los objetivos planteados por la organización están bien estipulados</li> <li>• Cumpro con mis actividades de trabajo.</li> <li>• Cumpro con las responsabilidades de mi cargo.</li> <li>• Realizo mi producción en las horas estipuladas para el cambio de turno.</li> </ul>
				<b>FUERZA DE TRABAJO</b>	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tengo las capacidades de realizar el trabajo con efectividad.</li> <li>• Tengo las habilidades necesarias para cumplir con la producción.</li> <li>• Tengo la fuerza física para cumplir con los estándares diarios de producción.</li> </ul>
				<b>MEDIOS DE TRABAJO</b>	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tengo los materiales para realizar mi trabajo.</li> <li>• Se me suministra los equipos de protección personal para realizar mi trabajo.</li> <li>• El jefe inmediato me suministra de materia prima para yo realizar mi trabajo.</li> <li>• Cuando se presenta un problema de escasez de producto se buscan los medios para resolverlos.</li> </ul>
		<b>Desempeño Individual</b>		<b>Rendimiento</b>	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi rendimiento cumple con las expectativas de mi jefe.</li> <li>• El rendimiento de mi jefe es el adecuado para ordenar las actividades de trabajo.</li> <li>• Tengo el compromiso de trabajar para realizar la producción.</li> </ul>
		<b>Entorno de trabajo</b>		<b>Condiciones de trabajo</b>	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y PRODUCCION	cuestionario / lista de cotejo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creo que el entorno de trabajo presenta factores no adecuados para desempeñar mis actividades.</li> <li>• Estoy satisfecho con el ambiente físico que existe dentro del área de trabajo.</li> <li>• La gerencia tiene la iniciativa de mejorar las condiciones de trabajo.</li> <li>• Los supervisores notifican cualquier mejora en el puesto de trabajo a los jefes.</li> </ul>

Fuente: Suárez, (2015).

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El presente capítulo muestra los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos, describe las deducciones de la investigación, su debida interpretación y posterior análisis, lo cual permitió el análisis de los datos del estudio comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción-Estado Carabobo Para tal fin, fue tomada como muestra treinta y seis (36 ) trabajadores de la organización estudiada, Los resultados se agruparon con el propósito de obtener una información confiable.

Al respecto, expresa Balestrini (2005: 169):

El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación.

Por ello, se utilizaron tablas, cuestionario y una lista de cotejo y donde se especificaron las respuestas a cada una de las preguntas formuladas.

Para darle el cumplimiento al objetivo específico que habla sobre la determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción-Estado Carabobo.

Se realizo un evaluación de desempeño lo cual se tomaron el cuenta algunos aspecto relevante de las dimensiones que se estudiaron aquí se le explicara los

conclusiones que se llegaron en cuanto el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área de producción.

**Me siento capacitado para desempeñar responsabilidades en cuanto la toma de decisiones si se presenta un problema en el área de trabajo**

<b>Tabla OBJETICO 2</b>				
<b>N° de Niveles</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	MUY ALTO	0	0	0,00%
4	ALTO	4	16	16,67%
3	MODERADO	5	15	20,83%
2	BAJO	11	22	45,83%
1	MUY BAJO	4	4	16,67%
<b>Totales</b>		<b>24</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Suarez (2015)

**Interpretacion**

Mediante lo evaluado en algunos aspectos relevante de la investigación como en el indicador del desempeño grupal muchos consideraron que están capacitados para desempeñar responsabilidades en cuanto la toma de decisiones si se presenta un problema consideran que hay un porcentaje alto de 45,83% con respecto a la pregunta planteada en la evaluación de desempeño pero también hay un porcentaje considerable de personas que consideran que no están en la capacidad de tomar decisiones si se presenta un problema se puede decir que es moderado ya que hay un porcentaje 20,83 % así como en la capacidad de estar en un nivel bajo para tomar decisiones esto se puede deber a muchos factores ya sea por ordenes de jefes o por no tener la capacidad para llegar a tomar la decisión y el desempeño no es de todo efectivo y darle respuesta al objetivo específico Determinar el nivel del desempeño

laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

**Cumpla con las actividades de producción planteada por el jefe inmediato**

<b>Tabla OBJETICO 2</b>				
<b>Nº de Niveles</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	MUY ALTO	8	40	4,17%
4	ALTO	12	48	50,00%
3	MODERADO	1	3	4,17%
2	BAJO	2	4	8,33%
1	MUY BAJO	1	1	4,17%
<b>Totales</b>		<b>24</b>	<b>96</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Suarez (2015)

**Interpretación**

Mediante lo evaluado en algunos aspectos relevante de la investigación como en el indicador del objetivo de trabajo muchos consideraron que están capacitados para desempeñar responsabilidades en cuanto la toma de decisiones si se presenta un problema consideran que hay un porcentaje alto 50,00% cumplen con las actividades planeada por los jefes pero también se puede observa que hay un porcentaje considerable muy alto en 33,33% que cumple con las actividades es notario y llama la atención que hay un porcentaje que opina que no puede cumplir con todas las actividades ya que hay un 8,33% y bajo 4,17% muy bajo es importante desatacar que hay ciertos factores que pueden impedir las actividades de trabajo es indispensable pensar que esto puede ser un factor importante para que las personas no puedan cumplir con sus actividades de trabajo y tener un buen desempeño. Y darle respuesta al objetivo específico Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores

del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

**El trabajo en equipo es la mejor estrategia para cumplir con la producción.**

<b>Tabla OBJETICO 2</b>				
<b>Nº de Niveles</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	MUY ALTO	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>45,83%</b>
4	ALTO	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>41,67%</b>
3	MODERADO	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>12,50%</b>
2	BAJO	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	MUY BAJO	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Totales</b>		<b>24</b>	<b>101</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Suarez (2015)

### **Interpretación**

Los aspectos relevante de la investigación como en el indicador del trabajo en equipo muchos consideraron que están capacitados para desempeñar estrategias para cumplir con la producción diaria y esta es el trabajo en equipo en cuanto la toma de decisiones si se presenta un problema consideran que hay un porcentaje alto 41,67% cumplen con las actividades planeada por los jefes pero también se puede observar que hay un porcentaje considerable muy alto en 45,83% que cumple con las actividades es importante destacar que hay ciertos factores que pueden impedir las actividades de trabajo en equipo es indispensable pensar que esto puede ser un factor importante para que las personas no puedan cumplir con sus actividades de trabajo y tener un buen desempeño a pesar que la mayoría no

respondió a ningún planteamiento siempre hay factores que influyen en el desempeño del trabajo en equipos. Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

Esta conceptualización, permite señalar que para trabajar en equipo, se requiere que dos o más personas tengan la intención de hacerlo en función de objetivos acordados, programados y políticas proyectadas en la IES. Es decir, un equipo de trabajo requiere cohesión e interacción entre los participantes, de manera que cada quien influya sobre los demás. Bounds, G. et al (1999:61) señalan que el trabajo en equipo “es un grupo pequeño, con una identidad definida, cuyos miembros trabajan juntos de modo coordinado y con apoyo mutuo, son responsables ante los demás y usan habilidades complementarias para cumplir un propósito o meta común”. Y darle respuesta al objetivo específico Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

### **Cumpla con las responsabilidades de mi cargo**

<b>Tabla OBJETICO 2</b>				
<b>Nº de Niveles</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	MUY ALTO	5	25	20,83%
4	ALTO	4	16	16,67%
3	MODERADO	8	24	33,33%
2	BAJO	7	14	29,17%
1	MUY BAJO	0	0	0,00%
<b>Totales</b>		<b>24</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Suarez (2015)

## Interpretación

Al analizar los resultados de la investigación como en el indicador del objetivo de trabajo muchos consideraron que cumplen modernamente con las responsabilidades de su cargo se consideran que hay un porcentaje alto 33,33% que pueden llegar a cumplir con todas las actividades pero también se puede observar que hay un porcentaje considerable bajo 29,17% que cumple con las actividades es importante decir que pueden plantear que el desempeño por parte de los trabajadores del área de producción la mayoría pueden cumplir pero considerando los resultados puede que no sea del todo efectivo su desempeño Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

### Realizo mi producción en las horas estipuladas para el cambio de turno

<b>Tabla OBJETICO 2</b>				
<b>Nº de Niveles</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	MUY ALTO	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>34,48%</b>
4	ALTO	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>24,14%</b>
3	MODERADO	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>27,59%</b>
2	BAJO	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>13,79%</b>
1	MUY BAJO	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Totales</b>		<b>24</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Suarez (2015)

## Interpretación

Como se puede explicar cómo en el indicador del objetivo de trabajo muchos consideraron que cumplen con la producción estipula en las hora de trabajo para el cambio de turno consideran que hay un porcentaje muy alto 34,48% que pueden

llegar a cumplir con todas las actividades de producción pero también se puede observar que hay un porcentaje considerable bajo 13.79% que cumple no con las actividades de producción ya que es muy bajo su rendimiento o desempeño es importante decir que pueden plantear que el desempeño por parte de los trabajadores del área de producción la mayoría pueden cumplir pero considerando los resultados puede que no sea del todo efectivo su desempeño esto puede ser por varios problemas con la materia prima o entre otros factores como el ausentismo reposos por enfermedades entre otros factores. Es indispensable para darle cumplimiento al objetivo específico que es Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

A continuación se darán respuestas a las preguntas formuladas en el cuestionario esto es para verificar las conclusiones y los aspectos de relevancia que arroja el instrumento aplicado a la investigación

## 1. Cumplo con las normas de seguridad para realizar mi trabajo

Tabla N° 1					
N° de Niveles	Valor de cada nivel	Escalas	Cantidad de trabajadores	Valor en la escala lickert	Valor porcentual
5	180 ptos	Muy de acuerdo	23	114	63,88%
4	144 ptos	De acuerdo	10	40	27,77%
3	108 ptos	Indiferente	1	3	27,77%
2	72 ptos	En desacuerdo	1	2	27,77%
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	1	1	27,77%
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez, (2015)**

### Interpretación

En relación a la tabla N° 1 con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si se cumplen con las normas de seguridad para realizar mi trabajo se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 161 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo al igual que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala indiferente esto quiere decir que no es efectiva el cumplimiento de esta nomas, desacuerdo a los resultados obtenidos también hay un 63,89% estar muy de acuerdo un 27,78% que es un porcentaje considerable lo calificaron como de acuerdo y otros manifestaron en un 2.78% en las opciones indiferente, en desacuerdo y muy en

desacuerdo. La gran mayoría coloco en la escala muy de acuerdo, ya que este es un punto clave para tener una prevención de accidentes y medidas regulatorias de procedimientos de trabajo y así minimizar los accidentes e incidente en los lugares donde estos realizar sus labores. Para los efectos de este análisis es indispensable que sustentar dicho interpretación con lo planteado en la ley

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 ambiente saludable de trabajo.

b) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral...”

Según lo planteado en la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT), publicada en gaceta oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.

Artículo 54 N°1. Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo no sólo en defensa de su propia seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y trabajadoras y en resguardo de las instalaciones donde labora”.

Es importante darle cumplimiento a lo expresado en la ley ya que hay unas series de regulaciones y medidas preventivas para resguardar el bienestar, salud y la vidas de los trabajadores en sus puestos de trabajo esto con el fin de minimizar y tener una prevención de accidentes e incidentes en los puestos de trabajo para cuidar y resguardar la vida de cada uno de los trabajadores.

## 2. Tengo un comportamiento adecuado con mis compañeros.

<b>Tabla N° 2</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>23</b>	<b>115</b>	<b>63,89%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>36,11%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015)**

### **Interpretación**

Mediante lo determinado en la tabla N° 2 se pueden ver los resultados con respecto a la pregunta si tengo un comportamiento adecuado con mis compañeros se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 167 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo mediante esto se observa que hay un porcentaje considerable de 36,11% que tienen una preferencia por la escala de acuerdo mediante esto hay diferencia que pueden llegar a cambiar pero pueden ser aceptables, los resultados obtenidos con respecto a la pregunta planteada manifestaron los trabajadores que el 63,89% estar muy de acuerdo un 36,11% que es un porcentaje considerable lo calificaron como de acuerdo y otros manifestaron en un 0% en las opciones indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo. es decir que muchos de ellos manifiesta un comportamiento donde se puede apreciar un compañerismo para realizar las labores diarias y trabajar en equipo

conjuntamente de manera eficiente e eficaz. Mediante esto es indispensable definir que los grupos forman parte importante de las relaciones interpersonales tal como lo expresa el autor.

Al respecto Chiavenato, (2009: 272) habla de “un grupo está formado por dos o más personas que interactúan entre sí, de modo que el comportamiento y el desempeño de una esté vinculado a lo que haga los demás”...“Es un conjunto de personas que se comunican con frecuencia durante cierto tiempo”... “El número de integrantes es suficientemente pequeño para que cada persona se puede comunicar con los demás frente a frente”.

**3. Mi jefe tiene un comportamiento de cordialidad para notificarme cualquier irregularidad que cometo.**

<b>Tabla N° 3</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>22</b>	<b>110</b>	<b>61,11%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>36,11%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

**Fuentes: Suarez (2015)**

## **Interpretación**

Al evaluar la información y ver los resultados en la tabla N°3 con respecto a la pregunta si mi jefe tiene un comportamiento de cordialidad para notificarme cualquier irregularidad que cometo es necesario decir que en la escala de niveles fue de 167 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero también hay porcentaje considerable de 36,11% que tienen una preferencia por la escala de acuerdo y un porcentaje de 2,78% que está en muy desacuerdo esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es aceptable porque hay diferencias de opiniones, es importante plantear que la mayoría de los trabajadores consideran que su jefe tiene una buena relaciones con sus subordinas y es un jefe que plantea el respeto como valor fundamental en las relaciones de trabajo así los mismos y es importante para los trabajadores que se le sea respetado como función principal y la veracidad de la información el autor Chiavenato, (2006:110), habla sobre la comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social "Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

#### 4. Mi jefe inmediato me respeta.

<b>Tabla N° 4</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>23</b>	<b>115</b>	<b>63,89%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>27,78%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2,78%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5,56%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Fuentes: Suarez (2015)**

#### **Interpretación**

Con respecto a los resultados que se dieron a conocer en la tabla N°4 se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta que si mi jefe inmediato me respeta es importante decir que en la escala de niveles fue de 160 según esto se puede expresar que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78 % que tienen una preferencia por la escala indiferente y un porcentaje de 5,56 % que está en muy desacuerdo esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no eficaz porque hay diferencias de opiniones, con respecto los trabajadores manifestaron 63,89% estar muy de acuerdo en un 27,78% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo así como en las otras escalas que respondieron indiferente a la pregunta realizada en un 2,78% y en la escala de desacuerdo no respondieron estas escalas se ubican en 0% y algunos

manifestaron estar muy desacuerdo con las pregunta realizada anteriormente en un 5,56%.

Es importante plantear que la mayoría de los trabajadores consideran que su jefe manifiesta tiene una relación de trabajo de respeto a sus subordinados ya que el respeto es valor fundamental en las relaciones de trabajo.

Según Garza, (2004:65), Los valores son características morales que toda persona debe poseer, tales como la humildad, la piedad y el respeto; así como todo lo referente al género humano. De igual manera, se denomina tener valores al respetar a los demás; asimismo los valores son un conjunto de ejemplos que la sociedad establece para las personas en las relaciones sociales.

### 5. Tengo una relación de respeto con mis compañeros.

<b>Tabla</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>21</b>	<b>105</b>	<b>58,33%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>14</b>	<b>56</b>	<b>38,89%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Fuentes: Suarez (2015).**

## **Interpretación**

Según los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la tabla N° 5 sobre si tengo una relación de respeto con mis compañeros se puede interpretar los resultados de la escala de niveles que fue de 160 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero también hay porcentaje considerable de 2,78 % que tienen una preferencia por la escala muy en desacuerdo esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no eficaz porque hay diferencias de opiniones, por otro lado hay un 58,33% estar muy de acuerdo en un 38,89% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo así como el los otras escalas que no respondieron indiferente y en desacuerdo a la pregunta realizada fue de 0% y algunos manifestaron estar muy desacuerdo con las pregunta realizada anteriormente en un 2,78%. Es importante plantear que la mayoría de los trabajadores consideran que manifiesta que tienen una relación de respeto por sus compañeros de trabajo.

El respeto es un sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa. Como tal.

**6. Cumplimiento con las normas sobre el uso de los equipos de protección personal en el área de trabajo.**

<b>Tabla N° 6</b>					
<b>N° Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>25</b>	<b>120</b>	<b>69,44%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>27,78%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

**Fuentes: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Se puede observar en la tabla N°6 sobre si cumplimiento con las normas sobre el uso de los equipos de protección personal en el área de trabajo se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 161 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78 % que tienen una preferencia por la escala muy en desacuerdo esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz porque hay diferencias de opiniones, los trabajadores dicen estar 69,44% muy de acuerdo un 27,78% que es un porcentaje considerable lo calificaron como de acuerdo y otros no respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 0 % en las opciones indiferente, en desacuerdo por otra parte en la opción muy en desacuerdo manifestaron en un 2,78%. La gran

mayoría coloco en la escala muy de acuerdo, ya que este es un punto clave para los trabajadores, ya que está en riesgo la vida de las personas al no cumplir con la normativa sobre el uso de equipos de protección personal en las áreas de producción así como la administrativas puede que existen ciertos contaminantes como partículas sólidas suspendidas en el aire (pego) así como también exposición a ruido que podía afectar la vida de cada uno de los trabajadores que laboran dentro de esta organización es importante tener una prevención de accidentes e incidentes y tener medidas regulatorias de procedimientos de trabajo y plantear que es de uso obligatorio los equipos de protección personal.

Con respecto en la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT), publicada en gaceta oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.

Según en el artículo 53. “Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

ART 53 N°1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales...”

Artículo 54 N° 3 Usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal de acuerdo a las instrucciones recibidas dando

cuenta inmediata al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento, o mal funcionamiento de los mismos.

### 7. Aporto ideas que son consideradas por la organización para la toma de decisiones

<b>Tabla N° 7</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>55,56%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>14</b>	<b>56</b>	<b>38,89%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2,78%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,78%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

#### **Interpretación**

los resultados que se dieron a conocer en la tabla N° 7 se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula sobre si aporto ideas que son consideradas por la organización para la toma de decisiones se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 161 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78 % que tienen una preferencia por la escala indiferente esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz, de acuerdo a los resultados

obtenidos en un total de 36 personas que se le realizó el cuestionario muchos respondieron que el 55,56 % estar muy de acuerdo un 38,89 % que es un porcentaje considerable lo califico como de acuerdo en las opciones indiferente y en desacuerdo manifestaron en un 2,78% en otra opción no respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 0 % que están muy en desacuerdo. Es importante para la organización la opinión de sus trabajadores ya que estos son la pieza fundamental para la producción de dicha empresa ellos son los que saben cómo manejar las actividades productivas que puedan ayudar a mejorar dicho proceso con las ideas o sugerencias para mejorar las condiciones de trabajo o puestos de trabajo.

Las decisiones según Drucker, (2001:286) se caracterizan por ser estratégicas y tácticas, las primeras son vitales en toda empresa o institución pública o privada, al constituirse en decisiones de grandes proyecciones, por lo que implican averiguar cuáles la situación, sus posibilidades y los recursos disponibles, entre otros; envolviendo la vida misma de la empresa o institución, al abarcar la planificación misma.

**8. Considero que cuando hay problemas no se toman medidas correctivas de manera oportuna.**

<b>Tabla N° 8</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>21</b>	<b>105</b>	<b>58,33%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>27,78%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5,56%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8,33%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Según los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores sobre la pregunta formula en el cuestionario sobre si considero que cuando hay problemas no se toman medidas correctivas de manera oportuna se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 152 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 8,33 % que tienen una preferencia por la escala muy en desacuerdo esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz de acuerdo a los resultados obtenidos los trabajadores respondieron que el 58,33 % estar muy de acuerdo un 27,78% que es un porcentaje considerable lo califico como de acuerdo en la opción indiferente no respondieron a la pregunta planteada da como

resultado un 0 % y en desacuerdo manifestaron en un 5,56% y en la opción está muy en desacuerdo respondieron 8,33%. Es importante cuando hay reclamos o quejas de algo se hagan las medidas correctivas es este aspecto la gerencia o los jefes inmediato no toman las medidas correctivas para prevenir un acto inseguros o manifestaciones de problemas en caso de los puesto de trabajo siempre hay quejas por las maquinas siempre se busca la manera de resolver esta situación y estas condiciones de trabajo pero no de una manera inmediata si no a largo plazo.

Al respecto la Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras Decreto N° 8.938 - 30 de abril de 2012

Artículo 43. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo.

Según lo establecido en la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT), publicada en gaceta oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.

Artículo 54 N°2 Hacer uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o del mal funcionamiento de los mismos.

## 9. Mi jefe inmediato es una persona con la que se puede hablar claramente.

<b>Tabla N° 9</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>22</b>	<b>110</b>	<b>61,11%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>19,44%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5,56%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>13,89%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

**Fuentes: Suarez (2015).**

### **Interpretación**

Según lo determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si mi jefe inmediato es una persona con la que se puede hablar claramente mediante esto los resultados de la escala de niveles fue de 147 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 13,89 % que tienen una preferencia por la escala muy en desacuerdo esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz , mediante esto los trabajadores respondieron que el 61,11% estar muy de acuerdo un 19,44% que es un porcentaje considerable lo califico como de acuerdo en la opción indiferente no respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 0 % en las otras opciones respondieron estar en desacuerdo en un 5,56 y el la opción muy en desacuerdo respondieron 13,89%. La importancia de

darles a los trabajadores la oportunidad de expresar y de hablar con los jefes es importante ya que estos pueden plantear las inquietudes y situaciones de problemas que se le presenta dentro de la empresa para ver de qué manera se puede mejorar esta situación pero algunas veces no se toman las medidas al notificar cualquier problema.

Al respecto Avendaño, C., Medina, A & Pinedo, J. (1996), liderazgo efectivo, es decir, contar con un proceso de creación de una visión del futuro que tenga en cuenta los intereses de los integrantes de la organización, desarrollando una estrategia racional para acercarse a dicha visión, consiguiendo el apoyo de los centros fundamentales del poder para lograr lo anterior e incentivando a las personas cuyos actos son esenciales para poner en práctica la estrategia.

#### 10. Existe buena comunicación con mi jefe inmediato.

<b>Tabla N° 10</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>21</b>	<b>105</b>	<b>58,33%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>27,78%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2,78%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,78%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8,33%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

## **Interpretación**

Los resultados obtenidos en la tabla N°10 sobre si existe buena comunicación con mi jefe inmediato mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 153 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo o de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala indiferente esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz y los resultados obtenidos por los trabajadores fueron 58,33% estar muy de acuerdo un 27,78% que es un porcentaje considerable lo califico como de acuerdo en la opción indiferente y en desacuerdo respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 2,78 % en la otra opciones respondieron que están muy en desacuerdo un porcentaje de 8,33%. Es importante la comunicación ya que es el punto de partida de las relaciones interpersonales en ese estudio se refleja que existe una muy buena comunicación con los jefes ya que respondieron un porcentaje alto a dicha pregunta pero también hay trabajadores que no están de todo convencido de estos mecanismos.

Según lo expresado por Berlo, (1999) afirma que nos comunicamos para influir y para afectar intencionalmente a otras personas. De igual modo afirma que nuestro fin básico (al comunicarnos) es alterar la relación original existente entre nuestro organismo y el medio que nos rodea.

**11. El supervisor del área mantienen una buena relación interpersonal con sus subordinados**

<b>Tabla N° 11</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>19</b>	<b>95</b>	<b>52,78%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>30,56%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>11,11%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,78%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>

**Fuente : Suarez (2015).**

**Interpretación**

Al evaluar la información y ver los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula sobre si el supervisor del área mantienen una buena relación interpersonal con sus subordinados mediante esto los resultados de la escala de niveles fue de 154 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo o de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 11,11% que tienen una preferencia por la escala indiferente esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz en consecuencia los trabajadores respondieron que el 52,78% estar muy de acuerdo un 30,56% que es un porcentaje considerable lo califico como de acuerdo en la opción indiferente respondieron a la pregunta planteada da como resultado un

11,11 % en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo y muy en desacuerdo un porcentaje de 2,78%.

Es importante la relación interpersonal con los jefes a los que debemos dar los reportes de trabajo a los supervisores de áreas en este caso los trabajadores respondieron un porcentaje considerablemente alto a esta opción. Ellos consideran que las buenas relaciones interpersonal son los mecanismos esenciales que debe de existir en una relación de trabajo pero sin embargo hay diferencias notables en esta planeamiento que no son muy eficaz en algunas situaciones las relaciones interpersonales entre jefes, trabajadores y personal administrativos son muy cordiales

Según Bisquerra (2003: 23), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Para Fernández (2003: 25), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

## 12.Las relaciones interpersonales con los compañeros son de cordialidad.

<b>Tabla N° 12</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>12</b>	<b>60</b>	<b>33,33%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>15</b>	<b>60</b>	<b>41,67%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8,33%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>11,11%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5,56%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

### **Interpretación**

Al evaluar los resultados de la tabla N° 12 sobre si las relaciones interpersonales con los compañeros son de cordialidad mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 139 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo o indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 8,33% que tienen una preferencia por la escala indiferente esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz, con respecto a la interpretación de las tablas se puede decir que los trabajadores respondieron que el 33,33% estar muy de acuerdo un 41,67% que es un porcentaje considerable lo califico como de acuerdo en la opción indiferente respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 8,33 % en las

otras opciones respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 11,11% y muy en desacuerdo un porcentaje de 5,56%.

Es importante las relaciones de cordialidad entre compañeros los trabajadores manifestaron están de acuerdo con esta opciones, ya que en la planteado muchos consideran ser cordiales con sus compañeros de trabajo pero muchos no piensas de esta formas y solo se dedican hacer su trabajo y no le toman importa las actividades de los demás Tolerancia laboral el respeto a las condiciones individuales de los compañeros en la oficina es la clave para un ambiente positivo y más productivo.

Para Fernández (2003: 25), con respecto a la relaciones interpersonales describe que “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo

### 13. Considero que mi esfuerzo para trabajar en equipo es reconocido.

<b>Tabla N° 13</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>14</b>	<b>70</b>	<b>38,89%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>22,22%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8,33%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>19,44%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11,11%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

#### **Interpretación**

Con respecto a los resultados obtenidos en la tabla N° 13 considero que mi esfuerzo para trabajar en equipo es reconocido mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 129 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo o indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 8,33% que tienen una preferencia por la escala indiferente esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz, al realizar la interpretación de la tabla es importante decir que los trabajadores respondieron que el 38,89% están muy de acuerdo un 22,22% que es un porcentaje considerable lo califico como de acuerdo en la opción indiferente respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 8,33% en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 19,44% y muy en desacuerdo un porcentaje de 11,11%. la importancia de incentivar a los

trabajadores a que se le reconozca su trabajo es primordial en una organización ya que la mayoría de estos trabajadores están 8 horas diarias trabajando para realizar la producción y realizar las actividades administrativas que se le reconozca su trabajo es satisfactorio .

Según lo expresado por Berlo, (1999) afirma que nos comunicamos para influir y para afectar intencionalmente a otras personas. De igual modo afirma que nuestro fin básico (al comunicarnos) es alterar la relación original existente entre nuestro organismo y el medio que nos rodea

**14. Cuando existe algún conflicto dentro de la organización se promueve que todas las áreas participen activamente en la solución**

<b>Tabla N° 14</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>30,56%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>13,89%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5,56%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>25,00%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>25,00%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Según los resultados que se dieron a conocer en la tabla N° 14 se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a

la pregunta formula en el cuestionario cuando existe algún conflicto dentro de la organización se promueve que todas las áreas participen activamente en la solución, los resultados de la escala de niveles fue de 108 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 5,56% que tienen una preferencia por la escala indiferente pero también hay un porcentaje considerable de 50% que dicen estar en desacuerdo y muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz y al realizar la interpretación de las tablas se puede decir que los trabajadores respondieron que el 30,56% estar muy de acuerdo un 13,89% que es un porcentaje considerable lo califico como de acuerdo en la opción indiferente respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 5,56% en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo y muy de acuerdo con un porcentaje de 25% como toda situación de conflicto se tomara en cuenta las opiniones de cada unos de los afectados para tratar de llegar a una solución positiva y que tenga beneficio para todos los involucrados sin embargo siempre se presenta problemas y conflicto y tardan en ser resuelto

Según Robbins & Judge, (2009), el conflicto es “un proceso que comienza cuando una de las partes dentro de esta relación, percibe que alguien afecto o va a afectar algo que le interesa”.

### 15. El jefe inmediato tiene un liderazgo autoritario.

Tabla N° 15					
N° de Niveles	Valor de cada nivel	Escalas	Cantidad de trabajadores	Valor en la escala de lickert	Valor porcentual
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>15</b>	<b>75</b>	<b>41,67%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>16,67%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>11,11%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>22,22%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8,33%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

#### **Interpretación**

Al evaluar la información de la tabla N° 15 sobre si el jefe inmediato tiene un liderazgo autoritario mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 130 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo o indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 11,11% que tienen una preferencia por la escala indiferente pero también hay un porcentaje considerable de 15,25% que dicen estar en desacuerdo y muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz para la organización es una pieza fundamental tener un buen líder ya que él es que tienen las herramientas y estrategias para solucionar cualquier problema que se presente dentro de la empresa muchos trabajadores están muy de acuerdo que dentro de la misma existe ese líder

que se requiere para el buen funcionamiento de la empresa lo único que es un tipo de líder autoritario y esto genera descontento para los trabajadores

Al respecto el autor Davis, K. & Newstrom, J. (2002), El liderazgo es el proceso de influir en y apoyar a los demás a trabajar entusiastamente orientados al cumplimiento de objetivos. Las funciones de los líderes combinan habilidades técnicas, humanas y de conceptualización, las que los líderes aplican en distintos grados en los diversos niveles organizacionales. Su conducta como seguidores también es importante.

**16. Considera usted que la organización se preocupa por adiestrar a su personal.**

<b>Tabla N° 16</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>14</b>	<b>70</b>	<b>38,89%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>25,00%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5,56%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>22,22%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8,33%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta sobre si considera usted que la organización se preocupa por adiestrar a su personal mediante esto se

puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 131 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo o indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 5,56% que tienen una preferencia por la escala indiferente pero también hay un porcentaje considerable de 15,25% que dicen estar en desacuerdo y muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz, es importante destacar que la organización se preocupa por el adiestramiento de las trabajador, ya que estos son de gran importancia para el mejoramiento de conocimientos y de las actividades de trabajo la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con esta pregunta sin embargo hay trabajadores que no les gusta asistir a estos adiestramiento por dicen ser repetitivos los temas de discusión por falta de motivación y hasta muchos alegan que no son útiles para realizar su trabajo.

Según Chiavenato, ((2004:306), el entrenamiento “es el proceso de enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar sus cargos

La capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”

### 17.Siente que su labor es reconocida.

<b>Tabla N° 17</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	2	10	5,56%
4	144 ptos	De acuerdo	2	8	5,56%
3	108 ptos	Indiferente	1	3	2,78%
2	72 ptos	En desacuerdo	7	14	19,44%
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	24	24	66,67%
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

**Fuentes: Suarez (2015).**

#### **Interpretación**

Con respecto a la tabla N° 17 sobre la pregunta formula en el cuestionario sobre si siente que su labor es reconocida mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 59 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar en desacuerdo o muy en desacuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala indiferente pero también hay un porcentaje considerable de 86,11% que dicen estar en desacuerdo y muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz, es evidente que la mayoría de las personas no están contentas con los reconocimientos que se le otorgara a nivel económico lo cual da mucho de pensar en este análisis que realmente no se le reconoce la labor de trabajo por las actividades realizadas.

Reconocimiento de Logros es una técnica de motivación que consiste en reconocer sus buenos desempeños, objetivos, resultados o logros obtenidos. Para ello se puede recompensar económicamente sus buenos desempeños, elogiarlos por el trabajo realizado, o darles reconocimiento ante sus compañeros. Al igual que en el análisis precedente, se hace preciso dejar definida cómo entender la motivación en el marco del análisis del clima organizacional. A tales efectos parece recomendable remitirnos al criterio de Robbins (1999), quien la define como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

**18. Me siento capacitado para desempeñar responsabilidades en cuanto la toma de decisiones si se presenta un problema en el área de trabajo.**

<b>Tabla N° 18</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>26</b>	<b>130</b>	<b>72,22%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>16,67</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8,33%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

## **Interpretación**

Mediante la información obtenida se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores sobre si me siento capacitado para desempeñar responsabilidades en cuanto la toma de decisiones si se presenta un problema en el área de trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 161 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 11,11% que dicen estar en desacuerdo y muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz la mayoría de las personas que trabajan en los diversos sitios de trabajo de la organización siente que son capaces de resolver problemas y tomar decisiones ante una emergencia o situación que dificultad para realizar las actividades de trabajo la mayoría está muy de acuerdo con esta opción pero sin embargo hay situaciones que se presenta en los puesto que no pueden ser resulta si no están autorizados para tomar la decisión ya que puede acarrear consecuencias si se toma una mala decisión .

Según lo planteado por el autor Bittel, (2000:52), plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

### 19. El trabajo en equipo es más satisfactorio.

<b>Tabla N° 19</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>22</b>	<b>110</b>	<b>61,11%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>22,22%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8,33%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5,56%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

#### **Interpretación**

Los resultados planteado en la tabla N° 19 puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre el trabajo en equipo es más satisfactorio mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 156 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo o de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 8,33% que tienen una preferencia por la escala indiferente pero también hay un porcentaje considerable de 8,34% que dicen estar en desacuerdo y muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es eficaz. Consideran que el trabajo en equipo podría llegar hacer mucho más satisfactorio ya que se puede trabajar de manera más dinámica y efectiva para realizar las actividades de trabajo pero sin embargo hay muchos trabajadores que se abocan a

realizar su trabajo sin importarles las actividades de los otros. Por otra parte se puede decir que la satisfacción laboral juega un papel importante para la realización del trabajo en equipo.

Según Robbins, (1999: 215), la define como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”.

**20. Considero que me siento motivado para realizar mis labores diariamente a pesar de las condiciones de trabajo.**

<b>Tabla N° 20</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>23</b>	<b>115</b>	<b>63,89%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>19,44%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>13,89%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,78%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Al analizar la tabla N° 20 para ver los resultados obtenidos con respecto a las respuestas dadas por los trabajadores con respecto a la pregunta sobre si considero que me siento motivado para realizar mis labores diariamente a pesar de las condiciones de trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala

de niveles fue de 160 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 13,89% que tienen una preferencia por la escala indiferente pero también hay un porcentaje considerable de 2,78% que dicen estar en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento de acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la pregunta planteada los trabajadores respondieron que el 63,89% estar muy de acuerdo un 19,44% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 13,89 % en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 2,78% y muy en desacuerdo no respondieron la pregunta formulada 0 %. A pesar de las condiciones de trabajos los trabajadores se sienten motivados para realizar su trabajo de manera efectiva ya que en las diversas áreas de producción y administración hay lugares que hay condiciones no aptas para realizar sus labores a pesar de esto manifiestan que están muy de acuerdo realizar el trabajo ya que hay ciertos factores que son beneficios ya que la mayoría trabaja por producción y por actividades la organización remunera con bono extra por actividad realizada. Es importante destacar que el autor (Robbins, 1999:168). “la voluntad que puede tener una persona para ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”

## 21. Poseo altos niveles de motivación para cumplir mis funciones de trabajo.

Tabla N° 21					
N° de Niveles	Valor de cada nivel	Escalas	Cantidad de trabajadores	Valor en la escala de lickert	Valor porcentual
5	180 pts	Muy de acuerdo	24	120	66,67%
4	144 pts	De acuerdo	10	40	27,78%
3	108 pts	Indiferente	1	3	2,78%
2	72 pts	En desacuerdo	1	2	2,78%
1	36 pts	Muy en desacuerdo	0	0	0,00%
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

**Fuente : Suarez (2015).**

### Interpretación

Al evaluar la información y ver los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si poseo altos niveles de motivación para cumplir mis funciones de trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 165 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala indiferente pero también hay un porcentaje considerable de 30,56% que dicen estar en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas indica que el

66,67% estar muy de acuerdo un 27,78% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente y en desacuerdo respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 2,78 % en la otra opciones muy en desacuerdo no respondieron la pregunta formulada 0 %. Es importante estar motiva para realizar las actividades de trabajo normalmente la mayoría de las trabajadores respondieron que están muy de acuerdo con el planteamiento de estar altamente motivado a pesar de los factores que pueden influir en el desempeño de trabajo de cada uno de los trabajadores.

Al respecto la importancia que tiene la motivación laboral “Un motivo es un conjunto de sentimientos que impulsan a una persona a ansiar y pretender ciertas cosas y en consecuencia a actuar de una determinada manera para lograr lo que ansia o pretende.” (Día de santos, 1996).

La motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores.

**22. Cumplimiento con todas las actividades de producción planteada por el jefe inmediato.**

<b>Tabla N° 22</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>25</b>	<b>125</b>	<b>69,44%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>25,00%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5,56%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Con respecto a los resultados dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores sobre si cumpla con todas las actividades de producción planteada por el jefe inmediato mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 163 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 5,56% que tienen una preferencia por la escala muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas respondieron que el 69,44% estar muy de acuerdo un 25% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente y en desacuerdo no respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 0% en la otra opciones muy en desacuerdo

respondieron la pregunta formulada un porcentaje de 5,56 %. La importancia de los estándares de producción son bien estipulada ya que hay un tope de paletas producción y normal mente cada trabajador cumple con esos estándares de producción es por eso que la mayoría de estos estas muy de acuerdo con lo plateado pero sin embargo hay personas que ingresan a la organización y desconocen como se trabajo normalmente estas personan no pueden cumplir con los estándares de producción por no estar acostumbrados a realizar el trabajo.

Según lo espresado por Chiavenato, (2009). Productividad: Una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible.

**23. Existe la habilidad para implantar estrategias de acción orientadas a cumplir con las metas del trabajo.**

<b>Tabla N° 23</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>55,56%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>27,78%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5,56%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,78%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8,33%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

**Fuentes: Suarez (2015).**

## **Interpretación**

Las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si existe la habilidad para implantar estrategias de acción orientadas a cumplir con las metas del trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 151 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 11,11% que tienen una preferencia por la escala en desacuerdo y muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas los trabajadores respondieron que el 55,56% estar muy de acuerdo un 27,78% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente la calificaron en 5.56 % y en desacuerdo respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 2,78 % en la otra opciones muy en desacuerdo respondieron la pregunta formulada un porcentaje de 8,33%. Los trabajadores tienen capacidades y habilidades para la implementación de estas para mejorar la rapidez de producción así como la producción con dichas estrategias a implementar es por eso que cada trabajador respondió estar muy de acuerdo pero sin embargo siempre existe problemas que se puedan presentar como pararas por fallas mecánicas o eléctricas manteniendo o falta de material para realizar las labores.

Las metas son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el objetivo.

**24 Se cumplen con los objetivos de la organización.**

<b>Tabla N° 24</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>24</b>	<b>120</b>	<b>66,67%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>25,00%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5,56%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Mediante los valores que se dieron a conocer en la tabla N° 24 sobre si se cumplen con los objetivos de la organización mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 164 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 5,56% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas los trabajadores dicen estar en 66,67% muy de acuerdo un 25% que es un porcentaje considerable lo calificaron como de acuerdo y otros manifestaron en un 5,56% en las opciones indiferente, en desacuerdo no respondieron 0% y muy en desacuerdo se reflejo un porcentaje 2,78%. Es indispensable saber para donde va la organización está muy definido sus objetivo ya que ellos plantea una manera de

comercialización rentable así como vender y producción la mercancía es por eso que los trabajos plantea que tienen un objetivos bien planteados.

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

- Recursos materiales aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.
- Recursos técnicos bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.
- Talento humano no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc. chiavenato, (2001)

**25. El esfuerzo del trabajo en equipo es orientado hacia el mejoramiento continuo de mi labor.**

<b>Tabla N° 25</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>31</b>	<b>155</b>	<b>86,11%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>11,11%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,78%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

**Fuente Suarez (2015).**

**Interpretación**

los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores sobre el esfuerzo del trabajo en equipo es orientado hacia el mejoramiento continuo de mi labor mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 177 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas los trabajadores que el 86,11% estar muy de acuerdo un 11,11% lo calificaron como de acuerdo y otros manifestaron en un 0% en las opciones indiferente y muy de en desacuerdo, en la opción en desacuerdo se reflejo un

porcentaje de 2,78%. El trabajo en equipo es un pilar importante para la realización del trabajo ya que es una pieza clave debido a que se tienen que trabajar en conjunto ya que hay ciertos puestos de trabajo que las actividades de trabajo dependen del otro la mayoría de estos respondieron estar muy de acuerdo con lo planteado.

Al respecto Según Gómez y Acosta (2003), “Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas”

**26. El trabajo en equipo es la mejor estrategia para cumplir con la producción y las actividades de trabajo.**

<b>Tabla N° 26</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>24</b>	<b>120</b>	<b>66,67%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>19,44%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5,56%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5,56%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

## **Interpretación**

Con respecto a la información sobre la pregunta formulada en el cuestionario sobre el trabajo en equipo es la mejor estrategia para cumplir con la producción y las actividades de trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 159 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo o indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 5,56% que tienen una preferencia por la escala indiferente la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento desacuerdo a los resultados obtenidos en las tablas los trabajadores que el 66,67% estar muy de acuerdo un 19,44% lo calificaron como de acuerdo y otros manifestaron en un 5,56% en las opciones indiferente y en de acuerdo, en la opción están muy en desacuerdo se reflejó un porcentaje de 2,78%. El trabajo en equipo es la mejor estrategia para cumplir con la producción y las actividades de trabajo es bien notorio ya que se trabaja con el tiempo y la producción es importante para realizar los pedidos y el despacho del producto a tiempo así que muchos manifestaron estar muy de acuerdo con dicha formulación.

Trabajo en equipo es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

También se puede recurrir a la definición de Katzenbach y Smith.: “Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”

## 27. El personal no está satisfecho con los incentivos recibidos por la organización

Tabla N° 27					
N° de Niveles	Valor de cada nivel	Escalas	Cantidad de trabajadores	Valor en la escala de lickert	Valor porcentual
5	180 pts	Muy de acuerdo	17	85	47,22%
4	144 pts	De acuerdo	7	28	19,44%
3	108 pts	Indiferente	3	9	8,33%
2	72 pts	En desacuerdo	5	10	13,89%
1	36 pts	Muy en desacuerdo	4	4	11,11%
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suárez (2015).**

### Interpretación

Mediante los resultados se puede determinar que por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta sobre si el personal no está satisfecho con los incentivos recibidos por la organización mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 136 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo o indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 8,33% que tienen una preferencia por la escala indiferente la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento los resultados obtenidos en las tablas los trabajadores dicen estar 47,22% muy de acuerdo un 19,44% lo calificaron como de acuerdo y otros manifestaron en un 8,33% en las opciones indiferente en la opción están en desacuerdo se reflejo un porcentaje de 13,89% si como en la opción muy en desacuerdo se reflejo un porcentaje 11,11%. El personal no está satisfecho con los

incentivos recibidos por la organización ya que hay factores de pagos y incentivos que no son bien bonificados por parte de la gerencia es importante manifestar que muchos de estos trabajadores están de acuerdo con esta pregunta.

Según el planteamiento Robbins, (2009), la satisfacción en el trabajo es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características.

De acuerdo con Robbins, (2009), la satisfacción es una actitud y no un comportamiento, que se considera una variable dependiente porque guarda relación estrecha con el desempeño y las preferencias de valor que tienen muchos investigadores del tema.

## 28. El lugar de trabajo no presenta exposiciones de riesgos laborales

<b>Tabla N° 28</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2,78%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>25,00%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>72,22%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

## **Interpretación**

La información suministrada por cada uno de las respuestas obtenida sobre si el lugar de trabajo no presenta exposiciones de riesgos laborales mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 48 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar en desacuerdo o muy en desacuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala de acuerdo la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas los trabajadores respondieron 0% estar muy de acuerdo un 2,78% lo calificaron como de acuerdo y otros manifestaron en un 0% en las opciones indiferente en la opción están en desacuerdo se reflejo un porcentaje de 25% y como en la opción muy en desacuerdo se reflejo un porcentaje 72,22%. La mayoría respondieron estar muy en desacuerdo con la pregunta planteada ya que el lugar de trabajo hay existencia de riesgos laborales latente en cada puesto de trabajo y en cada cargo cada persona está expuesto a ciertos riesgos laborales.

Según el Diccionario de Prevención de Riesgos Laborales (2005: 3) dice que: En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, se entiende por salud laboral el concepto básico que surge en el conflicto que se produce entre condiciones de trabajo y salud del trabajador, con el objetivo de alcanzar el máximo bienestar físico, psíquico y social de este último

**29. El ambiente de trabajo tiene las condiciones necesarias para realizar el trabajo.**

<b>Tabla N° 29</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

La información plasmada en la tabla N 29 los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si el ambiente de trabajo tiene las condiciones necesarias para realizar el trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 36 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo con el planteamiento lo cual se puede decir que es aceptable. los resultados obtenidos en las tablas los trabajadores respondieron en la opciones de estar muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente y en desacuerdo manifestaron un porcentaje de 0% en la opción está muy en desacuerdo se reflejo un porcentaje 100%.es un porcentaje muy alto es decir que existe unas condiciones no favorables para realizar el trabajo ya que

puede ser que pueda haber factores de riesgos importante que puedan influir en las actividades de trabajo o puedan ocasionar dificultad para realizar el trabajo diario.

**Según lo planteado en la Ley Orgánica Trabajadores y las Trabajadoras Decreto N° 8.938 - 30 de abril de 2012.**

Condiciones dignas de trabajo. Artículo 156. El trabajo se llevara 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. D) El ambiente saludable de trabajo. E) La protección a la vida, la salud y la seguridad labor

**30. Considero que mi jefe tiene un liderazgo muy definido.**

<b>Grafica N° 30</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>33,33%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>33,33%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5,56%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>11,11%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>16,67%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

## **Interpretación**

Con respecto a la tabla N° 30 se dieron a conocer las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si considero que mi jefe tiene un liderazgo muy definido mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 128 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo o indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 5,56% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas los trabajadores respondieron estar 33,33% muy de acuerdo y de acuerdo y otros manifestaron en un 5,56% en las opciones indiferente en la opción están en desacuerdo se reflejo un porcentaje de 11,11% si como en la opción muy en desacuerdo se reflejo un porcentaje 16.67%. Es indispensable saber como ser un buen lider muchos creen que sus jefes tien un estilo de liderazgo atoritario pero tambien podria tener ciertos beneficos por eso es que muchos manifiestan estar de acurdo o indiferente con epecto a la pregunta formulada.

**31. Creo que los objetivos planteados por la organización no están bien estipulados.**

<b>Tabla N° 31</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>13</b>	<b>65</b>	<b>36,11%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>30,56%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2,78%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8,33%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>22,22%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Al analizar la tabla N°31 con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si creo que los objetivos planteados por la organización no están bien estipulados mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 126 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo o indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento de acuerdo a los resultados obtenidos en las tabla los trabajadores respondieron estar 36,11% muy de acuerdo de igual forman plantea estar de acuerdo y se refleja en un porcentaje considerado 30,56 % y otros manifestaron en un 2,78%

en la opción indiferente en la opción están en desacuerdo se reflejo un porcentaje de 8,33 % si como en la opción muy en desacuerdo se reflejo un porcentaje 22,22% Es indispensable saber donde están ubicados es por eso que la organización tiene muy bien definido lo que quiere ya que se plantea como un negocio rentable y maneja un gran parte del mercado.

Chiavenato,(1999) plantea que toda organización posee una finalidad, el concepto del porque de su existencia y lo que va a realizar, debido a esto, deben definirse las metas, objetivos comunes o también llamados generales de la organización, y no comunes o específicos al cargo del individuo. Este autor señala que si una organización no conoce cuál es la finalidad y por ende la dirección a seguir, corre el riesgo de ir a la deriva y en ese caso serán las condiciones del momento las que determinen que hacer.

Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar dicho objetivo, esa imagen deja de ser ideal y se convierte en real, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se establece un nuevo objetivo para ser alcanzado. (López, 2007)

### 32. Cumplimiento con mis actividades de trabajo.

Tabla N° 32					
N° de Niveles	Valor de cada nivel	Escalas	Cantidad de trabajadores	Valor en la escala de lickert	Valor porcentual
5	180 pts	Muy de acuerdo	18	90	50,00%
4	144 pts	De acuerdo	6	24	16,67%
3	108 pts	Indiferente	4	12	11,11%
2	72 pts	En desacuerdo	1	2	2,78%
1	36 pts	Muy en desacuerdo	7	7	19,44%
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

#### Interpretación

Los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si cumpla con mis actividades de trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 135 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo o indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 11,11% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento. los resultados obtenidos en las tablas los trabajadores respondieron estar 50% muy de acuerdo de igual forman plantea estar de acuerdo y se refleja en un porcentaje considerado 16,67% y otros manifestaron en un 11,11% en la opción indiferente en la opción están en desacuerdo se reflejo un porcentaje de 2,78 % como en la opción muy en desacuerdo se reflejo un

porcentaje 19,44%. Es importante reflejar que aquí hay de varias áreas ya sea producción y administración y hay diferentes actividades de trabajo mucho piensas que cumplen con el trabajo planteado por cada día ya que unos trabajan por producción y otros trabajo por horas establecidas muchos de estos reflejaron estar de acuerdo con la pregunta planteada.

Las funciones y tareas del puesto de trabajo están determinadas por la descripción del mismo, mediante lo cual se permite conocer las habilidades y destrezas necesarias para realizar la labor correspondiente.

Según Taylor, citado por Chiavenato,(1990:51), “tarea es toda actividad ejecutada por alguien en su trabajo dentro de la organización”.

### 33. Cumplimiento con las responsabilidades de mi cargo.

<b>Tabla N° 33</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>15</b>	<b>75</b>	<b>41,67%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>27,78%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2,78%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8,33%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>19,44%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

## **Interpretación**

Se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula sobre si cumplo con las responsabilidades de mi cargo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 141 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables con respecto al 41,67% de la respuesta de los trabajadores dicen estar muy de acuerdo de igual forman plantea estar de acuerdo y se refleja en un porcentaje considerado 27,78% y otros manifestaron en un 2,78 % en la opción indiferente en la opción están en desacuerdo se reflejo un porcentaje de 8,33 % como en la opción muy en desacuerdo se reflejo un porcentaje 19,44% .Es importante plantear que las actividades de trabajo se cumplen la mayoría de las personas están de acuerdo que las personas cumple con las responsabilidad de su trabajo.

Díaz & montalbán, (2004), al hablar del según el autor plantea que Compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. es aquella que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir este se refiere a identificarse con el servicio persona a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica.

### 34. Realizo mi producción en las horas estipula para el cambio de turno.

<b>Tabla N° 34</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>15</b>	<b>75</b>	<b>41,67%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>19,44%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>11,11%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>11,11%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>16,67%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

#### **Interpretación**

Al interpretar los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si realizo mi producción en las horas estipula para el cambio de turno mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 129 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo o indiferente pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 11,11% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento al analizar la tabla N° 34 los trabajadores respondieron estar 41,67% muy de acuerdo un 19,44% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente y en desacuerdo respondieron a la pregunta planteada da como resultado un porcentaje 11,11 % y muy en desacuerdo respondieron 16,67%. Muchos de los trabajadores

realizan su producción y cumple con los estándares diarios de dichas producción diaria.

**Según lo planteado en la Ley Orgánica Trabajadores y las Trabajadoras Decreto N° 8.938 - 30 de abril de 2012.**

### **Límites de la jornada de trabajo**

Artículo 173. La jornada de trabajo no excederá de cinco días a la semana y el trabajador o trabajadora tendrá derecho a dos días de descanso, continuos y remunerados durante cada semana de labor.

La jornada de trabajo se realizará dentro de los siguientes límites:

4. La jornada diurna, comprendida entre las 5:00 a.m. y las 7:00 p.m., no podrá exceder de ocho horas diarias ni de cuarenta horas semanales.
5. La jornada nocturna, comprendida entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m. no podrá exceder de siete horas diarias ni de treinta y cinco horas semanales. Toda prolongación de la jornada nocturna en horario diurno se considerará como hora nocturna.
6. Cuando la jornada comprenda períodos de trabajos diurnos y nocturnos se considera jornada mixta y no podrá exceder de las siete horas y media diarias ni de treinta y siete horas y media semanales. Cuando la jornada mixta tenga un período nocturno mayor de cuatro horas se considerará jornada nocturna en su totalidad.

### 35.Tengo las capacidades de realizar el trabajo con efectividad.

Tabla N° 35					
N° de Niveles	Valor de cada nivel	Escalas	Cantidad de trabajadores	Valor en la escala de lickert	Valor porcentual
5	180 pts	Muy de acuerdo	11	55	30,56%
4	144 pts	De acuerdo	4	16	11,11%
3	108 pts	Indiferente	3	9	8,33%
2	72 pts	En desacuerdo	9	18	25,00%
1	36 pts	Muy en desacuerdo	9	9	25,00%
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).** .

#### **Interpretación**

Al realizar la interpretación de los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si tengo las capacidades de realizar el trabajo con efectividad mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 107 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar indiferente o en desacuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 8,33% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables obtenidos en las tablas los trabajadores respondieron que el 30,56 % estar muy de acuerdo un 11,11% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 8,33 % en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo y muy en desacuerdo con un

porcentaje de 25 %. La efectividad es indispensable ya que se trabaja por la modalidad de paletas producidas y es un tiempo estipulado cada trabajador plantea un numero de producción diario la mayoría cumple con estas estándares para percibir un incentivo adicional a nivel de administración se trabaja por actividades en cuando a facturación, pagos, trámites administrativos.

Efectividad se define como la "capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera" y también como "realidad, validez".

El balance entre los efectos positivos y los efectos negativos de los resultados, deberá ser favorable para un actor y desfavorable para el otro. Es decir, dado que cada actor obtiene resultados con efectos positivos, pero también negativos, cada actor orientará su estrategia para que los efectos negativos de el otro sean mayores que los efectos negativos de él." (Kilian ,2004)

La efectividad es profundizar en:

- Lo que es correcto hacer para obtener resultados y alcanzar los objetivos.
- La acertada dirección de los recursos humanos y de la realización de los esfuerzos.
- El desarrollo de multihabilidades.
- El trabajo en equipo..
- La búsqueda de resultados extraordinario.

### 36. Tengo las habilidades necesarias para cumplir con la producción.

<b>Tabla N° 36</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>18</b>	<b>90</b>	<b>50,00%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>13,89%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8,33%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8,33%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>19,44%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

#### **Interpretación**

A interpretar los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta sobre si tengo las habilidades necesarias para cumplir con la producción mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 132 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 8,33% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables los trabajadores respondieron que el 50 % estar muy de acuerdo un 13,89% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente y en desacuerdo respondieron a las preguntas planteada da como resultado un 8,33% y muy en desacuerdo respondieron 19,44%. Tengo las habilidades necesarias para cumplir con la producción la mayoría tiene la capacidad de realizar la producción y

tener un buen rendimiento para cumplir la producción diaria la mayoría está de acuerdo.

La capacitación laboral de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”

**37. Tengo la fuerza física para cumplir con los estándares diarios de producción.**

<b>Tabla N° 37</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>15</b>	<b>75</b>	<b>41,67%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>33,33%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5,56%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8,33%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11,11%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Mediante lo plasmado en la tabla N° 37 se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores sobre si tengo la fuerza física para cumplir con los estándares diarios de producción mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 139 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 5,56% que tienen una preferencia por la

escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables los trabajadores respondieron que el 41,67% estar muy de acuerdo un 33,33% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente 5,56 en las otra opción respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 8,33% y muy en desacuerdo respondieron 11,11%. La importante está físicamente acto para realizar el trabajo ya que hay mucho desgaste físico y la persona tiene que estar preparada para realizar la producción la mayoría está de acuerdo con esta escala.

Según Stoner ,(1994) el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad

Por otro lado, Chiavenato, (1998) expone sobre desempeño laboral como una sistemática apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Según estas definiciones se puede afirmar que el desempeño es una apreciación por parte de los supervisores de una empresa de la manera como un empleado logra sus metas u objetivos, así mismo, el desempeño laboral permite visualizar el punto hasta el cual un empleado puede realizar una labor; aclarando que dicho desempeño no solo incluye la producción de unidades tangibles sino también las no tangibles como lo es el pensar en forma creativa, inventar un producto nuevo, resolver un conflicto entre otros o vender un bien o servicio.

### 38 Tengo los materiales para realizar mi trabajo.

Tabla N° 38					
N° de Niveles	Valor de cada nivel	Escalas	Cantidad de trabajadores	Valor en la escala de lickert	Valor porcentual
5	180 pts	Muy de acuerdo	19	95	52,78%
4	144 pts	De acuerdo	10	40	27,78 %
3	108 pts	Indiferente	1	3	2,78%
2	72 pts	En desacuerdo	3	6	8,33%
1	36 pts	Muy en desacuerdo	3	3	8,33%
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

#### **Interpretación**

Al interpretar cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si tengo los materiales para realizar mi trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 147 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables ya que los trabajadores respondieron que el 52,78% estar muy de acuerdo un 27,78% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 2,78 % en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo y muy en desacuerdo con un porcentaje de 8,33%. La importancia de

tener los recursos para trabajar se trata de tener todo las herramientas y recursos para realizar la producción la mayoría está de acuerdo con esta pregunta formulada.

Para Aguiar, (2010) los medios de trabajo: Son todas aquellas maquinarias, equipos, instrumentos, herramientas, sustancias que no forman parte del producto o infraestructura Empleados en el proceso de trabajo para la producción de bienes de uso y consumo, o para la prestación de un servicio.

**39. Se me suministra los equipos de protección personal para realizar mi trabajo.**

<b>Tabla N° 39</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>26</b>	<b>130</b>	<b>72,22%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>16,67%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5,56%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,78%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Al evaluar la información que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula sobre si se me suministra los equipos de protección personal para realizar mi trabajo

mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 163 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 5,56% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables ya que los trabajadores respondieron que el 72,22% estar muy de acuerdo un 16,67% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente no respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 0 % en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 8,33% y muy en desacuerdo respondieron 2,78%. Es importante darle el suministro de protección personal ya que hay mucho riesgo latente en lugares de trabajo mucho de estos equipos de protección personal son dado por deterioro y por cambio ya que el ambiente de trabajo es muy hostil.

Artículo 54,Nº3 Usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal de acuerdo a las instrucciones recibidas dando cuenta inmediata al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento, o mal funcionamiento de los mismos. Corresponden al objetivo de proteger contra las condiciones inseguras a las que está expuesto

Artículo 55, Nº8 Los empleadores y empleadoras tienen derecho a Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y de forma correcta, y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal suministrados para preservar la salud.

**40. El jefe inmediato me suministra de materia prima para yo realizar mi trabajo.**

<b>Tabla N° 40</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>23</b>	<b>115</b>	<b>63,89%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>22,22%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2,78%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8,33%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Al evaluar la información dada por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si el jefe inmediato me suministra de materia prima para yo realizar mi trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 157 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo o de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables ya que los trabajadores respondieron que el 63,89% estar muy de acuerdo un 22,22% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente y muy en desacuerdo respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 2,78 % en la otra opciones respondieron en desacuerdo

respondieron 8,33%. Es importante tener todos los mecanismos para realizar el trabajo así como los recursos o materia prima mucho de estos recursos son suministrados por los encargados de dicha producción.

**41. Cuando se presenta un problema de escases de producto se buscan lo medios para resolverlos.**

<b>Tabla N° 41</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 pts	Muy de acuerdo	<b>21</b>	<b>105</b>	<b>58,33%</b>
4	144 pts	De acuerdo	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>22,22%</b>
3	108 pts	Indiferente	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5,56%</b>
2	72 pts	En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	36 pts	Muy en desacuerdo	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>13,89%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Al evaluar la información dada por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula sobre si cuando se presenta un problema de escases de producto se buscan lo medios para resolverlos mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 148 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 5,56% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay

diferencias notables ya que los trabajadores respondieron que el 58,33% estar muy de acuerdo un 22,22% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente 5,56% respondieron a la pregunta planteada en la otra opciones respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 0% y muy en desacuerdo respondieron 13,89%. Normal mente siempre se trata de tener en existencia materia prima para evitar que se presente una escasa y que no se pueda trabajar debido a esta situación es importante contar con estos recursos en todo momento para realizar la producción.

Para Aguiar, (2010), Objeto de trabajo y Medios de trabajo, formando parte del Proceso Productivo.”Y considerando los elementos que estructuran los procesos de trabajo se determinan los siguientes:

Objeto de trabajo: Son las materias primas, productos intermedios o productos finales que son transformados en bienes y servicios en el proceso de trabajo utilizado por la trabajadora o trabajador. Cuando el proceso de transformación se realiza sobre los individuos tal como el proceso educativo, estaremos hablando de sujeto de trabajo.

#### 42. Mi rendimiento cumple con las expectativas de mi jefe.

Tabla N° 42					
N° de Niveles	Valor de cada nivel	Escalas	Cantidad de trabajadores	Valor en la escala de lickert	Valor porcentual
5	180 pts	Muy de acuerdo	25	125	69,44%
4	144 pts	De acuerdo	6	24	16,67%
3	108 pts	Indiferente	1	3	2,78%
2	72 pts	En desacuerdo	3	6	8,33%
1	36 pts	Muy en desacuerdo	1	1	2,78%
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

#### Interpretación

Con respecto al análisis de la tabla N° 42 y los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si mi rendimiento cumple con las expectativas de mi jefe mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 159 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables mediante esto los trabajadores respondieron que el 69,44% estar muy de acuerdo un 16,67% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente y muy en desacuerdo respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 2,78 % en la otra opciones respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 8,33%.

**43. El rendimiento de mi jefe es el adecuado para ordenar las actividades de trabajo.**

<b>Tabla N° 43</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>11,11%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>13,89%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>36,11%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>38,89%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Al interpretar los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si el rendimiento de mi jefe es el adecuado para ordenar las actividades de trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 80 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar en desacuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 38,89% que tienen una preferencia por la escala muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es muy aceptable ya que los trabajadores respondieron que el 11,11 % estar muy de acuerdo un 13,89% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente no respondieron a la pregunta planteada da como

resultado un 0 % en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 36,11% y muy en desacuerdo respondieron 38,89%. normalmete hay un mal manejo de las ordenes de trabajo ya que no hay una buena planificacion de las actividades por grupo y el rendimiento disminulle por no ordenar ciertas actividades como produccion, facturacion, despacho entre otras actividades importantes para darle culplimiento al obeitivo estesifico el cual es determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

#### 44. Tengo el compromiso de trabajar para realizar la producción.

<b>Tabla N° 44</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>24</b>	<b>120</b>	<b>66,67%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>19,44%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,78%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11,11%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

#### **Interpretación**

Al interpretara la tabla N° 44 se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si tengo el compromiso de trabajar para realizar la producción

mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 154 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo o de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 13,89% que tienen una preferencia por la escala en desacuerdo y muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es muy aceptable al respecto los trabajadores respondieron que el 66,67% estar muy de acuerdo un 19,44 % lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente no respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 0 % en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 2,78 % y muy en desacuerdo respondieron 11,11%. El sentido de estar comprometido con la organización es indispensable para tener una base solida de sentido de pertenecía y/o el del compromiso y sobre todo el esfuerzo que impulsa a las persona de realizar su trabajo es por eso que la mayoría de esta muy de acuerdo con este planteamiento.

Según Robbins, (2009) el compromiso Implica la reducción del ausentismo. Mientras más compromiso tenga el trabajador con la organización menos faltas tendrá en el trabajo, lo cual repercutirá en los costos y resultados de las organizaciones.

**45. Creo que el entorno de trabajo presenta factores no actos para desempeñar mis actividades.**

<b>Tabla N° 45</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>23</b>	<b>115</b>	<b>63,89%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>25,00%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5,56%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5,56%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si creo que el entorno de trabajo presenta factores no actos para desempeñar mis actividades mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 157 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo o de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 11,12% que tienen una preferencia por la escala en desacuerdo y muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es muy aceptable los trabajadores respondieron que el 63,89% estar muy de acuerdo un 25 % lo calificaron como de

acuerdo en la opción indiferente no respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 0 % en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo y muy en desacuerdo con un porcentaje de 5,56%. Es importante plantear que existe mecanismo no adecuados en el entorno de trabajo a pesar del gran esfuerzo de los

Según lo planteado Ley Orgánica Trabajadores y las Trabajadoras Decreto N° 8.938 - 30 de abril de 2012

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, apacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:...

Según lo planteado en la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT), publicada en gaceta oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.

Artículo 54, N°6 Mantener las condiciones de orden y limpieza en su puesto de trabajo.

ART 54, N°7 Acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren en materia de seguridad y salud en el trabajo.

ART 54, N°8 Cumplir con las normas e instrucciones del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa.

ART 54, N°9 Informar de inmediato, cuando tuvieren conocimiento de la existencia de una condición insegura capaz de causar daño a la salud o la vida, propia o de terceros, a las personas involucradas, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y a su inmediato superior,

absteniéndose de realizar la tarea hasta tanto no se dictamine sobre la conveniencia o no de su ejecución.

**46. Estoy satisfecho con el ambiente físico que existe dentro del área de trabajo.**

<b>Tabla N° 46</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>36,11%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>63,89%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

**Interpretación**

Al evaluar la información que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula sobre si estoy satisfecho con el ambiente físico que existe dentro del área de trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 49 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy desacuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 36,11% que tienen una preferencia por la escala en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento puede ser muy aceptable ya que los trabajadores no respondieron a esta opción lo calificaron

como estar muy de acuerdo, de acuerdo y indiferente, a la pregunta planteada da como resultado un 0 % en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 36,11% y muy en desacuerdo respondieron 63,89%. Los trabajadores se sienten insatisfechos por el ambiente de trabajo que se encuentra trabajando debido que hay ciertos agentes y factores en el entorno es preocupante ya que muchos dicen estar muy en desacuerdo al planteamiento formulado.

Con respecto a la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT), publicada en gaceta oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.

Artículo 53, N°3 Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 59. A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

8. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
9. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de

los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.

10. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
11. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
12. Impida cualquier tipo de discriminación.
13. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado o enfermo.
14. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

**47. La gerencia tiene la iniciativa de mejorar las condiciones de trabajo.**

<b>Tabla N° 47</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>25</b>	<b>125</b>	<b>69,44%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>25,00%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,78%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

## **Interpretación**

Al evaluar la información se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si la gerencia tiene la iniciativa de mejorar las condiciones de trabajo mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 164 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo o de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 5,56% que tienen una preferencia por la escala en desacuerdo y muy en desacuerdo a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento no es muy aceptable ya que los trabajadores respondieron que el 69,44% estar muy de acuerdo un 25% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente no respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 0 % en las otras opciones respondieron que están en desacuerdo y muy en desacuerdo respondieron 2,78%. La gerencia tiene la iniciativa de mejorar la condiciones de trabajo pero no se han implementado ciertas mejoras que pueden ser importante para mejorar la calidad de vida de dichos trabajadores a pesar que se han tomado ciertas medidas para mejorar el entorno de trabajo.

Con respecto en la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT), publicada en gaceta oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.

Artículo 62. El empleador o empleadora, en cumplimiento del deber general de prevención, debe establecer políticas y ejecutar acciones que permitan:

ART.62, N°1 La identificación y documentación de las condiciones de trabajo existentes en el ambiente laboral que pudieran afectar la seguridad y salud en el trabajo.

ART.62, N°2 La evaluación de los niveles de inseguridad de las condiciones de trabajo y el mantenimiento de un registro actualizado de los mismos, de acuerdo a lo establecido en las normas técnicas que regulan la materia.

El control de las condiciones inseguras de trabajo estableciendo como prioridad el control en la fuente u origen. En caso de no ser posible, se deberán utilizar las estrategias de control en el medio y controles administrativos, dejando como última instancia, cuando no sea posible la utilización de las anteriores estrategias, o como complemento de las mismas, la utilización de equipos de protección personal

**48. Los supervisores notifican cualquier mejora en el puesto de trabajo a los jefes.**

<b>Tabla N° 48</b>					
<b>N° de Niveles</b>	<b>Valor de cada nivel</b>	<b>Escalas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Valor en la escala de lickert</b>	<b>Valor porcentual</b>
5	180 ptos	Muy de acuerdo	<b>27</b>	<b>135</b>	<b>75,00%</b>
4	144 ptos	De acuerdo	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>19,44%</b>
3	108 ptos	Indiferente	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2,78%</b>
2	72 ptos	En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
1	36 ptos	Muy en desacuerdo	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,78%</b>
<b>Totales</b>			<b>36</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Suarez (2015).**

## **Interpretación**

Al analizar los resultados que se dieron a conocer se puede determinar por cada una de las respuestas obtenida por los trabajadores con respecto a la pregunta formula en el cuestionario sobre si los supervisores notifican cualquier mejora en el puesto de trabajo a los jefes mediante esto se puede interpretar los resultados de la escala de niveles fue de 167 eso quiere decir que la actitud de la muestra se encuentra entre una preferencia por estar muy de acuerdo o de acuerdo pero es importante decir que hay un porcentaje considerable de 2,78% que tienen una preferencia por la escala indiferente a la pregunta planteada esto quiere decir que hay diferencias notables en el planteamiento puede ser no muy aceptable con respecto a esto los trabajadores respondieron que el 75% estar muy de acuerdo un 19,44% lo calificaron como de acuerdo en la opción indiferente y muy en desacuerdo respondieron a la pregunta planteada da como resultado un 2,78 % en la otra opción respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 0%. La importancia de hablar con la gerencia sobre ciertas medidas se plantea por el supervisor notificar sobre esta situación es por eso que la gran mayoría responde que está muy de acuerdo a la acciones que toma los supervisores para mejorar estas condiciones.

Según ala establecido en la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT), publicada en gaceta oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.

Artículo 62. El empleador o empleadora, en cumplimiento del deber general de prevención, debe establecer políticas y ejecutar acciones que permitan:

ART.62,Nº2 La evaluación de los niveles de inseguridad de las condiciones de trabajo y el mantenimiento de un registro actualizado de los mismos, de acuerdo a lo establecido en las normas técnicas que regulan la materia.

ART.62,Nº3 El control de las condiciones inseguras de trabajo estableciendo como prioridad el control en la fuente u origen. En caso de no ser posible, se deberán utilizar las estrategias de control en el medio y controles administrativos, dejando como última instancia, cuando no sea posible la utilización de las anteriores estrategias, o como complemento de las mismas, la utilización de equipos de protección personal.

**RESULTADOS DE LAS INSPECCIONES CHECK LIST PARA LA ÁREA DE PRODUCCIÓN Y ADMINISTRACION DE UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE PRODUCTOS PARA EL SECTOR CONSTRUCCIÓN-ESTADO CARABOBO.**

Aspectos a Chequear	AREA DE PRODUCCION	AREA DE ADMINISTRATIVA Y VENTAS	AREA DE DESPACHO	AREA DE MOLINOS	AREA DE TALLERES
<b>ENTORNO DE TRABAJO Y CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
1. El nivel de ruido permite realizar tareas sin inconvenientes	<b>NO</b> , ya que la exposición de ruido en el área de ensacadoras por el ruido de los maquinas y los molinos y también es mayor mente cuando se emplean los equipos como (maquina de soldar, esmeril, taladro), pero el uso de los mismos no es frecuente.	<b>NO</b> , ya que la exposición de ruido en a causa de los talles a la cercanía de la oficina es mayor mente cuando se emplea los equipos como (sierra de disco, taladro), pero el uso de los mismos no es frecuente.	<b>NO</b> , ya que la exposición de ruido por lo maquinas y molinos y también el taller.	<b>NO</b> ya que la exposición de ruido es alta porque es una zona donde se procede apegar las piedras en 4 molinos para poder producir la materia prima.	<b>NO</b> el ruido es constante debido a los trabajos que se realizan.
2. La ventilación de aire es la más adecuada para trabajar	<b>NO</b> , se puede apreciar que hay retorno de entrada y salida de aire natural pero la cantidad de polvillo en el área es muy constante	<b>SI</b> , se puede apreciar que hay retorno de entrada y salida de aire natural	<b>Si</b> , se puede apreciar que hay retorno de entrada y salida de aire natural Teniendo en cuenta que hay polvillo en el ambiente.	<b>No</b> , se puede apreciar que hay retorno de entrada y salida de aire natural pero la cantidad de polvillo en el área es muy constante	<b>No</b> , el taller se encuentra ubicado en un área cerrada donde la renovación del aire se torna un proceso lento.

<p>3. Existen buenas condiciones de orden, aseo e iluminación en el área.</p>	<p><b>No,</b> existen criterios para mantener en orden los equipos y herramientas de trabajo, maquinaria y sitios de trabajo.</p>	<p><b>Si,</b> aun cuando los espacios resultan ser reducidos, esta área permite dedicar tiempo para ordenar y limpiar. Aunque hay espacios que no cuenta una buena iluminación.</p>	<p><b>No,</b> ya que esta área siempre está llena de polvillo y desperdicios de pego y no existen medidas para conservar el área limpia Para la iluminación se cuenta con luz natural y artificial aceptable.</p>	<p><b>No,</b> existen medidas para conservar en orden y limpieza.</p>	<p><b>No,</b> existen medidas para conservar en orden y limpieza los equipos y herramientas del taller. Esto unido a que los espacios resultan ser reducidos y Los niveles de iluminación son bajos. En algunos casos intolerable..</p>
<p>4. Se encuentra a larga periodo de tiempo a vibraciones tiempo expuesto a vibración.</p>	<p><b>Si,</b> debido a que hay maquinas que hacen que se tenga vibraciones contante en el puesto de trabajo</p>	<p><b>No,</b> hay exposición a ellos no. Lo que hace la actividad aceptable.</p>	<p><b>Si,</b> aun cuando para realizar las actividades se emplean equipos que generan vibración, la exposición a ellos no es durante mucho tiempo. Lo que hace la actividad aceptable.</p>	<p><b>Si,</b> aun cuando para realizar las actividades se emplean equipos y maquinas que generan vibración, la exposición a ellos es contante.</p>	<p><b>SI,</b> hay exposición a ellos no. Lo que hace la actividad aceptable.</p>

<p>5. Las áreas de trabajo tienen ventilación suficiente para evitar la acumulación de vapores, gases, polvos, humos etc.?</p>	<p><b>No</b>, estructura del de los galpones de producción son abiertas a la entrada de aire, pero las condiciones de trabajo no son adecuadas en el ambiente hay mucho partículas solidas en el aire estén siempre presente en los lugares de trabajo.</p>	<p><b>Si</b>, estructura de las oficinas cuenta con entrada y salida de forma natural de aire lo cual es aceptable.</p>	<p><b>Si</b>, estructura del área de despacho cuenta con un entrada que permite la entrada y salida de forma natural del aire pero hay exposición de partículas solidadas suspendidas en el aire.</p>	<p><b>Si</b>, la estructura de aire de molino es abierta pero existe mucha concentración de polvo.</p>	<p><b>No</b>, estructura del taller son cerradas a la entrada de aire, pero las condiciones de trabajo no son adecuadas en el ambiente hay mucho partículas solidas en el aire así como vapores entre otros están siempre presente en los lugares de trabajo.</p>
<p>6. El trabajo exige posición de trabajo (fija o de pie).</p>	<p><b>SI</b>, las actividades son variables, se puede estar de pie contantemente la labor. Aceptable.</p>	<p><b>No</b>, las actividades son variables, se puede estar de pie, o sentado dependiendo de la labor. Aceptable.</p>	<p><b>NO</b>, las actividades son variables, se puede estar de pie, o sentado dependiendo de la labor. Aceptable.</p>	<p><b>SI</b>, las actividades son variables, se puede estar de pie contantemente la labor. Aceptable.</p>	<p><b>SI</b>, las actividades son variables, se puede estar de pie contantemente la labor. Aceptable.</p>
<p>7. El trabajo exige aplicar una gran fuerza muscular.</p>	<p><b>Si</b>, cuando deben cargar los sacos de pego y paletas.</p>	<p><b>Si</b>, en algunos casos cuando deben cargar objetos grandes. Sin embargo, para ello se recurre al apoyo del equipo de trabajo. Aceptable.</p>	<p><b>Si</b>, en algunos casos cuando deben cargar objetos grandes. Sin embargo, para ello se recurre al apoyo del equipo de trabajo. Aceptable.</p>	<p><b>Si</b>, en algunos casos cuando deben cargar objetos grandes. Sin embargo, para ello se recurre al apoyo del equipo de trabajo. Aceptable.</p>	<p><b>Si</b>, en algunos casos cuando deben cargar objetos grandes. Sin embargo, para ello se recurre al apoyo del equipo de trabajo. Aceptable.</p>

8.El trabajo implica frecuentes movimientos repetitivos	<b>SI</b> , por lo general las actividades son variables y hay muchos movimientos repetitivos cuando se realiza la labor	<b>No</b> , por lo general las actividades son variables y solo en algunos casos surgen movimientos repetitivos cuando la labor así lo requiere. Aceptable.	<b>SI</b> , por lo general las actividades son variables y hay muchos movimientos repetitivos cuando se realiza la labor.	<b>No</b> , por lo general las actividades son variables y solo en algunos casos surgen movimientos repetitivos cuando la labor así lo requiere. Aceptable.	<b>SI</b> , por lo general las actividades son variables y hay muchos movimientos repetitivos cuando se realiza la labor.
9.La jornada de trabajo permite desarrollar la tarea asignada	<b>Si</b> , se cumple con cada una de las tareas asignadas (aceptables)	<b>Si</b> , se cumple con cada una de las tareas asignadas (aceptables)	<b>Si</b> , se cumple con cada una de las tareas asignadas (aceptables)	<b>Si</b> , se cumple con cada una de las tareas asignadas (aceptables)	<b>Si</b> , el taller cumple con cada una de las tareas asignadas (aceptables)
10. Se encuentran la señalización sobre los riesgos del área.	Si posee los tipo de señalización ( Aceptable)	Si posee los tipo de señalización (Aceptable)	Si posee los tipo de señalización (Aceptable)	Si posee los tipo de señalización (Aceptable)	No posee ningún tipo de señalización (No Aceptable)
11.Equipos de protección personal adecuado y disponible	Si posee recursos adecuados para el personal, pero no completos, ya que se pudo observa la falta de algunos implementos. (No Aceptable)	No se requieren.	Si posee recursos adecuados para el personal, pero no completos, ya que se pudo observa la falta de algunos implementos. (No Aceptable)	Si posee recursos adecuados para el personal.	Si posee recursos adecuados para el personal, pero no completos, ya que se pudo observa la falta de algunos implementos. (No Aceptable)

## **Conclusión de las inspecciones check list para la área de producción y administración**

Al realizar la inspección por las diferentes áreas de trabajo se pudo dar a conocer algunas causas sobre los problemas que pueden afectar a las personas en cada una de sus puesto de trabajo y algunas condiciones no actas para realizar las labores diarias a continuación se dará a conocer cuales fueron estas conclusiones:

1. En las distintas áreas que se inspeccionaron fueron en las áreas de producción, administración y ventas, despacho, molinos y talleres se pudo observar que los trabajadores así como los empleadores de cada una de las áreas están expuesto a un nivel de permite realizar tareas sin inconvenientes la mayoría comento que el ruido es extremadamente fuerte y esto hace imposible de realizar las actividades a pesar que muchos comentaron que usan los equipos necesario para estar protegidos a la exposición de ruido siempre está presente en el entorno de trabajo, a pesar que hay unas áreas que están retiradas de algunas maquinas o mecanismo causante de esto ruido la cantidad de ruido es muy expansivo.
2. En las distintas áreas que se inspeccionaron fueron en las áreas de producción, administración y ventas, despacho, molinos y talleres se pudo observar que los trabajadores así como los empleadores de cada una de las áreas en cuanto a la ventilación de aire es más adecuada para trabajar en la área de producción, molinos, talleres manifiesta que no hay una ventilación adecuado en la área administrativa y despano si hay una ventilación adecuada.
3. En las áreas que se inspeccionaron fueron en las áreas de producción, administración y ventas, despacho, molinos y talleres se pudo observar que los trabajadores así como los empleadores de cada una de las áreas sobre si existen buenas condiciones de orden aseo e iluminación en el áreas la mayoría de las áreas no están de acuerdo con respecto si se cumple con el orden y el

mantenimiento de las áreas la única área que se mantiene limpia y ordena y que existe una buena iluminación es en el área de administración

4. En las distintas áreas que se inspeccionaron se pudo observar que los trabajadores así como los empleadores de cada una de las áreas con respecto sobre si se encuentra a largo periodo de tiempo a vibraciones las mayoría de las áreas manifestaron que si hay largos periodos de tiempo expuesto a vibraciones lo cual es importante revisar este punto ya que hay riesgo presente en el lugar de trabajo la única área que no presenta exposición de riesgo es administración y ventas.
5. En las distintas áreas que se inspeccionaron se pudo observar que los trabajadores así como los empleadores de cada una de las áreas se pudo observar que la ventilación para evitar la acumulación de vapores, gases, polvo, humo etc. la mayoría de las áreas tales como administración y ventas, despacho, molino tiene suficiente ventilación para evitar estar expuesto a cualquier contaminante ya que el más común es la concentración de pega debido al proceso productivo y las que tienen grado de exposición mayor es la área de producción y de los talleres
6. Pudo observar en las distintas áreas que se le exige posición de trabajo fija o pies la mayoría de las áreas están paradas como puede ser producción, área de molinos, talleres el trabajo es requerido para por las actividades que hay que desempeñar normalmente el área de administración y ventas así como la de despacho trabajan de pies y sentado pero no es constante
7. Mediante lo observado en cada una de las áreas de trabajo se pudo conocer que la mayoría de los puestos de los puesto de trabajo ejercen gran fuerza muscular para realizar las actividades de trabajo como puede ser el levantamiento de cargar de sacos de paletas de carretillas, maquinas y equipos pesados es importante ver qué medidas se pueden tomar para llevar a cabo procesos de trabajo segura y evitar poner en riesgo a vida de cada uno de los trabajadores.
8. El trabajo implica tener movimientos repetitivos normalmente hay tres áreas que se pudo observar que hay mucho movimiento repetitivos debido a las actividades

de producción y el trabajo rutinario que se realiza cada día al menos las áreas de administración y molinos se realizan trabajos que implique realizar trabajos repetitivos pero no son tan contantes como pueden ser lo de las otras áreas.

9. La mayoría de las áreas cumplen con las actividades pero siempre hay causas que pueden llegar a impedir que se realicen la mayorías de las áreas cumplen con los parámetros para realizar las actividades de cada día.
10. Mediante las observaciones por medio de las inspecciones es notable que en algunas de la mayoría de las áreas de trabajo de trabajo hay diferentes señalizaciones de cada una de las diferentes señalizaciones en materia de seguridad están presente el lugar y en cada uno de los puestos de trabajo cabe señalar que solo una área no tienen ningún tipo de señalización ni ningún de mecanismo de señalización de prevención para evitar sufrir un riesgo o sufrir un accidente e incidente de trabajo.
11. Usualmente la utilizaciones los equipos de protección personal es lo que cada trabajadores debe tener para realizar el trabajo ya que se puedo observar que hay áreas muy pero muy peligrosas que existen muchos agentes químicos y vapores así como gases estos riesgos que están presente en el área de trabajo que pueda llegar afectar la vida de los trabajadores la mayoría de estos usas los equipos de protección personal.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSION Y RECOMENDACIONES**

De la investigación realizada y tomando como base los objetivos planteados y datos obtenidos, se permite la formulación de las siguientes conclusiones.

En relación al diagnóstico de la situación actual en relación al objetivo específico N°1 Caracterizar el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo. se pudieron conocer algunos aspectos muy importantes para darle respuesta al objetivo

1. Cuando hay problemas dentro de la organización no se toman las medidas para la toma de decisiones efectivamente ya que no hay una coordinación de cadena de mando por parte de los jefes y supervisores así sus subordinados a pesar de esto los jefes tienen una manera de expresar claramente de manera autoritaria y de mandar a ejecutar las actividades de cada uno de los trabajadores de las distintas áreas de manera que se cumplan las tareas y cuando se presenta una situación que implica un mal manejo de órdenes de trabajo el comportamiento que tienen los jefes hacia sus subordinados puede llegar a ser de cordialidad o no para notificar cualquier irregularidad que cometa para que no se repita esta situación es relevante ya que la teoría de la motivación estipula claramente que las necesidades de autorrealización son las más importantes en el hombre y lo conducen a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades ya que es notorio que cada uno de los jefes tienen que tener una manera de notificar a sus subordinados las actividades en todo momento darle el valor a la persona para que pueda sentir motivada al realizar o desempeñar sus actividades.
2. El liderazgo que maneja el jefe de producción es un liderazgo de autoritarismo

a pesar que el escucha y se comunica con su personal ante quejas y requerimientos siempre el que tienen la última palabra para la toma de decisiones es el, muchos trabajadores lo catalogan como negativo ya que no se toma en cuenta las opinión en algunas casos que se plantea una problemática y se limita a gestionar y cumplir con el trabajo.

3. Existe una regimen en cuanto las tomas de deciones ya que el liderazgo que tiene la organización es del tipo autoritario y esto genera descontento y desmotivacion por los malos tratos y aspectos negativos que tienen este tipo de lidezago demostrados por los jefes a sus subordinados. Cuando se presentan quejas de trabajo no se toman las medidas correctivas efectivamente y esto puede tener consecuencias grave ya que hay situaciones que son importante resolver y si no se tienen una precaución podrían causar daños materias y hasta vidas se podrían perder de no actuar ante esta problemática.
4. No hay ningun reconocimiento por el trabajo realizado por parte de los trabajaores para incentivarlos a que cumpla su trabajo en este sentido los empleadores no manisfientan ningun tipo de interes por darles incentivos laborales a sus trabajos que son parte fundamental de la organización y de la productitividad de la misma. En muchos casos las personas manifiesta insatisfacción con respecto a los incentivos que se le otorgan por producción o los incentivos que se le entrega por cumplimiento de asistencia perfecta si como el benéfico de paletas producidas o el bono anual usualmente las personas manifiesta sus inquietudes ya que se ha solicitado aumentos de estos beneficios.
5. Los trabajadores maniifientan el descontento y estan insatiosfacion por los intetivos salariales y otros tipos de incentivos ya que la organización no tienen politicas de mejorar la calida de vida de los trabajos .
6. El entrono de trabajo presenta una serie de contidicion ambientales y a nivel de infacestucturas hay muchos condicones inadecuadas para que los trabajos

desempeñen su trabajo en los lugares de trabajo no hay una estipulación del orden y limpieza entre otras actividades importantes. A pesar que se cumpla con un conjunto normativo claramente establecido para la realización del trabajo estas normas son de manera preventiva y para resguardar la vida de cada uno de los trabajadores que laboran dentro de esta organización.

7. La gerencia tienen una postura referente a el estilo de liderazgo empleados por los altos cargo de la organización ya que tienen medidas muy radicales con las realización del trabajo y la manera de mandar a realizar dichas actividades es de vital importancia resolver esta situación ya que los trabajadores se ven el la necesidad de no defender sus derechos por miedo de ser despedidos.
8. Los objetivos planteado por la organización no son las mejores metodos para cumplir con las expectativas de cada uno de los trabajadores ya que no hay un desarrollo de necesidades por cada uno de las partes es decir el trabajador es más perjudicado ya que los objetivos planteados no tiene un fundamento claro para la organización.
9. La planificación del trabajo es un metodo efectivo por parte de de los jefes asi sus subordinados ya que no hay un manejo de ordenes de trabajo estipulas en cada una de las areas de trabajo.
10. El entorno de trabajo hay condiciones de hostilidad para realizar las actividades de trabajo entre las más resaltante se mencionan a continuación : polvo,ruido, vibraciones y condiciones inseguras en los lugares de trabajo.
11. La comunicación es indispensable para las relaciones de trabajo muchos de estos trabajadores consideran que sus jefes inmediato son personas con la que se puede hablar claramente de las situaciones o dificultades que se pueda presentara en cada uno de los puestos de trabajo esto puede ser una ventaja ,ya que se podrían solucionar muchos situaciones en el momento pero no se toman las medidas correctivas a esas situaciones porque no se autorizan en el momento las medidas de mejor esa problemática

12. El supervisor del área mantienen una buena relación interpersonal con sus subordinados a pesar de que en muchos casos se presentan conflicto y no se ponen de acuerdo siempre hay la figura de autoridad y respeto así el supervisor.
13. El trabajo en equipo es indispensable para todo la organización ya que se plantea un dinamismo y la efectividad de producción y hacer las actividades más fácilmente muchos considera que tienen una buena relación de trabajando en conjunto.
14. La organización tienen el interés de que su personal tenga las herramientas y los conocimientos necesario para realizar sus actividad es por eso que mensualmente se dictan talleres charlas cursos y conferencias sobre algunos temas de interés para reforzar conocimiento a nivel administrativo así como de personal que labora en las distintas área de producción, despacho talleres área de molinos.

2. Para darle repuesta al segundo objetivo específico que trata de determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

1. La mayoría de los trabajadores demuestran tener un altos niveles mediante esto se pudo conocer en una evaluación de desempeño realizada a los trabajadores con receptos algunas preguntas relevante para dar respuesta a este objetivo de Me siento capacitado para desempeñar responsabilidades en cuanto la toma de decisiones si se presenta un problema en el área de trabajo al realizar esta evaluación a los 24 trabajadores que trabajan en el área de producción se puedo conocer los resultados fueron que la mayoría de estos trabajares no están capacitados para tomar las decisiones ya que en los resultados que se dieron a conocer en la tabla fueron bajos esto llama la

tención ya que si se presenta una situación donde se deba de tomar una decisión no sabrían como tomarla los trabajadores.

2. Con respecto a la otra pregunta formulada sobre si se cumple con las actividades de producción planteada por el jefe inmediato los trabajadores respondieron que están en un nivel alto para cumplir con la producción estipulada por los jefes
3. Con respecto a la pregunta sobre el trabajo en equipo es la mejor estrategia para cumplir con la producción la mayoría de los trabajadores dicen estar en un nivel muy alto, ya que el trabajo en equipo es la mejor estrategia para realizar la producción efectivamente.
4. Al igual con la formulación de la pregunta que si se cumple con las responsabilidades del cargo muchos de ellos dicen estar en un nivel bajo esto se puede a que hay muchos factores que pueden llegar a impedir el cumplimiento de las actividades o labores diarias.
5. Al respecto a la pregunta que si realizan su producción en las horas estipuladas para el cambio de turno algunos manifiestan que si cumplen y están en un nivel alto otros plantean que no cumplen con dichas actividades o están en un nivel bajo y otros en un nivel moderado .

3. Con respecto al cumplimiento del objetivo número 3 que habla sobre Establecer la relación del comportamiento organizacional en el desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción Estado Carabobo.

Es importante plantar que el comportamiento de los trabajadores está muy establecido dentro de la organización hay muchos que tienen diferentes maneras de expresarse y su desempeño en el trabajo es diferente la mayoría de estos se sienten comprometidos para la realización de sus actividades pero es evidente que hay una situación de incomodidad o de insatisfacción todo se debe a los incentivos recibidos y

al los factores que pueden influir en el desempeño de los mismo es notorio pesar que el comportamiento influye directamente con el desempeño de cada uno de los trabajares que hay una serie de situaciones dentro de la organización que son muy contemplada a la largo de esta investigación se podan ver algunas situaciones y son problemas presente dentro de cada unos de las distintas áreas de trabajo es por eso que se dieron algunas recomendaciones que pudrían dar repuestas y mejorar y ayudar a tanto a la organización como a los trabajares ya que entre todo los trabajadores forman una pieza fundamental en la producción.

El desempeño laboral no es más que el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo

Ahora bien la relación del comportamiento con el desempeño laboral está estrechamente enlazada ya que una depende la una de la otra es por eso que el comportamiento organizacional puede ser un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos la conducta que se desarrolla dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para la mejora de la eficacia de tales organizaciones. constantemente una gran cantidad de investigaciones y desarrollos conceptuales. Pero también es una ciencia aplicada, ya que la información sobre prácticas efectivas en una organización puede extenderse a muchas otras

Ya que es el comportamiento organizacional es un campo de estudio porque es una especialidad delimitada y con un conjunto común de conocimientos que estudia tres determinantes del comportamiento de las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Aplica el conocimiento obtenido acerca de los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en la conducta, con la finalidad de un mejor

funcionamiento en las organizaciones. El comportamiento organizacional se interesa particularmente en las situaciones que atañen al empleo

Las relación que se puedo demostrase que partículas menta la conducta de los trabajos en algunas manifiestan estar identificado con la empresa ya que a pesar de las condiciones y de los factores que hacen las actividades de trabajo difícilmente ellos pueden tener un desempeño muy estipulado pero también es ciertos que hay factores que pueden llegar a evitar el desarrollo de los mismos dentro de la organización.

## RECOMENDACIONES

Tomando en consideración las conclusiones anteriormente señaladas, se procede a formular un conjunto de recomendaciones que surgen como una serie de alternativas que pudieran solventar o aportar beneficios a esta organización:

1. Implementar un método de adiestramiento al personal para dar a conocer una serie de taller actividades con respecto algunos temas relaciona con toma de decisiones así como dar charlas de crecimiento personal para orientar a cada uno de las personas y algunas normativas que se tienen desconocimientos por el personal que labora dentro de la organización así como también realizar actualizaciones de normas o procedimientos de trabajo para prevenir la ejecución de actividades establecidas y que por desconocimiento de cómo ejecutar dichas actividades no sean capaz de de tomar medidas efectivas así como también actualizaciones de programas de seguridad y salud laboral
2. Es importante que los jefes evalúen las actividades de comunicación ya que no hay organización de cómo son las líneas de mando dentro de la empresa y no hay estipulaciones de por parte de los jefes si se van a tomar medidas o decisión referente a una situación con respecto a las actividades de trabajo cuando se presenta quejas para notificar cualquier problema.
3. Es importante que las decisiones se tomen efectivamente para ejecutar medidas de prioridad por parte de las gerencias es importante que evalúe dichas quejas para que esta se le pueda buscar solución oportunamente es considerable realizar un evaluado mensualmente de las áreas de trabajo para ver qué problema se presentan y así poder generar unas ordenes de trabajo.
4. Es importante que evalúe dichas quejas para que esta se le pueda buscar solución oportunamente es considerable realizar un evaluado mensualmente de las áreas de trabajo para ver qué problema se presentan y así poder generar unas ordenes de trabajo.

5. Es importante que se evalúen dichas quejas para que esta se le pueda buscar solución oportunamente es considerable realizar un evaluado mensualmente de las áreas de trabajo para ver que problema se presentan y así poder generar unas ordenes de trabajo. Realzar un programa para tabular los incentivo salarias o escalas salarial para evaluar él porque hay descontento en el personal y verificar si la remuneración por su trabajo es la correcta o en definiría son realmente bajos los
6. Es importante que los jefes evalúen las actividades de comunicación ya que no hay organización de cómo son las líneas de mando dentro de la empresa y no hay estipulaciones de por parte de los jefes si se van a tomar medidas o decisión referente a una situación con respecto a las actividades de trabajo cuando se presenta quejas para notificar cualquier problema.
7. Es importante que la gerencia tomo medidas de incentivar a los trabajadores para que realizan sus trabajo eficazmente así como planificar la implementar método de evaluación de desempeño para ver las actividades de cada trabajar y ver si tiene las condiciones de ser ascendido.
8. Realizar una programas para generan método y estrategias para mejorar las condiciones de trabajo ya que hay muchos factores que pueden incidir en el mal rendimiento del los trabajares por estas condiciones de trabajo
9. Realizar una programas para generan método y estrategias para mejorar las condiciones de trabajo ya que hay muchos factores que pueden incidir en el mal rendimiento del los trabajares por estas condiciones de trabajo
10. Es importante que la gerencia tomo medidas de incentivar a los trabajadores para que realizan sus trabajo eficazmente así como planificar la implementar método de evaluación de desempeño para ver las actividades de cada trabajar y ver si tiene las condiciones de ser ascendido Identificar, prevenir, reducir, controlar y eliminar los factores de riesgo y/o procesos peligrosos que impiden, contribuyen o generaran dificultades en los puestos

de trabajo proponer la realizar una serie de estudios a nivel de seguridad y estudios a nivel de seguridad y salud laboral así como ambiental para verificar el grado de riesgos o explosiones de contaminantes para ver si se cumple con las normativas estipulas para resguardar la vida de cada uno de los trabajares

11. Implantar responsabilidad, del ¿qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? y ¿Dónde? por departamento y por trabajador para realizar las actividades y exigir compromiso y cumplimiento de los procedimientos de trabajo. Así como la planificación de las órdenes de trabajo por parte de los jefes
12. Identificar, prevenir, reducir, controlar y eliminar los factores de riesgo y/o procesos peligrosos que impiden, contribuyen o generaran dificultades en los puestos de trabajo proponer la realizar una serie de estudios a nivel de seguridad y estudios a nivel de seguridad y salud laboral así como ambiental para verificar el grado de riesgos o explosiones de contaminantes para ver si se cumple con las normativas estipulas para resguardar la vida de cada uno de los trabajares
13. La organización tienen el interés de por dar los adiestramiento mensualmente a el personal de planta así como el de administración y todas las áreas de trabajo.
14. Evaluar el tipo de autoridad que los jefes de cada área para ver si esta tipo de autoridad o de liderazgo es el más recomendado para ejercen las actividades de ordenes de trabajo a cada uno de los trabajares que han vida dentro de esta
15. hay que evaluar la posibilidad de ascenso de puesto de trabajo por medios de una evaluación de desempeño..

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas* (pp. 6-21). Lambayeque, Perú: Escuela de Economía de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Primera Edición Buenos Aires Editorial Granica.
- Aguiar, D. (2010). *Proceso de Trabajo y Procesos Peligrosos*. Editores. Limusa.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Bounds, G. et al (1999). *Supervisión. International. Mexico*: Thomson Editores, S.A.
- Chiavenato, Idalberto (1998a). *Administración de Recursos Humanos*. Segunda Colombia Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A. C
- Chiavenato, I. (1999b). *Administración de Recursos Humanos..5ª Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2000c). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Quinta edición México: Editorial MCGRAW-Hill interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2002d) *Gestión del Talento Humano*. Bogotá Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006f). *Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición*, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009g) *Comportamiento Organizacional. México: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2a. ed., pp. 5-90) Mc Graw Hill

- Díaz.& Montalbán., (2004). *El individuo como unidad de análisis. La influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral*. España: Editorial UOC. Pp.125-166.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2002a). *Comportamiento humano en el trabajo*. Décima Primera México: Edición. P-11. Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Davis, k & Newstrom J. (2005b). *Comportamiento Humano*. Undécima edición México: Editorial MC GRAW HILL.
- Dubrin, A. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. 2a Edición. México: P-2. Thomson Editores. S.A.
- Drucker, P. (2001). *La Toma de Decisiones*. Ediciones Deusto, S.A. España.
- Drovett, S. (1992) *Dicersión de la Salud*. Editorial Maechi. Buenos Aires. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P.(1998) *Metodología de la investigación*. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México.
- Fidias, A. (2006). *Proyecto de investigación Introducción a la Metodología científica*. 5 Editorial Caracas Venezuela: espisteme C.A.
- Garza, J. (2004) *Valores para el ejercicio profesional*. Informe Final Práctica. Pedagógica VII. UNELLEZ. Guanare.
- Gibson, J. Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske R. (2007). *Organizaciones. Comportamiento, Estructura y Procesos*. Duodécima Edición. P-6, 25, 485 a 486, 505 a 506. México: Editorial Mc Graw Hill. Interamericana editores, S.A.
- Gordon, J. (1997); *Comportamiento Organizacional*. México: Edición Prince Hall Hispanamérica.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1999). *Metodología de la investigación*. 2da. Ed. Distrito Federal México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Hernández, J. (2006); *Investigación Científica*. 4ª edición. Editorial Mcgraw-hill.

- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10a Edición. p- 584 a 590. México: International Thomson Editores.
- Kreitner, R y Kinichi, A (2003). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, Problemas y Prácticas*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Palella y Martins. (2004). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas d Bicentenario de Aragua.
- Santa P y Feliberto M (2005). *Metodología de investigación cualitativa*. (2º Edición 2006).
- Stoner, James A.F. (1994). *Administración*. 5ta. Edición. Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A
- Ramírez, C. (2003). *Ergonomía y Producción*. México: Limara.
- Rodríguez, J. (1994a). *Ergonomía Básica*. Aplicada a la Medicina del Trabajo Editorial Díaz de Santos, S.A. Idioma. Español. 1.
- Rodríguez, J. (2007b). *Administración Moderna de Personal*. 7ma. Edición México: Editorial Cengage Learning.
- Robbins, S. (1996a). *Comportamiento Organizacional*. 3er Edición México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999b). *Comportamiento Organizacional*. (8va. Edición). México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. (1999c). *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Prentice Hall Hispano americana.

Robbins, S. (2004d). *Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica*. 10a Edición. México: Tomo I P-4, 6, 8, 23. Pearson Educación de S. A. Prentice-Hall INC.

Robbins, S. y Judge, T. (2009c) *Comportamiento Organizacional* (13a. ed., pp. 2-41). México: Pearson-Prentice Hall. .

Newstrom, J. (2007) *Comportamiento Humano en el Trabajo* (12a. ed., pp. 1-43). México: Mc Graw Hill.

Turcotte (ob. Cit.). *Satisfacción Laboral*. Extraído El 9 de enero del 2013.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (2011). *Manual de Trabajo de Grado de Especialización y, Maestría y Tesis Doctorales, Vicerrectorado de investigación y Postgrado*. Caracas.

Werther y Keith (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. 5ta. Edición. México. Editorial McGRAW-HILL.

### **Consultas en línea**

Avendaño, C., Medina, A & Pinedo, J. (1996) *Liderazgo y comunicación en la Organización Social*. Chile: Sexta edición (primera edición en español) Extraído el 20 de Enero de 2013 desde <http://www.monografias.com/trabajos10/tequip/tequip.shtml#ixzz3ZYFZsl3p>

Betancourt, et al. (2004), *Diagnostico del comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa materiales eléctricos Monagas*. Extraído el 20 de Enero de 2013 desde [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/673/1/TESIS658.4\\_B592\\_01.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/673/1/TESIS658.4_B592_01.pdf), 07/04/2012.

Bussiness Solutions, Consulting Group. *Productividad*. Extraído el 2 de Marzo del 2014[Revista en Línea] ,desde <http://www.bscgla.com/04.%20Educacion>

/00010.%20Productividad/Productividad.pdf.

- Gómez. A, Acosta. H. (2003): Artículo en la Web. [disponible en]:[http://www.wikipedia.org/wiki/Trabajo\\_en\\_equipo](http://www.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo) (consultado, Enero 2008).

Rojo, P. (S/F). *Captar, retener y gestionar a los mejores*. Extraído el 21 de Abril de 2014 [Revista en Línea]. desde: <http://www.rrhhmagazine.com/captar-gest.htm>.

Martínez, E. (1994). *Ciencia, tecnología y desarrollo*. Editorial Nueva Sociedad, en: [www.conicit.go.cr/glosario/ver\\_termino.php?term=Proceso%20de%20trabajo](http://www.conicit.go.cr/glosario/ver_termino.php?term=Proceso%20de%20trabajo).

Rodríguez, M (1994) *Ergonomía básica: Aplicada a la medicina del trabajo 1* Editorial Díaz de Santos, S.A. Idioma: Español 1 edición Extraído el 21 de Abril del 2014 desde <http://books.google.co.ve/books?id=evSe1sPtMfMC&printsec=frontcover&dq=Ergonom%C3%ADa+b%C3%A1sica:+Aplicada+a+la+medicina+del+trabajo&cd=1#v=onepage&q=&f=false>.

Lopez. E. (2007). “*Objetivos Organizacionales*”. Extraído el día 02 de Noviembre de 2008 de <http://rebupedia.com/apuntes/view/1441223186650349/Objetivos>

Vegas, A. (2009) *La Estrategia Gerencial de la Salud Ocupacional*. Extraído el 21 de Abril del 2014 desde: <http://www.serviprevencia.org/IMG/pdf/comunicacion2rav.pdf>

### **Fuentes de tipo legal**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de Diciembre de 1999.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Decreto N° 8.93830 de abril de 2012.

Ley Orgánica de Prevención y Condiciones del Medio Ambiente de Trabajo (1995). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela n° 38.236, Julio 26, 2005

## **ANEXOS**

**ANEXO “A”**  
**MODELO DEL INSTRUMENTO**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO**  
**Y RELACIONES LABORALES**  
**CAMPUS –BÁRBULA**



**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE  
PRODUCCIÓN**

**Empresa fabricación de productos para el sector construcción  
Estado Carabobo**

**Autor:**  
**Licda. Liliana Suarez.**

**CUESTIONARIO**

La presente cuestionario forma parte de un estudio de Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral que tiene por finalidad conocer su opinión del comportamiento laboral y los factores que influyen en el desempeño Laboral. La información que usted proporcione es confidencial y solo será tratada para fines académicos en esta investigación.

**Instrucciones:**

- Lea cuidadosamente cada una de las proposiciones.
- Seleccione y marque con una (X) la respuesta que se ajuste mejor a su criterio.

*¡Gracias por su colaboración!*

Nº	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Cumplo con las normas de seguridad para realizar mi trabajo.					
2	Tengo un comportamiento adecuado con mis compañeros.					
3	Mi jefe tiene un comportamiento de cordialidad para notificarme cualquier irregularidad que cometo.					
4	.Mi jefe inmediato me respeta					
5	Tengo una relación de respeto con mis compañeros.					
6	Cumplo con las normas sobre el uso de los equipos personal en el área de trabajo.					
7	Aporto ideas que son consideradas por la organización para la toma de decisiones.					
8	Considero que cuando hay quejas se toman medidas correctivas de manera oportuna.					
9	Mi jefe inmediato es una persona con la que se puede hablar claramente.					
10	Existe buena comunicación con mi jefe inmediato.					
11	El supervisor del área mantiene una buena relación interpersonal con sus subordinados.					
12	Las relaciones interpersonales con los compañeros son de cordialidad.					
13	Considero que mi esfuerzo para trabajar en equipo es reconocido.					
14	Cuando existe algún conflicto dentro de la organización de se promueve que todas las áreas participen activamente en la solución.					
15	El jefe inmediato tiene un liderazgo autoritario.					
16	Considera usted que la organización se preocupa por adiestrar a su personal.					
17	Siente que su labor es reconocida.					
18	Me siento capacitado para desempeñar responsabilidades en cuanto la toma de decisiones si se presenta un problema en el área de producción.					
19	El trabajo en equipo es más satisfactorio.					

Nº	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
20	Considero que me siento motivado para realizar mis labores diariamente a pesar de las condiciones de trabajo.					
21	Poseo altos niveles de motivación para cumplir mis funciones de trabajo.					
22	Cumpro con todas las actividades de producción planteada por el jefe inmediato.					
23	Existe la habilidad para implantar estrategias de acción orientadas a cumplir con las metas del trabajo.					
24	Se cumplen con los objetivos de la organización.					
25	El esfuerzo del trabajo en equipo es orientado hacia el mejoramiento continuo de mi labor.					
26	El trabajo en equipo es la mejor estrategia para cumplir con la producción.					
27	El personal no está satisfecho con los incentivos recibidos por la organización.					
28	El lugar de trabajo presenta exposiciones de riesgos laborales.					
29	El ambiente de trabajo tiene las condiciones necesarias para realizar el trabajo.					
30	Considero que mi jefe tiene un liderazgo muy definido.					
31	Creo que los objetivos planteados por la organización no están bien estipulados.					
32	Cumpro con mis actividades de trabajo.					
33	Cumpro con las responsabilidades de mi cargo.					
34	Realizo mi producción en las horas estipula para el cambio de turno.					
35	Tengo las capacidades de realizar el trabajo con efectividad.					
36	Tengo las habilidades necesarias para cumplir con la producción.					
37	Tengo la fuerza física para cumplir con los estadales diarios de producción.					
38	Tengo los materiales para realizar mi trabajo.					

Nº	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
39	Se me suministran los equipos de protección personal para realizar mi trabajo.					
41	Cuando se presenta un problema de escases de producto se buscan lo medios para resolverlos.					
42	Mi rendimiento cumple con las expectativas de mi jefe.					
43	El rendimiento de mi jefe es el adecuado para ordenar las actividades de trabajo.					
44	Tengo el compromiso de trabajar para realizar la producción.					
45	Creo que el entorno de trabajo presenta factores no actos para desempeñar mis actividades.					
46	Estoy satisfecho con el ambiente físico que existe dentro del área de trabajo.					
47	La gerencia tiene la iniciativa de mejorar las condiciones de trabajo.					
48	Los supervisores notifican cualquier mejora en el puesto de trabajo a los jefes					

**¡Muchas gracias por el apoyo y valiosa cooperación, todos los comentarios serán tomados en cuenta!**

**ANEXO “B”**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO**  
**Y RELACIONES LABORALES.**



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN**

**Autora:**

**Licda.** Liliana Carolina Suarez Ramírez.

**Valencia; 15 de Mayo de 2014**

## INSTRUCCIONES

A continuación se presenta un instrumento para validar el Guión de Entrevistas estructuradas, el cual se implementará durante el desarrollo de la presente investigación. Lea el instrumento y marque con una (X), su criterio en cuanto a los aspectos que a continuación se señalan:

- **Pertinencia:** Relación estrecha de la pregunta, con los objetivos a lograr y el aspecto o parte del instrumento que se encuentra desarrollado.
- **Redacción:** Es la interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico.
- **Adecuación:** Es la correspondencia del contenido de la pregunta con el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

Se sugiere colocar en el recuadro de observaciones, aquellas sugerencias que considere pertinente y en caso requerido, sírvase escribir las sugerencias sobre el enunciado de la pregunta.

5. **Muy de acuerdo.**

4. **De acuerdo.**

3. **Indiferente.**

2. **En desacuerdo.**

1. **Muy desacuerdo.**

## **Objetivos de la Investigación**

### **General:**

Analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción-Estado Carabobo.

### **Específicos:**

- Caracterizar el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción-Estado Carabobo.
- Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción-Estado Carabobo.
- Establecer la relación del comportamiento organizacional en relación al desempeño de los trabajadores del área de producción de una empresa de fabricación de productos para el sector construcción -Estado Carabobo.

## EVALUACIÓN DE CRITERIOS

Preguntas/Items	PERTINENCIA					REDACCIÓN					ADECUACION				
	E	M	B	R	D	E	M	B	R	D	E	M	B	R	D
1. Cumplimiento con las normas de seguridad para realizar mi trabajo.															
2. Tengo un comportamiento adecuado con mis compañeros.															
3. Mi jefe tiene un comportamiento de cordialidad para notificarme cualquier irregularidad que cometo.															
4. Mi jefe inmediato me respeta															
5. Tengo una relación de respeto con mis compañeros.															
6. Cumplimiento con las normas sobre el uso de los equipos personal en el área de trabajo.															
7. Aporto ideas que son consideradas por la organización para la toma de decisiones.															
8. Considero que cuando hay quejas se toman medidas correctivas de manera oportuna.															
9. Mi jefe inmediato es una persona con la que se puede hablar claramente.															
10. Existe buena comunicación con mi jefe inmediato.															
11. El supervisor del área mantiene una buena relación interpersonal con sus subordinados.															
12. Las relaciones interpersonales con los compañeros son de cordialidad.															
13. Considero que mi esfuerzo para trabajar en equipo es reconocido.															
14. Cuando existe algún conflicto dentro de la organización se promueve que todas las áreas participen activamente en la solución.															
15. El jefe inmediato tiene un liderazgo autoritario.															
16. Considera usted que la organización se preocupa por adiestrar a su personal.															



## EVALUACIÓN DE CRITERIOS

Preguntas/Items	PERTINENCIA					REDACCIÓN					ADECUACION				
	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D
1. Cumpló con mis actividades de trabajo.															
2. Cumpló con las responsabilidades de mi cargo.															
3. Realizo mi producción en las horas estipula para el cambio de turno.															
4. Tengo las capacidades de realizar el trabajo con efectividad.															
5. Tengo las habilidades necesarias para cumplir con la producción.															
6. Tengo la fuerza física para cumplir con los estadales diarios de producción.															
7. Tengo los materiales para realizar mi trabajo.															
8. Se me suministra los equipos de protección personal para realizar mi trabajo.															
9. El jefe inmediato me suministra de materia prima para yo realizar mi trabajo.															
10. Cuando se presenta un problema d escases de producto se buscan lo medios para resolverlos.															
11. M i rendimiento cumple con las expectativas de mi jefe.															
12. El rendimiento de mi jefe es el adecuado para ordenar las actividades de trabajo.															
13. Tengo el compromiso de trabajar para realizar la producción.															
14. Creo que el entorno de trabajo presenta factores no actos para															

desempeñar mis actividades.																		
15. Estoy satisfecho con el ambiente físico que existe dentro del área de trabajo.																		
16. La gerencia tiene la iniciativa de mejorar las condiciones de trabajo.																		
17. Los supervisores notifican cualquier mejora en el puesto de trabajo a los jefes																		
<b>Observación:</b>																		
<b>Firma del docente:</b>																		

## ANEXO “C”

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO