

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

Vice-Rectorado
de Infraestructura y Procesos Industriales
estado Cojedes

Programa de Estudios Avanzados
Maestría en: Administración
Mención Gerencia General

**ESTRATEGIAS GERENCIALES FUNDAMENTADAS EN EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA FORTALECER LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL PEAJE DE TAGUANES**

Autora: Lcda. Dilia Omaira Silva

Tutora: Msc. Mirian Méndez

San Carlos, Abril de 2019

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**Vice-Rectorado
de Infraestructura y Procesos Industriales
Estado Cojedes**

**Programa de Estudios Avanzados
Maestría en: Administración
Mención Gerencia General**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES FUNDAMENTADAS EN EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA FORTALECER LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL PEAJE DE TAGUANES**

Requisito parcial para optar al grado de
Magíster Scientiarum

Autora: Lcda. Dilia Omaira Silva

Tutora: Msc. Mirian Méndez

San Carlos, Abril de 2019

ACTA DE APROBACIÓN

	UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"	
Programa de Estudios Avanzados		
ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL		
<i>Nosotros, miembros del jurado de:</i>		
Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado
		Tesis Doctoral
<i>Titulado(a):</i>		
ESTRATEGIAS FUNDAMENTADAS EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL PEAJE DE TAGUANES		
<i>Elaborado por el (la) participante:</i>		
<i>Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad</i>		
DILIA SILVA C.I. V- 15.297.499		

Como requisito parcial para optar al grado académico de: *Magister Scientiarum*, el cual es ofrecido en el programa de: *Maestría en Administración Mención Gerencia General*, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos, hacemos constar que hoy, 11-04-2019, a las 12:15 PM, se realizó la presentación / defensa del mismo, acordando:

APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS.

APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN.

APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN HONORÍFICA.

APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN Y HONORÍFICA.

Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a las: 1:00 PM.

1.- Jurado Coordinador (a)
 Dr. Dany Grasma
 C.I. V-11.964.355, (UNELLEZ)

2.- Jurado Principal
 MSc. Miriam Méndez
 C.I. V-11.792.836, (Tutora-EXTERNA)

3.- Jurado Principal
 MSc. Carmen Pinto
 C.I. V-4.101.093, (UNELLEZ)

4.- Jurado Suplente 1
 MSc. Robert Ardiles
 C.I. V-19.357.841, (UNELLEZ)

5.- Jurado Suplente 2
 Dr. Antonio Flores
 C.I. V-11.962.937, (UNELLEZ)

Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello.

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que siembra

**Procesos Industriales
Coordinación de Área de postgrado
Maestría en Gerencia General**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Ciudadanos:

Miembros de la Comisión Técnica de la Coordinación de Postgrado.

UNELLEZ –San Carlos

Su despacho.-

Ante todo un cordial saludo, cumpliendo con el procedimiento administrativo exigido; hago de su conocimiento la **Aceptación Tutorial** del trabajo de grado de la participante: Dilia Omaira Silva, portadora de la cédula de identidad **V-15.297.499**, cursante de la Maestría en Administración Mención Gerencia general, titulado: **ESTRATEGIAS FUNDAMENTADAS EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL PEAJE DE TAGUANES.**

Sin más a que referirme y seguro de la objetiva diligencia, me suscribo.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Mirian Méndez', written in a cursive style.

MSc. MIRIAN MÉNDEZ

C.I.: 11.792.836

TUTORA

AGRADECIMIENTO

Dios es la vida, en el y con el todo es posible, por eso cuando a las personas se le presentan diversas oportunidades debe aprovecharlas porque a veces estas son únicas, es por ello que para mí tanto mi familia como mi superación personal son oportunidades que Dios me ha dado para crecer y fortalecerme. Es por ello que agradezco especialmente a:

A Dios por darme las fuerzas necesarias y por ser mi guía espiritual en todos los momentos de mi vida.

Agradezco a mi familia por estar siempre presente apoyándome en todo.

Agradezco a mis profesores por toda la paciencia y dedicación puesta para impartir esas enseñanzas obtenidas durante el tiempo de estudio.

Al Peaje Taguanes por darme la oportunidad de trabajar y realizar mi investigación en él.

A mis tutores, por su paciencia, dedicación, preocupación ya que sin su insistencia no hubiera sido posible terminar.

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por la vida y la salud de cada instante que me regala.

Agradezco a mi madre porque me dio el ser y su apoyo.

A mis abuelos maternos, ejemplos de vida, por darme su apoyo incondicional y por enseñarme esos valores que hoy en día me define como persona, como madre y como profesional.

A mi hijo por tenerme paciencia y entenderme en todos esos momentos donde lo he tenido que dejar para seguir en esta lucha de vida, por quien lucho día a día por ser un ejemplo a seguir para él.

A toda mi familia ya que sin su apoyo no hubiese podido lograr con tanta satisfacción mis metas.

A los profesores de la UNELLEZ ya que sin su orientación y ayuda en momentos cruciales hubiese sido difícil.

A mi tutora por su apoyo y orientación para encaminarme hacia el logro de mis metas propuestas para que todo se diera de la manera más eficiente.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
LISTA DE TABLAS Y CUADROS	xi
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	7
1.3 Importancia de la Investigación.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes.....	9
2.2 Bases Conceptuales.....	15
2.3 Bases Legales.....	32
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo de la Investigación.....	37
3.2 Diseño y Nivel de Investigación.....	37
3.3 Modalidad de la Investigación.....	38
3.5 Población.....	38
3.6 Muestra.....	38
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	39
3.8 Validez y Confiabilidad.....	39
3.9 Técnicas para el análisis de los resultados.....	40
3.10 Fases del Proyecto Factible	40
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	44
CAPÍTULO V	
PROPUESTA.....	51
	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	68

LISTA DE TABLAS Y CUADROS

1	Operacionalización de Variables.....,.....	38
2	Escala de Confiabilidad.....	40
3	Distribución de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Comportamiento Individual.....	45
4	Distribución de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Comportamiento Grupal.....	47
5	Distribución de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Organización.....	48
6	Distribución de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Procesos Gerenciales	49



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUEL ZAMORA
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
COORDINACIÓN ÁREA DE POSTGRADO
MENCIÓN GERENCIA PÚBLICA

ESTRATEGIAS GERENCIALES FUNDAMENTADAS EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL PEAJE DE TAGUANES

Autora: Lcda. Dilia Omaira Silva

Tutora: Msc. Mirian Méndez

Año: 2019

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo desarrollar de estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes del estado Cojedes. Para ello, asume como apoyo teórico la teoría del comportamiento organizacional que tiene que ver concretamente con las situaciones relacionadas con el empleo y tiene énfasis en la conducta de los empleados. El estudio está enmarcado en el paradigma positivista con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, descriptiva y de campo con diseño no experimental. Por otro lado, la investigación responde a la modalidad de proyecto factible ya que a través de él se buscó minimizar una problemática de tipo práctico en el contexto social. La población estuvo conformada por dieciocho (18) sujetos que laboran en el Peaje, la muestra seleccionada para esta investigación fue probabilística donde solo participaron seis (6) administrativos. La técnica es la encuesta y el instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario con diecisiete (17) preguntas policotómicas escala de Likert. La validez se realizó mediante el juicio de tres expertos y la confiabilidad fue calculada de acuerdo al método Alpha de Cronbach el resultado fue 0,85. Como técnica para interpretar la información se usó la estadística descriptiva. Las principales conclusiones de la investigación; la personalidad del empleado no está acorde con el servicio que presta la organización, así como los valores no son cumplidos a cabalidad, no se participa de la toma de decisiones, no se planifican las actividades y tampoco se direccionan las acciones a seguir, estas consecuencias minimizan el fomento de la integración y disminuyen la eficiencia de los métodos y los procedimientos que se enfocan en la realización de las tareas. Por lo que fue necesario desarrollar la propuesta antes descrita.

Palabras claves: Estrategias, comportamiento organizacional, procesos administrativos.

EXPERIMENTAL NATIONAL UNIVERSITY OF WESTERN PLAINS
"EZEQUIEL ZAMORA"
GRADUATE AREA COORDINACIÓN
MASTERS IN ENVIRONMENTAL EDUCATION

**MANAGEMENT STRATEGIES BASED ON ORGANIZATIONAL BEHAVIOR
TO STRENGTHEN ADMINISTRATIVE PROCESSES IN THE
TOLUAN TOLL**

Author: Lcda. Dilia Omaira Silva

Tutor: Msc. Mirian Méndez

Year: 2019

SUMMARY

The objective of this research is to develop a strategic management in organizational behavior to strengthen administrative processes in the Taguanes Toll of the Cojedes state. For this, it assumes as theoretical support the theory of organizational behavior that has to do specifically with the situations related to employment and has an emphasis on the behavior of employees. The study is framed in the positive paradigm with a quantitative approach of application, descriptive and field type with non-experimental design. On the other hand, the research responds to the modality of feasible project and through it seeks to minimize the problem of practical type in the social context. The population was conformed by eighteen (18) subjects that work in the Toll, the sample for this investigation was probabilistic where only six (6) administrative participation. The technique is the survey and the instrument of data collection. The validity was made by the judgment of three experts and the reliability to calculate the agreement with the Cronbach's Alpha method. The result was 0.85. As a technique to interpret the information, descriptive statistics are used. The main conclusions of the investigation; the personality of the employee is not in accordance with the service provided by the organization, just as the values are not fully complied with, the decision-making process is not involved, the activities are not planned and the actions to be followed are also planned, Consequences minimizes the promotion of integration and decreases the efficiency of methods and procedures that focus on the completion of tasks. Therefore it was necessary to develop the proposal described above.

Keywords: Strategies, organizational behavior, administrative processes.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están conformadas por personas, estas a su vez manifiestan un comportamiento complejo por lo que generalmente se presentan situaciones donde existe su intervención que administrativa y gerencialmente han desencadenado éxitos, pero también fracasos en las organizaciones a las cuales pertenecen. En este sentido, entre las personas y las organizaciones debe en todo momento, mediar una relación de cooperación en función del logro de los objetivos organizacionales, que por lo demás debe ser una relación satisfactoria y armónica, lamentablemente no siempre ocurre, y es entonces, cuando esta relación conflictiva altera el comportamiento y la convivencia de los miembros de la organización.

Es allí, donde se hace necesario entonces, establecer correctivos, medidas o modelos que permitan a los gerentes o los directivos de estas instituciones, tener la posibilidad de bien gestionar el recurso humano que tiene a su alrededor, para alcanzar no solo los objetivos de la organización sino también los objetivos y metas individuales y grupales de los integrantes de esa organización.

En este sentido, las organizaciones públicas cuya función es llevar a cabo la misión y la visión apoyada en los valores que identifican a la misma son entonces lugares donde no se quiere cumplir con las exigencias que en ésta se deben dar, dando paso a problemas o conflictos entre gerente y personal y entre el mismo personal situación que acarrea fallas en la productividad y en la forma como es vista por sus clientes, de allí que las instituciones están obligadas a procurar un comportamiento organizacional basado en la comunicación, el liderazgo, la toma de decisiones efectivas, las relaciones interpersonales, la motivación, la puesta en práctica de las funciones gerenciales como: la planificación, organización, dirección y control, evaluación, mediante el trabajo conjunto con el recurso humano y la utilización de los recursos propios de la organización, con el fin de alcanzar

las metas y objetivos previamente establecidos, en este caso las del Peaje Taguanes en el estado Cojedes.

A tal efecto, la presente investigación denominada: Propuesta de estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes, en el marco de las ideas expresadas, se estructura en cinco capítulos. En el CAPITULO I, se esboza el Planteamiento del Problema; los Objetivos: objetivos: general y específicos; y la justificación de la investigación. En el CAPITULO II, se presenta el Marco Teórico, compuesto de los antecedentes que se relacionan con el estudio; además las Bases Teóricas que conceptualizan la investigación, las teorías que sustentan la investigación, siendo estas: Teoría del comportamiento y de la Administración Motivación de Maslow, la Teoría del Liderazgo Transformacional y la Teoría de las Relaciones Humanas; y seguidamente las Bases Legales.

Así mismo, se señala el CAPÍTULO III, que discrimina el Marco Metodológico, en donde se señala, el Tipo de Investigación definida como un Proyecto Factible; el Diseño de Investigación: el cual corresponde a una Investigación de Campo; la Población y la Muestra objeto de estudio. De igual manera, se indica la Técnica y los Instrumentos de Recolección de Datos, siendo estos: la Encuesta y el Cuestionario, la validación de los instrumentos es realizada por tres expertos nombrados al efecto, finalmente se establecen la interpretación porcentual de los resultados y la forma de presentación de estos .es a través de gráficos de barras. De igual manera, en el CAPITULO IV, se realiza el Análisis de los resultados y las Conclusiones, El CAPITULO V, que contiene LA PROPUESTA la misma está conformada por una serie de competencias con sus correspondientes estrategias fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes que buscan posibilitar su adopción por parte del gerente de la Institución.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del Problema

Las organizaciones públicas como elemento necesario para el fortalecimiento de la sociedad a través de las buenas prácticas de las acciones que realizan son las que pertenecen al ámbito nacional, municipal y gubernamental y están destinadas a servir y administrar bienes para el uso de las sociedades, en este sentido es necesario destacar que toda organización tiene unos objetivos que cumplir una visión y una misión pero que solos no pueden llegar a feliz término puesto que de no existir una estructura organizativa fortalecida esto permitirá el logro de los objetivos a medias, existirán ineficiencias en los procesos que hayan que cumplir, habrá lentitud en los procesos administrativos y descontrol situación que conlleva al caos y a la disminución de oportunidades de desarrollo.

Cabe resaltar que actualmente las organizaciones públicas, se están enfrentando a cambios continuos debido al avance vertiginoso de la ciencia y la tecnología lo que obliga a mantener un proceso de revisión continuo tanto en sus funciones, como en su estructura para tomar acciones que permitan lograr los objetivos para los cuales fueron creadas. A este proceso de cambio no está exenta Latinoamérica, ni mucho menos el sector público, el cual está enfrentando grandes desafíos políticos, económicos y sociales por tanto trae como consecuencia la necesidad de mejorar la eficiencia, eficacia y economía de la gestión pública; toda vez que la población exige que se administre con transparencia los recursos públicos, por lo que han propiciado estudios y metodologías que pueden ayudar a realizar una evaluación

Periódica y sistemática de las actividades de Dirección y de la Administración. En el mismo orden de ideas el comportamiento organizacional (CO) no es un elemento nuevo en la sociedad puesto que es un campo de estudio que, según Robbins, (1999) investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

Es importante destacar que tanto en Venezuela como en otros países debido a que se han suscitado situaciones que le dan poca estabilidad y seriedad a los asuntos de orden público pareciera que muchas organizaciones se han convertido en entidades que presentan deficiencia en el manejo de los recursos humanos mostrando éstas unos comportamientos poco eficientes y eficaces, así como el uso en acciones que no ayudan o toman en cuenta las más necesarias ni priorizan las exigencias que la organización debe atender.

En consecuencia, el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata según Davis y Newstrom, (2008) 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 como por ejemplo, empresas comerciales, gobierno, escuelas y agencias de servicios”. (p.21), De allí que en donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional.

En palabras del autor se puede decir que el comportamiento organizacional es el que se refleja en cada uno de los miembros de la organización que representa y al mismo tiempo este garantiza la transparencia, la eficiencia, eficacia y cumplimiento de todos los elementos necesarios para el logro de los objetivos de esta y que permite establecer el control tanto para la prestación del servicio como de la garantía del buen manejo de los bienes que este administra al público, de allí la notable

importancia de esta acción puesto que en la medida que se fortalezca en las entidades públicas se garantizaran mejores servicios y por ende mejor atención del personal que representa la misma.

En el mismo orden de ideas como bien lo señala Chiavenato (2009) señala que el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones.” (p.6). Por lo demás, toda organización requiere de un proceso de interacción tanto interna como externa, lo que le da un mayor valor agregado al alcance de sus objetivos; así, el comportamiento organizacional está visto como un factor importante que ayuda y sirve de apoyo a los gerentes para manejar mejor los asuntos de la organización, con mayor eficacia y prepararse para enfrentar problemas y situaciones propios de la organización.

En función de ello y por experiencia de la autora de la investigación, en el Peaje Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes, a diario se presentan situaciones que no tienen congruencia con la visión, la misión y valores de la organización, así mismo no existe, varios elementos que deben estar presentes en la misma tales como motivación, trabajo en equipo, integración entre el grupo de empleados, no se potencian los conocimientos en el personal y por ende los procesos gerenciales no se exigen al personal pero tampoco desde la gerencia se realizan, es por ello que se hace necesario minimizar estas debilidades y fortalecer lo referente al comportamiento organizacional a fin de tomar en cuenta todas estas variables.

De allí que, las organizaciones deben desarrollar capacidades para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias, para abrirse a los desafíos de mercados y tecnologías, para incorporar las apreciaciones de sus miembros, para construir el "sentido" de sus acciones. Es por ello que Gore, (2004) señala que “El aprendizaje no es un momento ni una técnica: es una actitud, una cultura, una predisposición crítica que alimenta la reflexión que ilumina la acción” (p.22).

Tomando en cuenta lo anteriormente señalado, es importante resaltar que la presente investigación estará orientada desarrollar un plan estratégico gerencial fundamentadas en el comportamiento organizacional que fortalezca los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes. Cuya finalidad es mejorar la calidad de servicio que presta el equipo de trabajo al sector público que lo demanda. En ese sentido, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la necesidad de desarrollar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes?

¿Cómo determinar la factibilidad de desarrollar estrategias gerenciales basadas el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes?.

¿Cómo diseñar las estrategias gerenciales basadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes?.

¿Cómo aplicar las estrategias gerenciales basadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes?

¿Cuáles serán los resultados de la aplicación de estrategias gerenciales basado en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo general

Desarrollar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

1.2.3 Específicos

-Diagnosticar la necesidad de desarrollar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los

procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

-Determinar la aplicabilidad de estrategias gerenciales basadas el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

-Diseñar estrategias gerenciales basadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

-Aplicar estrategias gerenciales basadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

- Valorar los resultados de la aplicación de estrategias gerenciales basadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

1.3 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Las organizaciones son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas para lograr algún propósito específico, en este caso para que toda organización funcione con el máximo de solvencia y buena calidad en sus servicios es necesario que se cumplan en la mismas ciertos procedimientos que promuevan el buen uso del recurso que éstas manejan y que debe ser destinados a través del buen servicio al público para garantizar bienestar, de allí que uno de los elementos que debe estar presente es el comportamiento organizacional con todos los elementos que esta engloba.

Este trabajo de investigación se considera importante puesto que uno de los elementos que mueve la economía del país es su gente y la capacidad de producción que esta tenga sin dejar a un lado la estabilidad que pueda dársele a la producción de tal manera que, se tiene que tener en cuenta que las organizaciones son sistemas sociales y si se desea trabajar en ellas o

dirigirlas, es necesario comprender su funcionamiento. Las organizaciones 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 las naciones.

Por otro lado, se considera que este trabajo es relevante ya que a través de él se desarrollaron aspectos importantes que tienen que ver con el comportamiento humano dentro de las organizaciones y 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, pues no sólo se requiere en una organización en específico, sino que debe ir dirigida a todas puesto que su misión debe ir dirigida a trabajar en función del crecimiento económico y estabilidad de la sociedad y el comportamiento de las personas o de sus empleados es indispensable.

En consecuencia este trabajo desde el punto de vista administrativo es de gran beneficio ya que el comportamiento organizacional (CO) es un elemento que exige de mucho compromiso y responsabilidad, que ofrece múltiples satisfacciones, como crecimiento personal y laboral, reconocimiento público de las aptitudes del profesional que la ejerce, entre otros.

De manera metodológica este estudio busca lograr lo que sirva de base para que futuros investigadores de esta Maestría se motiven a ir más allá de la teoría y centren sus proyectos en la búsqueda de soluciones a través de la innovación. En el mismo orden de ideas, este estudio forma parte de la Línea de Investigación Gerencia Pública tomando en cuenta que esta comprende investigaciones relativas a la producción y empleo de la riqueza, factores para la optimización de los referidos procesos, desde una perspectiva tanto micro como macroeconómica, en el contexto local, regional y /o nacional.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico representa el fundamento del estudio, donde se detallan los elementos de la teoría que son utilizados directamente en el desarrollo de la investigación, Arias (2012), los define como: “Un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.24). Un aspecto de vital importancia dentro del desarrollo de un proyecto es el soporte que dan las bases teóricas, las cuales complementan la indagación del investigador. Dichas referencias permiten adquirir y aclarar conocimientos sobre el tema; además de consolidar las bases para el entendimiento y correcto desarrollo de la herramienta planteada en el estudio.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes según Sabino (2004), dice que se refieren “a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el objetivo de estudio” (p. 41). Para la realización del trabajo de investigación se consultó con diferentes autores que realizaron trabajos similares al tema en estudio a continuación se muestran algunos más recientes.

Sevilla A. (2017), en su trabajo de maestría titulado: Estrategias gerenciales fundamentadas en la cultura organizacional que promuevan la toma de decisiones en la Empresa Alimentos Lagunita Carabobo C.A. Este trabajo de investigación tuvo como finalidad: Proponer un Modelo de estrategias gerenciales fundamentadas en la cultura organizacional que promuevan la

toma de decisiones en la empresa Alimentos Lagunita Carabobo C.A. en el estado Carabobo. Basado en una metodología bajo el paradigma cuantitativo, la investigación responde a la modalidad de proyecto factible puesto que a través de él se buscó minimizar una problemática de tipo práctico en el contexto social.

La población la constituyeron los 41 trabajadores de la organización y la muestra fue de 14 empleados, técnica de recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario compuesto por 25 ítems diseñados a escala tipo Likert con cuatro opciones de respuestas las cuales fueron validadas a juicio de expertos dando un resultado de confiabilidad de 0,7 posterior a su aplicación.

Se realizó el análisis de los resultados, concluyendo que se utilizan pocas estrategias que fortalezca la cultura organizacional en la empresa por lo que se observó la necesidad de implementar una serie de elementos basados en la formación al personal que labora en la misma con la intención de que estas estrategias permitieran involucrarse y participar directamente en la transformación institucional en busca de mejoras y puesta en práctica de una cultura organizacional que diferencia a la empresa y que la identifique como tal.

Este estudio fue importante para esta investigación puesto que se aplicaron estrategias que buscaban fortalecer la toma de decisiones, para tales efectos es necesario que en la organización exista este elemento ya que forman parte del comportamiento que en ésta se pueda asumir y que de la forma que se haga puede ser beneficioso o no para la misma.

Bolívar (2014), realizó una investigación titulada “Comportamiento organizacional de los Docentes de la Unidad Educativa Colegio “Luisa Cáceres de Arismendi” Fe y Alegría, capacitados en el Programa de formación de educadores populares proyecto 10”, con la finalidad de determinar el comportamiento organizacional de los docentes de la unidad educativa, en cuestión capacitados en el programa de Formación de

educadores populares “Proyecto Diez”. La población estuvo conformada por cincuenta y tres (53) docentes de la institución, usando como instrumento la escala de estimación de tipo categorías de frecuencia, estructurado en veinticuatro ítems. Es una investigación de tipo descriptivo, de naturaleza cuantitativa.

Se consideró este estudio, por el desarrollo y análisis del comportamiento organizacional como elemento determinante en la buena gerencia del plantel a través de los nuevos programas implementados, por tanto este antecedente fue significativo, ya que a través de él se sitúan acciones que tienen que ver con el objeto de estudio por lo que se hace necesario fortalecer el trabajo que forme parte de las alternativas que se le presentan al recurso humano y por ende se garantice el cumplimiento de las políticas de las organizaciones a través de la buena gerencia.

Bonilla (2013), en su trabajo de maestría Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca en Ecuador. Este estudio tuvo como finalidad Analizar el comportamiento organizacional de los docentes, en el mismo se trabajó con una población de 42 docentes y con una muestra de 18. El trabajo se basó metodológicamente en una investigación de campo, de nivel descriptiva, con diseño no experimental. En el mismo se pudo concluir que las principales prácticas en donde se implementa el comportamiento organizacional son: la capacitación e inducción, la socialización y el mejoramiento del clima laboral.

De acuerdo con este estudio realizado en Ecuador, se hace perceptible el hecho que el comportamiento organizacional se hace presente desde el momento en que un individuo ingresa a una organización y tiene contacto con otros, de allí se concibe la idea de diagnosticar en qué condiciones se encuentra el comportamiento organizacional con la intención de, ya que no se puede elegir con quien se ha de trabajar y por tanto las relaciones de

trabajo deben ser lo más armoniosas posibles para evitar conflictos que afecten a la larga la productividad.

Este estudio internacional fue un aporte interesante a la investigación ya que a través del se pudo profundizar en los elementos que tienen que ver en el comportamiento organizacional de tal manera que al conocer previamente la situación que está pasando en la organización fácilmente se le puede advertir a los demás y a los nuevos ingresos para que estén a la vanguardia de cualquier situación conflictiva con algunos compañeros, así lograr una convivencia y productividad en el día a día en la organización.

De Carderas (2013), presenta su tesis de maestría en la Universidad Pontificia de Perú titulado: Evaluación experimental de una metodología de capacitación en trabajo en equipo en el ámbito organizacional. Su objetivo fue evaluar las modificaciones en la autopercepción del desempeño del personal de una organización tras la aplicación de un taller de capacitación en trabajo en equipo, para hacer énfasis en la necesidad de controlar la calidad del proceso. La metodología usada se basó en un diseño experimental pre test –post test con grupo de control, donde se utilizó un cuestionario elaborado por la investigadora.

En este sentido se mide la autopercepción de los participantes acerca de su desempeño y aquel de las personas que componen su área, en cuanto a su capacidad para trabajar en equipo y fue respondido de manera anónima. Se aplicaron diferencias de medias para los resultados intergrupos e intragrupos y se encontró que no existen diferencias significativas tras la aplicación del taller entre el grupo control y el grupo experimental.

La población la conformaron todos los empleados de la organización, esta investigación busca resaltar la importancia de realizar mediciones que permitan corroborar el alcance de los objetivos planteados durante la etapa de diagnóstico de necesidades de capacitación y así permitir la retroalimentación del propio sistema de capacitación y del sistema de la

organización participante y mejorar las labores a través de la gestión que realicen los equipos de trabajo.

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de una metodología de capacitación en trabajo en equipo, que combinó de manera proporcional el uso de material expositivo con dinámicas lúdicas –formativas enfocadas a reforzar los conceptos vertidos en dicha exposición. El autor concluye que es necesaria la formación de equipos de trabajos que faciliten las acciones dentro de la organización, es por ello que es imprescindible que se organicen y se mantengan.

Este trabajo guarda relación con el tema que aquí se desarrolla puesto que se enfoca en la capacitación del personal en cuanto a la herramienta de trabajo en equipo y busca con ello mejorar el clima organizacional elementos que forman parte del comportamiento organizacional que se debe tener en toda empresa y que de ello depende en gran parte el desarrollo de la misma.

Ladera (2013), en su trabajo titulado programa de capacitación dirigido al manejo efectivo de recursos humanos en el área administrativa de la unidad educativa nacional nocturna “Cecilio Acosta” ubicada en Tinaquillo estado Cojedes. La presente investigación se desarrolló con la finalidad de proponer un programa de capacitación sobre manejo efectivo de recursos humanos dirigido al área administrativa de la Unidad Educativa Nacional Nocturna “Cecilio Acosta” ubicada en Tinaquillo Estado Cojedes.

Se enmarcó dentro de la modalidad de proyecto factible, apoyada en la investigación de campo. La población estuvo constituida por 13 individuos los cuales conforman el área administrativa de la Unidad Educativa Nacional Nocturna “Cecilio Acosta” distribuidos de la siguiente manera: un director, 12 secretarios, por ser una cifra de fácil manejo la muestra quedó representada por el mismo número estimado en la población.

Se utilizó la técnica de encuesta como instrumento de recolección de información y el instrumento seleccionado fue el cuestionario el cual consta de 13 ítems relacionados estrechamente con los objetivos propuestos,

utilizando el método de escala tipo Likert, con cinco alternativas de respuestas a saber: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo; referidas al nivel de ejecución de la tarea.

El análisis de los instrumentos se desarrolló procesando y agrupando los datos en intervalos; y posteriormente fueron tabulados; se construyeron con ellos gráficos estadísticos basados en sistemas de coordenadas cartesianas, calculándose las medidas de porcentaje necesaria para el análisis. La información obtenida fue clave para el desarrollo de la propuesta; las conclusiones reflejan la necesidad de aplicar un programa de capacitación sobre manejo efectivo de recursos humanos dirigido al área administrativa, con el fin de mejorar las competencias del personal que labora en la institución objeto de estudio

Este antecedente fue importante puesto que con ello se logró reconocer la importancia que tiene el recurso humano y la necesidad de que este sea tomado en cuenta para la formación puesto que con ello se puedan poner en práctica ciertos elementos que coadyuven al fortalecimiento del comportamiento organizacional.

En el mismo orden de ideas Figuera (2013), titulado propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para potenciar el comportamiento organizacional en la Unidad Educativa "Batalla de Vigirima II" Esta investigación, sobre la base de su naturaleza y propósito, se concibe como un proyecto factible. Como tal, consiste en la propuesta de un Modelo de Administración de Recursos Humanos para optimizar el comportamiento organizacional de la Unidad Educativa "Batalla de Vigirima II", ubicada en Valencia, Estado Carabobo, Venezuela.

La propuesta ha sido formulada siguiendo la situación problemática específica ya encontrada en la unidad educativa mencionada, que se relaciona con comportamientos que muestran una falta de consistencia en la administración de sus recursos humanos y su efecto en el cuerpo docente de

la institución. En base a este razonamiento, se establece un objetivo general asociado a la propuesta del modelo de referencia, junto con algunos objetivos específicos relacionados con el diagnóstico, la necesidad y la viabilidad de implementar dicho modelo.

Este estudio particular se basa en la teoría de la motivación de Maslow, en la teoría del liderazgo transformacional y en la teoría de los recursos humanos. La muestra correspondiente está compuesta por veinticinco (25) miembros del cuerpo docente. Un veintidós (22) instrumento de preguntas - con cuatro opciones de respuesta (siempre, casi siempre, pocas veces, nunca) Se concluyó sobresaliente para este estudio es la necesidad de adoptar un modelo para la administración de los recursos humanos de esta unidad educativa respaldada por las aplicaciones de los principios de gestión relacionados.

La relación de este antecedente con la investigación radica en que para la administración se hace necesario el reforzamiento de los recursos humanos ya que con ellos se busca lograr una mejor comunicación y convivencia que facilite los elementos que coadyuvan a un comportamiento organizacional eficiente y que es el necesario para la productividad en la organización.

2.2 BASES CONCEPTUALES

Un marco teórico (o conceptual) según Hernández y otros (2006) “es el grupo central de conceptos y teorías que uno utiliza para formular y desarrollar un argumento o tesis” (p.142). Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros específicos que se usa dentro de la estructura predefinida. Tanto el argumento global (el marco teórico) como la literatura que la apoya son necesarios para desarrollar una investigación cohesiva y convincente.

Teoría del Comportamiento Organizacional

La teoría del comportamiento surgió de la teoría de las relaciones humanas y se convertirá en un enfoque predominante sociológico y motivacional. La

organización se visualiza como un organismo social que tiene vida y culturas propias en el cual se desarrollan estilos de administración y sistemas de organización para dirigir a las personas.

El comportamiento organizacional es el estudio del funcionamiento y dinámica de las organizaciones de cómo se comportan los grupos y los individuos dentro de ella. La teoría del comportamiento en la administración hace énfasis en el hombre administrativo a diferencia de la teoría clásica y de relaciones humanas. Que la hacen en el "el hombre económico" y "el hombre social". El hombre administrativo busca solo la manera satisfactoria y no la mejor manera de realizar un trabajo.

De tal forma que el Comportamiento Organizacional tiene que ver concretamente con las situaciones relacionadas con el empleo, cómo el comportamiento afecta en el rendimiento de la organización, tiene énfasis en la conducta de los empleados, el trabajo, el ausentismo, la rotación de oficio, la productividad, el rendimiento humano y la gerencia. Se dice que el Comportamiento Organizacional incluye los temas centrales de la motivación, el comportamiento del líder y el poder, la comunicación interpersonal, la estructura de grupos y sus procesos administrativos, el aprendizaje, la actitud de desarrollo y la percepción, los procesos de cambios, los conflictos, el diseño de trabajo y la tensión en el trabajo. Robbins, (1999)

El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que es originada en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con la gente, 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. Es por ello que "las metas son difíciles de alcanzar, pero poseen un gran valor. Si se está dispuesto a pensar en las personas como seres humanos se puede trabajar eficazmente con ellas". (p.01). Davis y Newstrom, (1990).

Esta teoría apoya a esta investigación puesto que con ella se fortalece la visión del estudio donde se pretendió dar a conocer los elementos que influyen en el comportamiento organizacional del Peaje Taguanes objeto de estudio, en tal sentido se llega a comprender por qué las personas a veces asumen ciertas conductas que van en contra de la visión, misión y valores de la organización repercutiendo siempre en la productividad de la misma y creando conflictos entre los grupos de trabajo.

Teoría del Liderazgo Transformacional

El modelo de liderazgo transformacional de Bernard Bass (1981) habla de "liderazgo transformacional" como opuesto al "liderazgo transaccional" que es más rutinario y diario. El liderazgo transformacional logró sus excepcionales efectos sobre los subordinados cambiando las bases motivacionales sobre las cuales operan. El líder transformacional tiene éxito al cambiar la base motivacional del individuo desde una motivación regular hasta llevarla al compromiso. Los líderes transformacionales elevan los deseos de logros y autodesarrollos de los seguidores, mientras que a la vez promueven el desarrollo de grupos y organizaciones.

En vez de responder al auto-interés inmediato de los seguidores como resultado del palo o la zanahoria, los líderes transformacionales despiertan en el individuo un alto conocimiento de temas claves para el grupo y la organización, mientras aumentan la confianza de los seguidores, gradualmente los mueven desde los intereses para la existencia hacia intereses para logros, crecimiento y desarrollo (Burns, 1978).

De acuerdo con Bass y Avolio (1990), tales líderes logran estos resultados en una o más de las siguientes maneras: son carismáticos a los ojos de sus seguidores y son una fuente de inspiración para ellos; pueden tratar individualmente para satisfacer las necesidades de cada uno de sus subordinados; y pueden estimular intelectualmente a sus subordinados con:

- a) Influencia Idealizada (Liderazgo Carismático)
- b) Consideración Individualizada.
- c) Estimulación Intelectual.
- d) Liderazgo Inspiracional.

Finalmente, hay varias maneras de ser transformacional. El líder carismático puede infundir un sentido de misión, especialmente en situaciones de alta ansiedad, condiciones de crisis y cambio que intensifican procesos de protección, transferencia y atribución; el líder que es considerado por los individuos puede elevar los intereses de los subordinados a intereses de mayor nivel; el líder que estimula intelectualmente puede articular una visión compartida de posibilidades conjuntas aceptables. De acuerdo a Bass, "los problemas, cambios, inseguridades, y organización flexible llaman a líderes con visión, seguridad, y determinación que pueden mover a los subordinados para hacerse valer y unirse con entusiasmo en esfuerzos de equipo y metas.

Es importante destacar que esta teoría se encuentra relacionada con el trabajo que aquí se realiza puesto que a través de ella se pueden lograr transformaciones en el equipo de trabajo de una organización de tal manera que puedan articular acciones que conlleven a una mejora dentro del comportamiento de cada uno de los miembros y por ende a una mejor convivencia y productividad dentro de la misma.

Teoría de las Relaciones Humanas

Las relaciones humanas son de vital importancia, porque bien llevadas están dirigidas a la convivencia armónica, esto es comprensible, pues la primera razón de la comunicación reside dentro de la filosofía de esa actitud, están presentes factores de índole social, vale decir, que esta tendencia o disposición a reaccionar de manera determinada ante diferentes estímulos, no responde exclusivamente a factores psico-biológicos, sino también sociales.

La Teoría de Relaciones Humanas, desarrollada por Mayo, citada por Duran (2010), postula que: Los humanos, son los recursos más importantes de una organización, ya que aportan a la organización, su trabajo, talento, creatividad y dinamismo. Para crear buenas relaciones humanas, es preciso

que los gerentes observen las necesidades de las personas que los rodean y que factores sociales y psíquicos los motivan. (p.112).

La actitud que se asume ante un hecho cualquiera define la forma en que se dispone mentalmente a enfrentar ese hecho, es decir, conduce a mantener un tipo de conducta, ante una experiencia cualquiera, ya sea de aceptación o de rechazo y la causa de que así lo sea, permitirá la inclinación a juzgar positiva o negativamente a una persona o experiencia, sin que ellas se ajusten necesariamente a ese juicio de valor.

Por ello hay que tener presente que de esa actitud derivan muchos errores, de la incomprensión e incomunicación con los demás; en tal sentido es importante para nuestras relaciones humanas, someter a análisis las actitudes; por que el objetivo fundamental del estudio de las relaciones humanas es el de derribar las barreras de comunicación que las actitudes crean ante el entorno.

Por consiguiente, todo gerente debe estar en la capacidad de relacionarse con los demás, en el caso institucional es primordial que el gerente posea la capacidad de relacionarse con todos los miembros de la organización y relacionarlos a ellos entre sí, para que pueda existir un ambiente agradable, es necesario la convivencia la cual es definida por Jares (2001), como “la condición y circunstancia de vivir con otros”. (p.12).

En este sentido, la convivencia puede entenderse como aquel estado en el cual una diversidad de individuos se trata entre sí en términos de reconocimiento, tolerancia e imparcialidad, pudiendo así vivir unos con otros de manera pacífica y segura La convivencia es importante en la relación entre el gerente y todas aquellas personas, que forma parte de la organización, permitiendo la integración del recurso humano, cuando se labora en armonía el trabajo se hace menos pesado.

Esta teoría se relaciona con el estudio que se está realizando tomando en cuenta que lo primero que se debe tener en cuenta son las relaciones humanas ya que de ellas depende la armonía que reine en la institución, en

tal sentido se tiene que cada miembro sea respetuoso, comprenda cada situación que se le presenta al otro al mismo tiempo que practique la humanidad que es parte de lo que cada uno debe hacer eco en la organización y de esta manera trabajar en paz, en convivencia y equipo para lograr mayor estabilidad emocional y por ende mayor productividad.

Teoría de la Comunicación

Teoría de la comunicación indica que, un líder también debe responder a las características básicas de la comunicación palabra que proviene de la palabra latina Communis, que significa común, por tal motivo al comunicarse, se trata de establecer una comunidad con alguien. A grandes rasgos se pueden señalar tres tipos de comunicación, esta diferenciación es dependiendo de las características de los receptores: Comunicación interpersonal, Comunicación masiva y Comunicación organizacional. Primeramente, la comunicación interpersonal es aquella que se realiza generalmente cara a cara, entre dos individuos o un grupo reducido de personas.

Seguidamente por, la comunicación masiva está representada principalmente en los medios de difusión de información: radio, televisión, periódicos, revistas, internet, entre otros. El mensaje es enviado por un emisor y no hay respuesta inmediata, hay miles de receptores: viendo, oyendo o leyendo los mensajes. Finalmente, Robbins y Coulter (2005) plantean la comunicación organizacional como “aquella que instauran las instituciones y forman parte de su cultura o de sus normas. En las empresas existe la comunicación formal e informal”. (p.33).

En efecto, se define a la comunicación en la organización como la base fundamental de la dinámica organizacional, sin embargo según muchas investigaciones buena parte de los fracasos de los directivos se deben a una nula o deficiente comunicación; si bien es cierto que la comunicación es una manera de transmitir ideas, pensamientos, entre otros se puede dar de una

manera informal o formal, esta última a su vez suele dividirse en: comunicación ascendente, descendente y horizontal.

En cuanto a, la comunicación ascendente es cuando fluye de abajo hacia arriba sin ninguna distorsión. Existen muchos elementos que permite a los empleados comunicarse con los directivos, para así ellos tomen el control en la organización y trabajen en las consecuencias. Por otra parte, la comunicación descendente es la que va de arriba abajo, es decir, es el tipo de comunicación que utilizan los directivos hacia el resto de la empresa y así conseguir los resultados. La comunicación horizontal es la que permite que los iguales estén informados. También los autores anteriormente mencionados consideran que debe tomarse en cuenta la comunicación informal que es la que suele inquietar mucho al directivo, debido a que es muy difícil de controlar.

Ciertamente la comunicación se puede dar en cualquier contexto, pero es un proceso que cumple con la misma serie de elementos básicos como lo son: el emisor, quien es la persona o institución que genera el mensaje inicial; seguidamente el mensaje tiene un objetivo que es la reacción que se espera de los destinatarios del mensaje; luego está el mensaje que se refiere a los símbolos, señales y signos (palabras, figuras, números, etc); otro elemento es el medio por el cual se transmite el mensaje que puede ser escrito a de manera oral; inmediatamente el receptor lo decodifica captándolo, interpretándolo para así comprender el significado del mensaje enviado.

Siguiendo este orden de ideas, Watzlawick, Beavin y Jackson; citados por Ceberio (2006) plantea la teoría de la comunicación humana que se desglosa en axiomas, considerados así porque hacen referencia a las condiciones de hecho en la comunicación humana; como primer axioma plantean que es imposible no comunicarse quiere decir que cualquier comportamiento es un sistema de comunicación.

El segundo axioma cuenta con el nivel de contenido y el nivel de relación, es decir, que en la comunicación además de información (nivel de contenido), sino también impone conducta (nivel de relación), por ejemplo: se puede decir una frase cualquiera lleva una información por el contenido de sus palabras pero según la entonación y gesto que se utiliza da a relucir la relación que se tiene con el receptor, es en sí la meta comunicación.

Seguidamente, el tercer axioma es que la naturaleza de una relación depende de cómo se ordene la secuencia de los actos comunicativos, este axioma afirma que la comunicación consiste en una serie de mensajes intercambiados mutuamente y que se influyen entre sí, que es un proceso cíclico en el que cada parte contribuye a la continuidad o ampliación del intercambio comunicativo. A continuación, el cuarto axioma es llamado la comunicación verbal, que cuenta con una sintaxis lógica, es lo que se dice con palabras; y la comunicación no verbal que incluye la postura, los gestos, las expresiones faciales, el tono de voz, la secuencia, el ritmo y la cadencia de las palabras.

Y por último el quinto axioma asignado la comunicación es simétrica o complementaria, es decir, que va a depender de la relación inicial entre los actores comunicativos lo que constituirá como simétrica si se basa en una actitud recíproca, si por el contrario la relación es que uno toma una actitud dominante hacia el otro se define como complementaria. En efecto, todo lo descrito anteriormente es importante tomarlo en cuenta que el proceso comunicacional no solo depende del sentido de las palabras sino de la actitud con que se den y la actitud en que se reciban, adicionado a esto están las circunstancias comunicativas que no son siempre semejantes en una institución lo que conlleva a diferentes actitudes y desenlaces o conclusiones.

En fin, por todo lo acotado, es imposible prescindir de la comunicación en una organización. Por el contrario, es necesario contar y estructurar un sistema comunicacional que permita a los gerentes y subalternos una fluida,

precisa y clara información, puesto que esto contribuye al logro de las metas institucionales y por consiguiente al éxito de la misma.

Como tal, la función motivadora de la comunicación que debe imponerse en la institución en estudio se puede realizar aclarándoles a los empleados lo que deben hacer, si se están desempeñando de una manera adecuada y lo que deben de hacer para mejorar su rendimiento. En este sentido, el establecimiento de metas específicas, la retroalimentación sobre el avance hacia el logro de la meta y el reforzamiento de un comportamiento deseado, incita a la motivación y necesita definitivamente de la comunicación.

Teoría de los Rasgos de Personalidad

Teoría de los Rasgos de Personalidad es la teoría más vetusta respecto del liderazgo y que ayuda en el comportamiento organizacional. Un rasgo es una cualidad o característica distinta de la personalidad, según Carlyle (1910) señala que “el líder es aquel que posee algunos rasgos específicos de personalidad que lo distinguen de las demás personas”, es así, el líder presenta características marcadas de personalidad a través de las cuales puede influir en el comportamiento de las demás personas.

Esas teorías basadas en los rasgos de personalidad del líder fueron muy influenciadas por la llamada teoría del *gran hombre* que fue sustentada por Carlyle (ob.cit), donde se explica que “el progreso del mundo fue producto de las realizaciones personales de algunos grandes hombres que dominaron la historia de la humanidad” (p.45).

Por tanto las teorías de los rasgos parten del supuesto que ciertos individuos poseen una combinación especial de rasgos de personalidad que pueden ser definidos y utilizados para identificar futuros líderes potenciales, como también para evaluar la eficacia del liderazgo. Así mismo plantea la búsqueda de características como: Inteligencia, carisma, determinación, entusiasmo, fuerza, valor, integridad, seguridad en sí mismo y otras, las cuales distinguen al líder del resto de la población.

Las actitudes del líder influyen dentro del trabajo participativo de cada docente, es él quien con sus habilidades y destreza anima a los demás, invita al otro a trabajar y lo reconoce como parte importante de la organización educativa. De tal manera es importante que el líder de la organización sea una persona donde se destaquen todas esas características nombradas anteriormente y por ende sea la guía y orientación sobre los objetivos a cumplir en cada organización.

Comportamiento Organizacional

De acuerdo con Chiavenato (2009), se refiere el Comportamiento Organizacional: “Al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones” (p.6). De este modo, se basa el Comportamiento Organizacional, en aportes de la psicología y es un campo que trata el comportamiento de los individuos, su personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación.

Por otro lado Robbins (2004), “el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto 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”.

En función de lo planteado anteriormente, también se relaciona con el comportamiento de los grupos, es decir, sus normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos. Por eso se señala, que el Comportamiento Organizacional es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones.

En ese sentido, uno de los desafíos que comprende el Comportamiento Organizacional, para su comprensión, es que este puede ser observado sólo en forma parcial, porque presenta aspectos superficiales visibles, como las estrategias de la organización, la definición de sus objetivos globales, las

políticas y los procedimientos adoptados, la estructura de organización, la autoridad formal y la cadena de mando, así como la tecnología que utiliza, por lo que los directivos del Peaje taguanes deben hacerse eco de esta teoría para ayudar al surgimiento de la organización que representan.

Procesos Administrativos

Toda organización requiere de un proceso administrativo, Cruz (2013) considera este proceso como: “un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo” (p.3), es decir que acciones administrativas como planificar, controlar, organizar y ejecutar las actividades. Si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas.

Planificación

Para planificar las actividades a cumplir los trabajadores, se requiere de un estudio de las acciones y objetivos a alcanzar, en relación a esto Stoner, (1996) considera la `planificación como: "El proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas"(p.3). Cabe destacar que el proceso de planificación es continuo en el que refleja los cambios del entorno del ambiente en cada organización y busca adaptarse a ellos.

Organización.

En las instituciones de trabajo es necesario que se organice las tareas a llevar a cabo, por medio de una planificación se puede lograr esto. Vélez (2012) considera que organización: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones. (p.1). De acuerdo a lo dicho por el autor la organización es planificar y dirigir las actividades que se deben realizar en las entidades laborales.

Control

La planificación, organización, ejecución y control determina el éxito de las actividades desarrolladas en las organizaciones. Según Vélez (2012) el control, “Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes”. (p.1), esto implica la medición del desempeño teniendo en cuenta las metas y planes, respetando las normas de la contribución a la corrección de éstas.

Ejecución

Por otra parte, además de la planificación y la organización de las actividades es necesario que se ejecuten las mismas. Calderón (2008), la ejecución es el proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada, preparada y organizada. (p.2) En este sentido se puede decir que la ejecución es llevar a cabo las actividades planificadas y organizadas por la gerencia y en el cual el gerente toma las medidas necesarias para que los miembros del grupo inicien y continúen las tareas asignadas, una de las medidas que son utilizadas por los gerentes para poner en el grupo en acción es dirigir, instruir, ayudar a mejora el trabajo del empleado y motivarlos a superarse por medio de su propia creatividad.

Dirección

El gerente debe ser el encargado de dirigir a los empleados en la ejecución de las actividades planificadas, esta es una de las funciones que él mismo tiene que cumplir. De allí que por medio de la motivación, estímulo y actuación busca que cada miembro de equipo se esfuerce al máximo para que se pueda lograr satisfactoriamente los objetivos planteados. En relación a lo anterior el autor Fayol (1916): opina que:

Una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa. (p.9).

En este sentido para que se pueda obtener el máximo resultado, el gerente debe tener una buena relación con cada uno de los trabajadores, a los cuales él trata de convencer para que se unan y así poder obtener el fruto deseado. Es de resaltar que la dirección es el punto central y más importante de la administración, pero también es en donde existe mayor número de discrepancia.

Administración de Recursos Humanos.

La Administración de Recursos Humanos es un área bastante sensible en la mentalidad que predomina en las organizaciones. Por eso es contingencial y situacional. Depende la cultura existente en cada organización, así como de la estructura organizacional adoptada. Más aún, depende también de las características del contexto ambiental, del negocio de la organización, de las características internas, de sus funciones y procesos de un sin número de variables importantes.

Chiavenato (2006), expresa que: “la Administración de Recursos humanos, es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales, relacionados con las “personas” o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.(p.9)

Cabe destacar, que administrar personas bajo competencias humanas representa hoy en día, una cuestión estratégica para las empresas, puesto que es una actividad muy importante para permanecer limitada a un órgano de la empresa. Ya no es posible que solo un área de la empresa logre centralizar y tener en sus manos la administración de las competencias y el talento humano de todas las personas de la organización. Sin embargo, la administración del pasado pensaba en intereses de fines económicos, es decir, en elementos primordiales como el dinero, materiales, equipos y personal. Por esta razón, en las empresas de hoy es necesario contar con las personas proactivas y sistemáticas, que conlleven a la adquisición de las

habilidades necesarias para enfrentar cambios o retos que se plantee la organización.

En tal sentido, la Administración de Recursos Humanos experimenta grandes cambios a las puertas del tercer milenio, con la creciente globalización de las organizaciones, y la exposición gradual a la fuerte competencia mundial, y cuando las palabras de moda son productividad, calidad y competitividad; donde el recurso humano, deja de ser el desafío para convertirse en la ventaja competitiva de las organizaciones, dejan de ser el recurso organizacional más importante para transformarse en el socio principal de la organización.

Motivación desde la Gerencia en las Organizaciones

En el ámbito laboral la motivación ha jugado un rol fundamental que con el paso del tiempo ha evolucionado y ha descubierto diversas formas que están inmersas en ese proceso, en tal sentido motivar ha de ser una de las funciones básicas de todo gerente. Según Stoner (2006) señala que “motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basado en el conocimiento de “que hace que la gente funcione”. (p.84).

De acuerdo a lo mencionado por el autor, la motivación constituye el pilar fundamental que todo gerente debe tener a la orden del día puesto que es a través de ello que se logra mantener y fortalecer los lazos que van a promover una mejor praxis y por ende un desempeño laboral eficiente que apunte hacia la calidad en todo lo que se proponga.

Por tanto este elemento debe ser fortalecido en los gerentes o líderes para que logren llevar a cabo una gestión gerencial de calidad y por ende puedan tener un equipo trabajo satisfecho con lo que hace y gozar de un clima organizacional óptimo donde la toma de decisiones sea parte de su cultura organizativa y en conjunto promover un comportamiento organizacional óptimo.

Toma de Decisiones

Las empresas en el mundo de la globalización, deben estar a la vanguardia con todo lo que las involucra para poder ser competitivas en el mercado y mantener de alguna manera su recurso humano activo, preparado y comprometido con la misión de la misma, en este caso las decisiones siempre tienen que ser dinámicas ya que la decisión tomada ayer ya hoy no

es efectiva por tanto este se considera como uno de los procesos más difíciles a los que se enfrenta el ser humano, según Stoner, citado por Alvarado, (2008), la toma de decisiones “es una parte importante de la labor de todo gerente y la señalan como el proceso de identificar y seleccionar un curso de acción para resolver problemas”. (p.21).

También señala el citado autor que no tendrá efecto alguno la decisión sin base en la autoridad, sin este elemento nadie la convertirá en una acción efectiva. De igual manera expresa, que “todas las decisiones administrativas están influidas por la autoridad, generalmente se toman de acuerdo con directivas y políticas dentro de los principios y normas que rigen la organización”. (p.21).

De la misma manera señala Galíndez, (2009), citando a Chiavenato, que, según la Teoría Behaviorista de la Administración, “los individuos participantes en la organización, perciben, razonan y actúan racionalmente defendiendo su participación o no en ella, como individuos con opinión propia, toman decisiones y solucionan problemas” (p.44). De igual manera, se expresa acerca de la autoridad no reposada en el poder de quien la posee, sino en la aceptación o no del consentimiento por parte de los subordinados.

Partiendo de lo señalado, es fundamental en las empresas los directivos y subordinados reconozcan y tomen conciencia de los problemas que les aquejan, para definirlos, analizarlos y poder sugerir alternativas para permitir llegar a la solución de los mismos, es decir, que tomen decisiones en conjunto, logrando así que todos se interesen en resolver los problemas y dificultades existentes en la organización. Es por ello que Domínguez, (2008), indica que para tomar la mejor decisión como gerente se debe considerar dos aspectos de relevancia como lo son: Una excelente planeación estratégica y las Dinámicas en referencia a consideraciones contingentes y problema de la intensificación del compromiso.

En función de ello, el personal gerente del Peaje Taguanes tiene una gran

responsabilidad en cuanto a la necesidad de involucrarse de lleno en la toma de decisiones que faciliten de alguna manera los retos de la empresa a fin de que siempre este familiarizado con el circuito básico de toma de las decisiones y sus integrantes. Una vez reconocidos estos ingredientes básicos, debe prestarse atención al carácter de quien toma la decisión, tanto individualmente como en grupo.

Debido a que la mayoría de las decisiones tienen efecto sobre la gente, el Gerente no puede ignorar la influencia de las relaciones humanas en una decisión, especialmente cuando se selecciona una técnica para tomarla y en ella debe pensarse en la participación del mayor número de empleados para que estos hagan sus aportes y sean más dóciles al momento de ejecutarla.

Trabajo en equipo

Los valores en las organizaciones son los que deciden y brindan explicaciones y coherencia a nuestra vida, la visión es diferente. Al respecto Ramos (2005), indica que: “los valores son una organización de creencias y opciones relativas a referentes abstractos o principios, a normas de comportamiento o modelos, o fines de vida. Expresan juicios morales preferencias por normas de comportamiento, es todo lo que nos importa”. (p.93). Adicionalmente, la misma autora acota que los valores son:

Una abstracción de la mente humana y describen sus características, pero requieren de alguien en quien encarnarse. Son distinguibles entre sí y cada valor posee un antivalor, se adquieren con la experiencia y se internalizan con la educación y se expresan a través de la conducta, es decir por medio de las actitudes. (p.45).

Cabe resaltar que los valores se manifiestan en las conductas que muestra cada trabajador y por ende es demostrada a los compañeros de trabajo y a los clientes, es por ello que los mismos deben ser inculcados desde el ingreso del trabajador y reforzarlos cada día ya que sin duda alguna lo que no se practica se olvida y poco a poco van decayendo hasta perderse o dejarlos en el olvido situación que no es garantía para la empresa.

En función de los valores se puede expresar y comprender entonces, el porqué del comportamiento de algunas personas en un determinado entorno social. Los valores: son creencias duraderas, generan un modelo de conducta o estado final, y se puede inferir la actitud en una persona a partir en que esta exprese sus creencias, sentimientos o intenciones de comportamiento. En efecto, al definir los valores en el contexto organizacional Serna (2003), expresa al respecto que:

Los valores son la expresión de la filosofía empresarial, convirtiéndose en el eslabón más alto de una cadena que desciende a través de los propósitos y las metas, para alcanzar finalmente los objetivos son ideas generales y abstractas que guían el pensamiento. (p.71).

Teniendo en cuenta que los valores humanos tienen efectos sobre las actitudes de las conductas, Kaplan y Norton (2001) indican que “cuando una persona tiene un valor equivale a decir que tiene el convencimiento prescripto o postcripto perdurable que una forma específica de conducta o un estado de vida es preferible a otra forma de conducta por lo que le permite la identificación con los procesos organizacionales” (p.76)

En tal sentido, como esencia de la filosofía que la empresa tenga para alcanzar el éxito, los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los empleados y establecen directrices para su compromiso diario que se traducen en las normas siendo éstas, los manuales de instrucciones para el comportamiento de los miembros de la institución. En tal sentido, Robbins (2005) establece: “toda empresa o institución con aspiraciones de excelencia debería tener comprendidos y sistematizados los valores y las ideas a través de sus normas lo que constituye el comportamiento motor de la empresa. Las normas entonces son las guías acción en la organización, establecen parámetros y delimitan el comportamiento humano en el contexto institucional

Es por ello que, es menester de la gestión gerencial dar a conocer y difundir las normas y los patrones de acción para que cada trabajador se

identifique con éstas y laboren sabiendo cual es el camino por donde deben transitar y hacia donde deben dirigir sus esfuerzos, por lo tanto, si los valores y las normas guían el pensamiento y las acciones, estos deben tener un seguimiento, deben ser supervisados y hay que poner atención a los mínimos detalles que los trabajadores comparten y que son positivos, para que formen parte del sistema referencial de todos los miembros de la institución. En vista de esto, comunicar e informar a todos de los valores permitirá compartir ideas y mejorar actitudes.

Debido a esto, es importante comunicar a todos los miembros de la organización cual es exactamente el sistema referencial de comportamiento, la internalización de éstos, implica que el individuo se identifica con la institución y, es compromiso de la dirección mantener informado al colectivo organizacional del quehacer diario, lo que la organización propone como beneficioso, correcto o deseable. De allí la necesidad de que siempre se cuente con un equipo de trabajo que este encaminado al cumplimiento de las metas y objetivos que ésta se proponga.

2.3 Bases Legales

La base legal le permite al investigador sustentar el estudio con un ordenamiento jurídico. En relación a lo anterior el autor Villafranca (2002) considera que: “Las bases legales no son más que leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” (p.1). Es decir que son todo aquel reglamento y normas que tengan relación con el tema a desarrollar. En este sentido se anexa las siguientes leyes como fuente jurídica para las bases legales del estudio. En este sentido, las bases legales que sustentan la investigación, están señaladas en documentos tales como: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de la Administración Pública (2001)

Ahora bien, según la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), en su artículo 87, se plantea que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar... la Ley adoptará medidas tendientes

a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras . Por su parte el artículo 88, plantea que el estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo.

En este orden de ideas, y de acuerdo a la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y Los Trabajadores (2012), en su Título I , Artículo I, establece la concepción del trabajo como hecho social, y garantiza los derechos de las trabajadoras y los trabajadores, creadores de la riqueza socialmente productiva y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines democráticos y sociales de derecho y justicia de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000).

Estos artículos, igualmente manifiestan la intención de que todo patrono a patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad e higiene y ambiente de trabajo adecuado, el estado adoptará medidas que permitan el control y la promoción de estas condiciones, es en este sentido el manejo adecuado del recurso humano redundará en mejores condiciones de trabajo en la organización.

Ley Orgánica de la Administración Pública (2001)

Esta Ley ayuda a todos los funcionarios de la administración pública a llevar un mejor control en sus procedimientos a realizar en las organizaciones, de allí que establecen diversos artículos que rigen las buenas acciones dentro de la institución para el logro efectivo del desempeño.

Artículo 1.

La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento de la Administración Pública; los principios y lineamientos de la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional y de la Administración Descentralizada funcionalmente; así como regular los compromisos de gestión; crear mecanismos para promover la participación y el control sobre las políticas y resultados públicos; y

establecer las normas básicas sobre los archivos y registros públicos.

Artículo 2.

La Administración Pública tendrá como principal objetivo de su organización y funcionamiento dar eficacia a los principios, valores y normas consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y, en especial, garantizar a todas las personas, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos.

En esta perspectiva, los actos administrativos constituyen una parte esencial de la administración pública, para el logro de los objetivos que esta pretende alcanzar siendo el Derecho Administrativo una rama del Derecho que busca brindar a la sociedad por medio de los servicios públicos para la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Sistema de Variables

Arias (2012), define “el sistema de variables que un investigador utiliza en el trabajo de estudio, son aquellas que permiten desglosarse para poder detallar cada aspecto que refleje el mejor estudio sobre el problema planteado” (p.102), se puede destacar que las variables que maneja esta investigación son: El comportamiento organizacional y los procesos administrativos. Además, se sustenta en los criterios establecidos por Balestrini (2008), que conceptualiza la variable como “Cualquier característica, fenómeno, hecho ser o situación susceptible a ser objeto de estudio y de investigación” (p.133). Dando la oportunidad para realizar la operacionalidad de las variables del estudio en curso.

Operacionalización de las Variables

La operacionalización de variables facilita el desgrane de cada uno de los elementos que componen la misma a fin de realizar un esbozo completo de lo que se desea aprender, en este sentido: De Becerra (2006), define la operacionalidad de las variables como: Aspectos de las variables que

pueden ser medidas por separado y que en su conjunto conforman las variables y los indicadores como las características observables y fácilmente identificables que le permitan al investigador saber cuándo el fenómeno está presente, con qué intensidad y qué manera. (p.45).

Bajo este criterio, este proceso permite la obtención de indicadores los cuales puede medir los índices a investigar, de allí que permite hacer las interrogantes sobre las diferentes dimensiones que se quiere indagar, aplicando un instrumento para ello que facilita la comprensión de los elementos que están inmersos en el estudio que en esta ocasión se realiza y que tiene que ver con el comportamiento organizacional y los procesos administrativos del Peaje Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

Operacionalización de las variables

Tabla 1. Desarrollar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional que fortalezca los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Comportamiento organizacional	Robbins (2004), “el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto individuo, 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” (p.56).	Comportamiento que asumen los empleados ante cualquier eventualidad o cambio dentro del peaje Taguanes.	<p>El Comportamiento Individual</p> <p>El Comportamiento Grupal</p> <p>Organizacional</p>	<p>-Personalidad</p> <p>-Aprendizaje</p> <p>-Habilidad</p> <p>-Efectividad</p> <p>-Valores</p> <p>-Actitudes</p> <p>-Motivación</p> <p>-Integración</p> <p>-Toma de decisiones</p> <p>-Trabajo en equipo</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6,7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10,11</p> <p>12,13</p>
Procesos administrativos	Chiavenato (2006) se refiere a “la gerencia se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control, a objeto de utilizar sus recursos humanos, físicos y financieros con la finalidad de alcanzar objetivos, comúnmente relacionados con beneficios económicos”. (p.19)	Conjunto de acciones que llevan un orden para alcanzar los objetivos dentro del peaje Taguanes.	Procesos Gerenciales	<p>-Planificación</p> <p>-Organización</p> <p>-Control</p> <p>-Dirección</p>	<p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p>

Silva (2018)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico comprende la revisión de los procesos que se van a realizar para la investigación, es decir que de acuerdo a los objetivos que persigue esta investigación, debe cumplir con determinados elementos metodológicos que faciliten la comprensión del mismo y de esta manera llevar un orden sistemático del método o cada paso a seguir en el desarrollo del mismo. Según Hurtado y Toro (2007), señala que “la metodología es el estudio de los modos o maneras de llevar a cabo algo, es decir, el estudio de los métodos”. (p. 97). De allí que en este estudio se desarrolló el tipo de investigación, diseño, modalidad, población y muestra, técnicas de recolección de datos, validación, confiabilidad y las técnicas de análisis de los datos.

3.1 Diseño de la Investigación

Este estudio cumplió con un diseño No Experimental, al respecto Palella y Martins (2006) lo describen como “el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. (p. 87). Por lo que las variables permanecieron intactas sin necesidad de manipularlas.

3.2 Nivel y Tipo de Investigación

La presente investigación, se enmarca dentro de los siguientes tipos, en primera instancia, conforme a su propósito es aplicada, de acuerdo a su nivel de conocimiento es descriptiva y según la estrategia de investigación es de campo. En este sentido, es aplicada, ya que se utilizaron conocimientos de las Ciencias Administrativas a fin de aplicarlas al personal a fin de desarrollar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes. De la misma forma de campo puesto que se

entiende por Investigación de Campo porque según Palella y Martins (ob.cit),:

Al análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 18).

De acuerdo a lo planteado este estudio es de campo puesto que los datos recabados de la realidad donde suceden los eventos y no de otro lugar con la finalidad de conocer los hechos de cerca y así poder dar la orientación respectiva de la investigación

3.3 Modalidad de la Investigación

De acuerdo a los objetivos, este estudio fue de modalidad basada en un Proyecto Factible; al respecto Palella y Martins (ob.cit), expresan que el Proyecto Factible “consiste en elaborar una propuesta viable destinada a entender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica” (p. 97). Por lo que se buscó a través de su desarrollo fortalecer los procesos administrativos a través de la puesta en práctica del comportamiento organizacional.

3.4 Población

Para lograr la realización del proyecto factible propuesto al inicio del estudio se tuvo que seleccionar una población que según Bavaresco (2001), “es el universo en el que se circunscribe la investigación y donde se pretenden generalizar los resultados” (p. 94). En tal sentido, la población objeto de la presente investigación fue el personal que labora en el Peaje Taguanes de Tinaquillo comprendida de 7 empleados, 6 administrativos y 5 obreros, para un total de 18 personas.

3.5 Muestra

La muestra fue una pequeña porción de la población a quien se le dirigió la capacitación en este sentido Bisquerra, (2007), señala que “se utiliza cuando la población es restringida o cuando la intención del investigador así lo exige” (p. 73). De tal manera que la muestra quedó constituida por 6 administrativos del Peaje Taguanes.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En esta etapa de la investigación se toman en cuenta los elementos con los que se recogió la información, en tal sentido, Hernández, y otros (2006), expresan que: “se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos” (p.101). Para tal fin se utilizó la técnica de la encuesta apoyada de un instrumento que fue un cuestionario compuesto por 17 preguntas que cumplieron las exigencias de la escala tipo likert con cinco opciones de respuesta: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca.

3.7 Validez

Esta se hizo una vez diseñado el instrumento ya que según Hurtado y Toro (2008) indican que la validez de contenido, “se refiere a que los instrumentos de medición estén contruidos de tal modo que realmente midan los aspectos que se quieren medir” (p.16). Se les hizo entrega a tres profesionales en la administración y metodología para la revisión y validez del mismo.

3.8 Confiabilidad del Instrumento

Esta se obtuvo a través de la aplicación de la prueba piloto a una muestra con características similares a la del estudio, se procedió a calcular su confiabilidad a través de la fórmula de Alfa de Cronbach. En cuanto al método para la confiabilidad, Ruíz, (2007) menciona que se refiere al “hecho

de que los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, deberían ser similares se vuelve a medir el mismo rasgo en condiciones idénticas". (p. 55), en este caso, la confiabilidad del instrumento se midió a través del estadístico alpha de cronbach a través de la siguiente formula:

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

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad.

K = Numero de ítems.

1 = Constante.

Si = Sumatoria de la varianza de los ítems.

St = Sumatoria de la varianza total del instrumento.

a=0,85

Tabla 2 Significado de los valores del coeficiente

Valores del coeficiente	Niveles de correlación
0.00 a 0.20	Insignificante (muy poca)
0.20 a 0.40	Baja (muy débil)
0.40 a 0.70	Moderada (significativa)
0.70 a 0.90	Alta (fuerte)
0.90 a 1.00	Muy alta (casi perfecta)

Fuente: Adams (1994; p. 84).

De tal manera que al obtener un valor de coeficiente de 0,85(Ver anexo D) el mismo es considerado de una confiabilidad Alta (fuerte), lo cual le da mayor soporte a la investigación.

3.9 Técnicas de Análisis de Datos

Para la realización de esta investigación, se hace necesario la elaboración y aplicación de un cuestionario dirigido al personal administrativo, para recabar información oportuna para obtener una mejor comprensión de la situación y luego ser tabulada y presentada en gráficos tablas acorde con lo

expuesto por Sabino (en Flores, 2013) “Finalizadas las tareas de recolección el investigador quedará en posesión de un cierto número de datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones” (p.32).

3.10 Fases del Proyecto Factible

Partiendo de la modalidad en la que está presentada la investigación ésta debe cumplir con varias fases según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (ob. cit), “las fases reflejan la coherencia del proceso investigativo”. (p.21). de allí que para la realización del estudio se cumplieran con cinco fases iniciando con la Fase I: Estudio diagnóstico, Fase II: Factibilidad de la Propuesta y Fase III: Diseño de la Propuesta, Fase IV: Aplicación de la Propuesta y la Fase V: Valoración de la Propuesta.

Fase I: Estudio Diagnóstico

Este estudio abarcó desde la búsqueda bibliográfica para fundamentar teóricamente el problema, hasta la selección de la población y elaboración y aplicación del instrumento. Cabe señalar que en función de los indicadores definidos se pudo detectar en la organización objeto de estudio una debilidad situación considerada problemática, tomando en cuenta los datos e informaciones tal como se muestran en su entorno real, como son el comportamiento organizacional y los procesos administrativos.

Fase II: Factibilidad

Entre los aspectos que sustentan la factibilidad de aplicación de la propuesta, se consideran factores de estudio de mercado, así como de índole técnica (recursos humanos y materiales incluidos) y económica. Todos estos aspectos, se especifican a continuación:

Estudio de Mercado

Se procedió a realizar un estudio de mercado, el cual se basó en analizar la oferta y la demanda, considerando que la oferta consiste en estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional que fortalezca los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes, los cuáles serán beneficiados con la propuesta de

los talleres, aplicación de estrategias y oportunidades de cambios favorables para todos los que hacen vida en la institución objeto de estudio:

- 1.- Producto principal.
- 2.- Producto secundario.
- 3.- Comportamiento de la demanda.
- 4.- Comportamiento de la oferta.
- 5.- Conclusiones del Estudio de Mercado.

Estudio Técnico

La factibilidad técnica de la propuesta, se fundamenta en una serie de elementos y factores condicionantes para su ejecución, a saber:

- 1.- Tamaño del Proyecto.
- 2.- Factores condicionantes.
- 3.- Proceso de Transformación.
- 4.- Localización del proyecto
- 5.- Organización para la ejecución.
- 6.-Conclusiones del Estudio Técnico.

Diseño de la Propuesta

El diseño de las propuestas según Gómez (ob. cit) consiste en un:

Tipo específico de manuscrito académico en el cual su principal función es la comunicación de todo lo que se desea hacer para alcanzar un fin y su redacción debe apoyarse considerablemente en la estructura de lo necesario para llevar a feliz término el proyecto. (p.35).

De lo antes mencionado en esta investigación se buscó desarrollar un plan estratégico gerencial fundamentado en el comportamiento organizacional que fortalezca los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes. Por lo que dentro de las primeras fases del proceso de su implementación con el propósito de motivar y

promover el uso de diferentes recursos. Esta constó de varios encuentros formativos con los trabajadores, para el desarrollo de las estrategias donde se puso en práctica los conocimientos sobre cómo promover un mejor comportamiento organizacional y los procesos administrativos.

Fase III La Propuesta

En esta fase se desarrolló lo pertinente al desarrollo de la propuesta, es decir de cómo se realizó la misma con los administrativos del Peaje Taguanes de Tinaquillo, estado Cojedes, la misma tiene un compendio de estrategias que permitió a las asistentes mejorar el rendimiento y así brindar un servicio de calidad a la población y a la sociedad a través de la aplicación de estrategias que motivan a realizar el trabajo.

Así mismo tuvo unas fases distribuidas de la siguiente manera: Motivar a la participación de los asistentes, sensibilizar a través del trabajo basado en la Misión, Visión y Valores que tienen estos para el Peaje Taguanes. Trabajar con lo referente al Comportamiento organizacional y realizar prácticas de actividades a través del uso de lecturas y reflexiones básicas necesarias para lograr que los participantes saquen el mayor provecho de los temas y los pongan en práctica.

Fase IV: Aplicación de la propuesta

En la fase de la aplicación de la propuesta se refiere según Gómez (ob-cit) “a la práctica y realización de las actividades diseñadas para lograr transformar una situación o evento” (p.24).En este sentido se realizaron las actividades planificadas para que de esta manera se le diera cumplimiento al objetivo planteado. Cabe resaltar que esta se desarrolló en Peaje Taguanes y se dirigió a los administrativos quienes se incorporaron a las actividades. Cabe resaltar que durante esta fase se observó gran entusiasmo por parte de las participantes que quisieron incorporarse a las mismas y se logró su participación activa.

Fase V: Valorización de la propuesta

Una vez cumplidos todos los pasos en las fases anteriores, se culmina con la fase de valorización de la propuesta, en la misma se pudo determinar que los participantes lograron internalizar el mensaje recibido a través de las diversas actividades realizadas, en tal sentido es necesario seguir reforzando a través de las planificaciones la profundización de la temática en todos los espacios del Peaje Taguanes del estado Cojedes.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo tiene como propósito reflejar el procedimiento y los resultados del diagnóstico realizado previo a la formulación de la propuesta contenida en esta investigación. En este capítulo se hace referencia al análisis e interpretación de los resultados que según Bernal (2006), este capítulo consiste en “procesar los datos obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo” (p.14), en este caso las 6 personas administrativos del Peaje Taguanes; también este capítulo tiene como finalidad generar resultados; a partir de los cuales se realiza el análisis según los objetivos de dicha investigación. Además, se analizan los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a la población, lo cual permite lograr los objetivos propuestos.

El procesamiento de los datos se realizó mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo de la computadora, utilizando el programa estadístico de Excel para las tablas porcentuales donde se encuentran los resultados de la encuesta llevada a cabo a toda la población tomada por la investigación.

La información arrojada en los análisis permitió dar respuesta al objetivo planteado en esta investigación el cual consistió en: Desarrollar un plan de estrategias fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes. A continuación, se presentan los resultados de manera clara y precisa.

Variable: Comportamiento Organizacional

Dimensión: El Comportamiento Individual

Ítem N° 1 La personalidad del empleado se encuentra acorde, con el servicio que se ofrece dentro de la organización.

Ítem N° 2 Los empleados muestran interés por aprender lo concerniente a los puestos de trabajo, para hacer un trabajo más eficiente.

Ítem N° 3 Los empleados cuentan con las habilidades que permiten el cumplimiento de sus funciones dentro de la organización.

Ítem N° 4 Cómo trabajador implementas el uso sistema operativo aplicado en la organización con efectividad.

Tabla 3

Items	Siempre		Casi Siempre		No sabe		Casi Nunca		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	%
Personalidad del Empleado	2	33,3	1	16,7	0	0	1	16,7	2	33,3	100
Interés por aprender	3	50	2	33,3	0	0	1	16,7	0	0,0	100
Habilidades	3	50	1	16,7	0	0	1	16,7	1	16,7	100
Implementa uso de sistemas	5	83,3	1	16,7	0	0	0	0,0	0	0,0	100
Promedio		54,2		20,8		0		12,5		12,5	100

Fuente: Instrumento aplicado la muestra objeto de estudio (2018)

Análisis

Un promedio igual al 54,2% de los encuestados, cree que en la dimensión Comportamiento Individual siempre se alcanzan los indicadores que la conforman, resultado que se origina de la apreciación que tienen los consultados, sin embargo un 20,8% sostiene que casi nunca, se le da cumplimiento, de manera tal que un 12,5% dijo que casi nunca y el otro 12,5% dijo que nunca.

Es importante destacar que, los elementos que son importantes y que forman parte del comportamiento organizacional de alguna manera se encuentran presentes en buena medida dentro del RRHH del Peaje sin embargo es indispensable reforzarlos porque es allí donde radica un especial

desarrollo en las acciones administrativas y de manera general dentro de la organización tomando en cuenta que según Rodríguez (2018).

El comportamiento individual en las organizaciones es una de las variables más importantes a contemplar para asegurar el buen funcionamiento de una empresa. Debido a las diferencias individuales de cada persona que conforma una organización, es necesario aprender a manejar dichos comportamientos para lograr los mejores resultados. (p.1)

Es por ello que, dentro de las organizaciones además de estar compenetrados en busca de un fin común se deben tener además un comportamiento individual puesto que ésta es la base de su éxito, además de influir sobre las otras personas con acciones positivas sobre las que se construye una empresa. Por ello, entender qué lleva a cada persona a comportarse de determinada manera es fundamental para conseguir los mejores resultados dentro de una organización.

Variable: Comportamiento organizacional

Dimensión: El Comportamiento Grupal

Ítem N° 5 Los valores institucionales son cumplidos a cabalidad por los grupos de trabajo.

Ítem N° 6 Los equipos de trabajos conformados dentro de la organización muestran actitudes de respeto las líneas de mando.

Ítem N° 7 Entre los empleados algunos muestran actitudes no acordes con su puesto de trabajo.

Ítem N° 8 Como trabajador se siente motivado a cumplir con todas las funciones asignadas por la organización.

Tabla 4

Items	Siempre		Casi Siempre		No sabe		Casi Nunca		Nunca		Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Valores Institucionales	0	0	3	50,0	0	0	0	0,0	3	50,0	100
Actitudes de Respeto	1	16,7	3	50,0	0	0	0	0,0	2	33,3	100
Actitudes no acordes a líneas	3	50	1	16,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0	100
Motivación	3	50	2	33,3	0	0	1	16,7	0	0,0	100
Promedio		29,2		37,5		4,1		8,3		20,8	100

Fuente: Instrumento aplicado la muestra objeto de estudio (2018)

Análisis

Referente a la evaluación de la dimensión Comportamiento grupal se observa que un promedio igual al 37,5% de la población consultada asegura que casi siempre se alcanzan los indicadores que conforman la dimensión, apoyado además de un promedio de 29,2% de los encuestados manifiestan que siempre se ponen en práctica los valores institucionales, actitudes de respeto, actitudes no acordes a las líneas de trabajo y la motivación.

Es de destacar que el respetar los valores institucionales, tener y mantener actitudes de respeto así como evitar las actitudes no acordes con las línea de trabajo emanadas por los gerentes conlleva a conflictos internos que desembocan en los llamados de atención y que de alguna forma repercuten en la motivación que pueda tener el personal puesto que en las organizaciones se tienen que tener límites además de seguir las directrices que conllevan al comportamiento organizacional acorde con la visión de la organización.

En tal sentido, según Rodríguez (ob.cit), señala que:

Los valores son aquellos elementos que cada persona considera que son importantes en su vida. Afectan a todos los campos de la existencia: desde las relaciones personales hasta el trabajo. En cuanto a las actitudes el conseguir que todas las personas de una organización tengan las actitudes correctas es algo crucial para el éxito de la misma. La motivación se considera

como uno de los elementos más importantes a la hora de plantearse metas, superar retos y cumplir con los objetivos propios. Las habilidades son lo que cada persona puede aportar de forma individual a una organización. Por ello, es necesario fomentar la mejora de las destrezas de los empleados, utilizando para esto estrategias como la formación. Además, la personalidad es un conjunto de características individuales que definen cómo somos como personas. Son estables a lo largo de la vida e influyen de manera importante sobre la manera en la que hacemos las cosas, así como en la forma de relacionarnos con los demás y con nuestro entorno. (p.1)

De allí que desde la gerencia se deben tener las herramientas y habilidades para trabajar con el personal puesto que cada uno de estos elementos son de gran importancia en cuanto a su fomento como a la influencia que ejercen en la organización, además que cuando estos son tomados en cuenta por el personal facilitan la motivación intrínseca entre ellos mismos y se minimizan los ambientes de conflictos.

Variable: Comportamiento organizacional

Dimensión: Organizacional

Ítem N° 9 El equipo de trabajo se integra para lograr las metas dentro de la organización.

Ítem N° 10 Participa usted en la toma de decisiones en la organización.

Ítem N° 11 Se le comunica de manera clara al equipo las decisiones tomadas.

Ítem N° 12 Se organizan en equipo de trabajo para llevar a cabo la planificación dentro de la organización.

Ítem N° 13 Dentro de la organización los equipos cumplen los objetivos y metas establecidas.

Tabla 5

Ítems	Siempre		Casi Siempre		No sabe		Casi Nunca		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Integración	2	33,3	2	33,3	0	0	1	16,7	1	16,7	100
Toma de decisiones	1	16,7	0	0,0	1	16,6	2	33,3	2	33,3	100
Comunicación Clara	2	33,3	0	0,0	0	0	1	16,7	3	50,0	100
Trabajo en equipo	2	33,3	3	50,0	0	0	0	0,0	1	16,7	100
Promedio		29,2		20,8		4,1		16,6		29,2	100

Fuente: Instrumento aplicado la muestra objeto de estudio (2018)

Análisis

El análisis obtenido del instrumento se puede visualizar de que en la dimensión organizacional se pudo visualizar que un promedio representado por un 29,2% señala que dentro de la organización se dan los elementos que tienen que ver con la Integración, toma de decisiones, comunicación clara y trabajo en equipo, al mismo tiempo que un porcentaje igual manifiesta que nunca se practican estos elementos que son de gran importancia dentro del Peaje Taguanes así como en cualquier organización.

Esto demuestra que una parte de los empleados la práctica y la otra no, situaciones que siempre ponen en una balanza las acciones que se realizan en las organizaciones puesto que el deber ser es que más del 75% de los empleados la practique y de esta manera los que no lo hacen terminarían sumándose a ello.

Los valores en los que funda su comunicación, como promoción de las relaciones humanas especialmente por las características de las personas con las cuales se trata en esta organización. Por tanto si se reconoce que generalmente no se está formado y preparado para instancias de diálogo e interdisciplinariedad, las competencias para trabajar como equipo serán un conjunto de conocimientos y habilidades que deberá ser adquirido seguramente en un complejo proceso.

Para Sánchez (2011), “este aprendizaje necesitará disolver esquemas mentales derivados de la cotidianidad en instituciones de estructura fragmentada y sus consecuencias en las relaciones interpersonales: la falta de participación, dificultades en el diálogo, desmotivación y falta de compromiso”. (p.49).

Variable: Procesos administrativos

Dimensión: Procesos Gerenciales

Ítem N° 14 Se realizan planificaciones diarias en el Peaje de Taguanes que guíen las acciones a realizar durante el día.

Ítem N° 15 Las acciones planificadas con antelación se organizan para su ejecución.

Ítem N° 16 Las actividades que debe hacer cada trabajador o equipo de trabajo dentro de la organización son controladas.

Ítem N° 17 El estilo de dirección de la organización es el más acorde para dar atención a las necesidades y cumplir con los objetivos de la misma.

Tabla 6

Items	Siempre		Casi Siempre		No sabe		Casi Nunca		Nunca		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	%
Planificación	1	16,7	1	16,7	0	0	2	33,3	2	33,3	100
Organización	2	33,3	3	50,0	0	0	1	16,7	0	0,0	100
Control	2	33,3	3	50,0	0	0	1	16,7	0	0,0	100
Dirección	0	0	1	16,7	2	33,3	1	16,7	2	33,3	100
Promedio		20,8		33,3		8,3		20,8		16,7	100

Fuente: Instrumento aplicado la muestra objeto de estudio (2018)

Análisis

Los resultados obtenidos de la encuesta muestran en un 33,3% que casi siempre se cumple con los indicadores que tienen que ver con los procesos gerenciales, en este sentido manifiesta que casi siempre se organizan y controlan, así nunca se planifica representado por un 33,3% y un 33,3% dice que nunca se direccionan las acciones.

En este caso es importante reseñar que los procesos gerenciales tienen una importancia en grandes dimensiones dentro de la organización y por ende tiene que ver con el comportamiento organizacional tomando en cuenta que en la medida que se realicen las acciones de manera planificada, se organicen para su ejecución se podrán al mismo tiempo controlar y de esta manera se logren obtener resultados positivos,

Cabe resaltar, que los procesos gerenciales son los que permiten que la administración de una organización cualquier sea su fin permita realizar las cosas de manera ordenada y con la certeza de obtener el mayor éxito posible, teniendo en cuenta los señalamientos de Dale (2004) que menciona que “para poder cumplir con los objetivos de una organización siempre se debe planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la organización, dirigir y controlar sus actividades” (p.13).

CAPÍTULO V

ESTRATEGIAS GERENCIALES FUNDAMENTADAS EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL PEAJE DE TAGUANES

Las organizaciones en el contexto mundial son sistemas sociales, para trabajar en ellas o dirigirlas, es necesario comprender su funcionamiento, tomando en cuenta que las organizaciones 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 en el mundo y el recurso humano que la conforma debe asumir un comportamiento.

Cabe resaltar, el comportamiento debe ser para acorde que facilite la continuidad y productividad de la misma teniendo en cuenta que el comportamiento organizacional según Chiavenato (2009) se refiere “al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos” (p. 3).

De allí que es importante que existan los elementos que permiten influenciar sobre las personas y de esta manera lograr que éstos sean realmente sensibilizados para el trabajo a realizar. En este sentido en el mundo administrativo y gerencial cada día demanda de más atención y participación a su RRHH que es el capital más importante con el que cuenta. En este sentido, se tiene la necesidad de caminar al ritmo que esos cambios exigen para cumplir con el rol que la sociedad les encomienda, es por ello, que se han llevado a cabo reestructuraciones en los programas, estilos y

métodos de trabajo con la finalidad de cumplir y adaptarse al nuevo entorno. En función de ello se busca que el personal del Peaje Taguanes del estado Cojedes sea participe de las acciones que se realizan desde la gerencia en cuanto a lo que respecta al comportamiento organizacional lo cual debe pasar a ser parte del buen funcionamiento de la misma, por lo que se facilitaran algunas estrategias que van a orientar y a fortalecer el conocimiento de cada empleado para que este éste siempre presto a la participación y aporte de ideas para mejorar.

Visión

La propuesta de Desarrollar un plan estratégico gerencial fundamentado en el comportamiento organizacional que fortalezca los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes, permitirá la integración de las personas que hacen vida en la misma, de manera tal, que se desarrolle un ambiente armónico de trabajo, bajo los principios y valores de la responsabilidad, justicia y compromiso social, y se minimicen las situaciones de conflictos, falta de comunicación, desmotivación, ausentismo laboral y resistencia al cambio dentro de la organización.

Misión

La presente propuesta titulada Desarrollar un plan estratégico gerencial fundamentado en el comportamiento organizacional que fortalezca los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes, tiene como misión proponer un grupo de estrategias gerenciales que permita fomentar los procesos administrativos a través del comportamiento organizacional que asuman sus colaboradores y equipo de trabajo en general donde la integración y participación de todos los involucrados sean parte de la filosofía de y el crecimiento de la misma.

Basamento Legal

El marco legal de Venezuela establece en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela promover el derecho al trabajo basada en el

Artículo 87. 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.

Y en la Ley Orgánica de los Trabajadores y Trabajadoras (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.

Objetivo General

Implementar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional que fortalezca los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

Objetivo Específicos

- Motivar a los trabajadores del Peaje de Taguanes hacía el conocimiento del comportamiento organizacional a fin de fortalecer los procesos administrativos.
- Promover la sensibilización sobre la identidad de la organización en el personal que labora en el Peaje Taguanes para la puesta en práctica de los procesos administrativos.
- Desarrollar reflexiones inherentes al comportamiento organizacional en los trabajadores del Peaje Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.
- Incorporar elementos que faciliten la toma de decisiones, en el Peaje Taguanes estado Cojedes.
- Valorar la importancia que tienen los procesos gerenciales en el Peaje Taguanes.

Planificación

Esta propuesta se realiza con la finalidad de desarrollar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional que fortalezcan los procesos administrativos en el peaje de taguanes, a fin de mejorar la situación presente en esta institución, por esta razón se busca desarrollar en tres fases comprendidas así: Fase Introdutoria, Fase Diagnóstica y Fase Operativa.

Fase Introdutoria

Esta fase tiene como propósito informar a los gerentes y empleados de la estrategia a implementar en la organización, como una alternativa de optimización en el trabajo participativo que a diario cumple cada uno de los que conforman la organización, de tal forma que se sientan motivados para la puesta en práctica de las actividades programadas. Para el logro de este apartado se realizarán las siguientes actividades:

- Organizar reunión con el gerente de personal con el fin de dar a conocer los lineamientos de la propuesta para que tengan un conocimiento claro de todos los eventos a realizarse durante la aplicación del mismo.
- Formar equipos de trabajos en los que se puedan constituir comisiones que hagan posible la organización de la actividad.

Fase diagnóstica

Esta etapa buscó formular un diagnóstico y así determinar la situación existente en cuanto al comportamiento organizacional y los procesos gerenciales por lo que se pretende lo siguiente:

- Analizar los resultados obtenidos y jerarquizar las necesidades.
- Diseñar un plan de trabajo donde se evidencie todos los datos de los eventos (Día, lugar, tempo de duración, tema a tratar) así como los recursos (Humanos, materiales y económicos) necesario para su ejecución.

Fase Operativa

Consistió en la realización de las actividades que permitan la puesta en práctica del plan para esto fue necesario realizar el proceso de control y seguimiento de las actividades, de tal forma que los responsables sean garantes de Formación.

Ejecución del Plan

Para el éxito de un plan fue necesario que todos se involucraran y de esta manera poder dar más factibilidad a las estrategias, a la aceptación y puesta en práctica de las mismas, por tanto se logró dar salida a los objetivos planteados al principio del trabajo, es de hacer notar que durante esta ejecución se logró que los voceros se involucraran en la formación, promoviendo con ello la participación, el compañerismo, el fortalecimiento de la motivación, trabajo en equipo y sobre todo fortaleciendo las bases para una organización deseable.

Plan de Estrategias

Plan de estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

Encuentro: Motivación. Objetivo: Promover la difusión del propósito del plan y los fines de la organización Peaje Taguanes.					
	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN
	Motivación Definición Tipos de Motivación Motivación y Gerencia.	-Conversatorio -Lluvia de Ideas	Laminas	Inicio -Opiniones compartidas sobre ¿Definición propia de motivación? ¿Cuáles son las características de una persona motivada? ¿Formas de motivarme? Desarrollo -Presentación sobre La motivación y sus implicaciones en la gerencia organizacional Cierre -Contraste entre la Teoría y práctica en la organización.	2 horas Responsable Dilia Silva
	El peaje Taguanes -Misión -Visión -Valores. -Influencia de la motivación para la organización.	-Expositiva	Materiales Láminas de papel bond	Inicio -Lectura reflexiva Desarrollo: -Relación de la actividad con la misión, visión y valores del Peaje. Cierre -Expresar sus experiencias, ¿Cuál es tu compromiso con funcionario?	2 horas Responsable Dilia Silva

Fuente: Silva (2018)

Plan de estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes

Encuentro: Comportamiento organizacional					
Objetivo: Reflexionar sobre la importancia del comportamiento organizacional.					
	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN
	Definición de comportamiento organizacional Individual Personalidad Aprendizaje Habilidades	<i>Conversatorio</i>	Impresiones	Inicio -Realización de la dinámica y conversatorio sobre la toma de decisiones e integración para el trabajo en equipo.	3 Horas Responsable Dilia Silva
	Definición de comportamiento organizacional Grupal Valores Actitudes Motivación	<i>Plenaria</i>		Desarrollo: -Mediante un conversatorio explicar cada una de las definiciones referentes a la integración, toma de decisiones y trabajo en equipo y cómo repercute en la organización.	
				Cierre -Plenaria	

Fuente: Silva (2018)

Plan de estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

Encuentro: Toma de decisiones					
Objetivo: Importancia de la gerencia dentro de la organización.					
	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN
	Integración Toma de decisiones: Definición, Tipos, Características, Funciones Trabajo en equipo.	-Expositiva	Laminario	Inicio -Realización de la dinámica y conversatorio sobre la toma de decisiones e integración para el trabajo en equipo. Desarrollo: -Mediante un conversatorio explicar cada una de las definiciones referentes a la integración, toma de decisiones y trabajo en equipo y como repercute en la organización. Cierre -Plenaria	3 Horas Responsable Dilia Silva

Fuente: Silva (2018)

Plan de estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes

Encuentro: Gerencia					
Objetivo: Reconocer la importancia que tienen los procesos gerenciales en el Peaje Taguanes.					
	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	ACTIVIDADES	DURACIÓN
	<p>Gerencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definición - Características -Funciones -Procesos gerenciales 	Dinámica de toma de decisiones desde la gerencia	Laminas	<p>Inicio</p> <ul style="list-style-type: none"> -Opiniones sobre la concepción de gerencia -Ideas de lo que es y no es un gerente. -Procesos gerenciales <ul style="list-style-type: none"> Planificación Organización Ejecución Control Dirección <p>Desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar mesas de trabajo para explicar diversos enfoques de la Gerencia. <p>Cierre</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sociodrama sobre el cómo debe ser la gerencia a través de la participación de los trabajadores para la toma de decisiones. -Plenaria sobre la necesidad de llevar a cabo un trabajo gerencial respetando los procesos administrativos 	<p>3 Horas</p> <p>Responsable Dilia Silva</p>

Fuente: Silva (2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A través del Comportamiento Organizacional se busca comprender lo relativo a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Por tanto el desarrollar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes se llevaron a cabo unos objetivos específicos para concretar la meta trazada en los que se especifican los siguientes: Diagnosticar la necesidad de un plan estratégico gerencial fundamentado en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes, donde se pudo determinar que existen fortalezas en cuanto a que el 50% pone en práctica la personalidad individual, tienen interés por aprender pocos tienen habilidades desarrolladas y en su mayoría manejan el Sistema Operativo que se trabaja en el Peaje.

Por otro lado, se pudo conocer que existe una parte representada por la mitad de los empleados que no pone en práctica los valores institucionales. Un porcentaje alto no pone en práctica actitudes de respeto y el 50% muestra actitudes no acordes a las líneas de trabajo aun estando motivados de acuerdo a lo manifestado por la mitad de ellos. De la misma forma se consideró que existen debilidades en la integración del equipo, en la toma de decisiones en colectivo, en la comunicación clara y eficaz, así como en el trabajo en equipo.

De la misma manera se observó de acuerdo a los resultados que hay debilidades sentidas en los procesos administrativos tales como la planificación, organización, control y dirección de las acciones por tanto esto repercute en el buen desenvolvimiento de las acciones así como en el logro de los objetivos que se tienen dentro de la organización del peaje Taguanes,

lo cual demanda de la aplicación de un plan estratégico que trabajara primeramente lo relativo al comportamiento organizacional lo cual llevaría al cumplimiento de los procesos gerenciales o administrativos de manera eficiente.

En referencia a determinar la factibilidad de un plan estratégico gerencial basado el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes. Este se llevó a cabo de forma estratégica y normal puesto que con él se lograron los objetivos planteados para alcanzar las metas.

En cuanto a diseñar estrategias gerenciales basadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes. Se pudo realizar con total satisfacción tomando en cuenta que se contaron con las herramientas y habilidades para hacerlas.

En referencia a aplicar estrategias gerenciales basadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes, se puede decir que la misma se logró articulando con todos los elementos necesarios que dieron salida a todas las acciones planificadas para realizarlo y finalizarlo con éxito. En relación a Valorar los resultados de las estrategias gerenciales basadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes permitió de alguna manera observar cambios significativos que conllevan a la sensibilización sobre el comportamiento organizacional donde se deben unir esfuerzos de equipo para mantener siempre un espacio acorde donde se pueda trabajar con eficiencia y eficacia partiendo de las decisiones tomadas en colectivo a fin de integrarse y trabajar de una forma más productiva.

Recomendaciones

- Poner en práctica estrategias gerenciales que estimulen un comportamiento organizacional adecuado a las funciones y objetivos que se buscan con el Peaje así como el uso de los procesos administrativos a fin de que se fortalezca el trabajo en colectivo con la intención de crear un ambiente de trabajo armónico que permita la integración entre el personal, donde se logre maximizar el rendimiento en las acciones, la participación en consecuencia, el cumplimiento de las metas establecidas y la eficiencia de los procesos.
- Por otra parte, se recomienda a los administrativos integrarse como equipo de trabajo dentro del proceso de cambio, para que puedan motivar, incentivar y comprometer al resto del equipo bajo un mismo discurso y en consecuencia lograr los objetivos que se desean en la organización.
- Asimismo, se sugiere la promoción de los equipos de trabajo en las diferentes áreas ya que esto permitirá maximizar la comunicación de información, la sociabilización entre las personas, el intercambio de experiencias, la innovación de métodos y técnicas de trabajo, la toma de decisiones en consenso y de esta manera lograr la excelencia.
- Propiciar la sensibilización frecuentemente en apoyo con los organismos competentes ofrezcan programas de capacitación en relación a la organización su RRHH como elementos principales del éxito de la misma.
- Fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo entre los que hacen vida en el Peaje Taguanes.

REFERENCIAS

- Alvarado, N. 2008. Gerencia en la organización. Mimeografiado
- Arias E. 2012. Impacto de la Cultura Organizacional en la Calidad educativa de las escuelas bolivarianas en el marco del proyecto nacional Simón Bolívar caso: Escuela Bolivariana Piloto “Pedro Castillo”
- Balestrini, M. 2008. Como se elabora el proyecto de investigación. Caracas, Venezuela: VL Consultores Asociados
- Bavaresco. 2001. Meditaciones Gerenciales. Caracas: Venezuela. Editorial Galac.
- Bateman, 2004. Administración. Un nuevo panorama competitivo Editorial Trillas. México.
- Bernal, H. 2006. La Filosofía de la Calidad Total aplicada a la Educación. Bogotá. Editorial Norma.
- Bisquerra. 2007. Metodología de la Investigación. México: Trillas.
- Bass B. y Burns M. 2009. Teoría del Liderazgo Transformacional. New York: Free Press, 1981 .
- Bolívar F. 2014. Comportamiento organizacional de los Docentes de la Unidad Educativa Colegio “Luisa Cáceres de Arismendi” Fe y Alegría, trabajo de maestría presentado a la UC.
- Bonilla G. 2013. Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca en Ecuador. Trabajo de maestría.
- Carlyle T. 1.910. Teoría de los Rasgos de Personalidad .[documento en Línea] disponible en: theses.univ-lyon2.fr/documents/getpart.php?
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Imprenta Nacional. Caracas- Venezuela
- Dale E. 2014. *Gestión, Teoría y Práctica*. Artículo.

Davis, K. Newstrom, J. (2008). El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional. 7ª Edición. México 1990.

Davis, Keith. Newstrom, John. (1990). EL Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional. 7ª Edición. México 1990.

De Becerra (2006). Metodología de la Investigación.

De Carderas R. (2010). Evaluación experimental de una metodología de capacitación en trabajo en equipo en el ámbito organizacional. Tesis de maestría presentada a la Universidad Pontificia de Perú.

Dominguez, (2008). Pay and organizational effectiveness: a Psychologicaviev . Bogota, Colombia Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. 2009. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. McGraw-Hill editores. México.

Chiavenato, I. (2006). Administración de los Recursos Humanos. 5ta. ed. México, D.F.: Mc Graw-Hill.

Fayol, H. 1916. Industrial and General Administration. Paris

Figuera R. (2013). Propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para potenciar el comportamiento organizacional en la Unidad Educativa "Batalla de Vigerima II" ubicada en Valencia, Estado Carabobo, Venezuela. Trabajo e Maestría presetrnado a la Universidad de Carabobo. (UC)

Galíndez, (2009). Teoría Behaviorista de la Administración,

Gómez, (2000), planificación y organización de empresa. Mexico: Mc. Graw Hill.

Gore F. (2004). El aprendizaje no es un momento ni una técnica. Revista Nacional.

Hernández, Fernández y Baptista. (2006). Metodología de la Investigación (2da edic). México: Editorial Mc Graw Hill.

Hurtado y Toro. 2007.Paradigmas y Métodos de Investigación. Editorial CEC. Caracas- Venezuela.

Hurtado y Toro . 2000. El proyecto de Investigación, Metodología de la Investigación Holística. Caracas - Venezuela: Ediciones Quirón 5ta

Edición.

Jares, N. (2001). Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Kaplan y Norton (2001) Estilos de Liderazgo en la Gerencia Educativa . 2da ed. Buenos Aires: Trillas

Ladera E. (2013). Programa de capacitación dirigido al manejo efectivo de recursos humanos en el área administrativa de la unidad educativa nacional nocturna "Cecilio Acosta" ubicada en Tinaquillo estado Cojedes. Trabajo de Maestría. Presentado a la UC.

Ley Orgánica de la Administración Pública (2001)

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas.

Ley Orgánica de la Administración Pública (2001)

Mayo E. citada por Duran (2010). Teoría de Relaciones Humanas. Universidad de Valencia:

Newstrom D. (1.990). Satisfacción Laboral. [Documento en línea]. Disponible en: www.dialnet.htm.rc//organizaciones//

Parella S. y Martins (2010). El Proceso de la Investigación Cuantitativa. Ciudad de México. Editorial Limusa.

Ramos, M. (2005). Educadores Creativos Alumnos Creadores. Teoría y Práctica. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo.

Risquez G. Fuenmayor y Pereira. (2009). Trabajo Cooperativo en las Empresas modernas. Mc Graw Hill México.

Robbins S. (2005). Comportamiento organizacional. México: Editorial. Prentice Hall. Séptima Edición.

Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional. 1999. 8ª Edición. Editorial Prentice Hall. México.

Robbins S. (2005) Comunicación organizacional. 8va edición Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. S.A. México.

- Robbins (2004). Comportamiento Organizacional, Prentice Hall. 8ª Ed., México.
- Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional. 8ª Edición. Editorial Prentice Hall. México, 1999.
- Rodríguez A. (2018). El individuo dentro de la organización en: Compartir conocimiento y trabajo colaborativo. Recuperado en: 19 Marzo 2018 de Compartir conocimiento y trabajo colaborativo: sites.google.com
- Ruiz, C, y Hernández, M. (2007). El Control en las Organizaciones. Un marco de Estudio. Disponible en www/hmt/dialnet.unirioja.es.
- Stonner, J., y Wankel, Ch (2006), Administración México 2da edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamerica.
- Serna (2003), SERNA, H. (2003) Gerencia Estratégica. Tercera edición. Editoriales LTD.
- Sabino C. 2004. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Sabino C. 2013. El Proceso de Investigación. Caracas. Editorial Panapo.
- Sánchez D. (2011), Memoria transactiva en equipos de toma de decisiones: implicaciones para la efectividad de equipo. Psicothema,
- Sevilla A. (2017). Estrategias gerenciales fundamentadas en la cultura organizacional que promuevan la toma de decisiones en la Empresa Alimentos Lagunita Carabobo C.A. Trabajo de Maestría. Presentado a la UNELLEZ
- Stoner, J. (1996). Administración, México, Prentice Hall Hispanoamericana S.A., Sexta edición.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). Manual de trabajos de especializaciones, maestrías y Doctorados. Caracas.
- Velez D. 2012. Planear, Organizar, Dirigir, Controlar. [Texto en línea], disponible en: <http://bienadministrar.blogspot.com/2012/09/esta-definicion-se-subdivide-en-cinco.html>
- Watzlawick, Beavin y Jackson; citados por Ceberio (2006) . Características del liderazgo. Ediciones Abya-Yala. Quito-Ecuador

ANEXOS

ANEXO A

Instrumento

Estimado encuestado

El siguiente instrumento tiene como finalidad recabar información en torno al conocimiento que se tiene sobre Desarrollar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes. Se agradece su receptividad y objetividad al responderlo ya que sus respuestas serán un valioso aporte para esta investigación.

A continuación, se presentan una serie de determinantes personales, que son de importancia para conocer el grupo objeto de estudio.

Marque con una (X) la opción que corresponda a su caso.

1. Nivel académico

Doctor _____
Magíster _____
Licenciado o equivalente _____

2. Año de servicio en la organización

De 1 a 5 años _____
De 6 a 10 años _____
De 11 años o más _____

INSTRUMENTO

Nº	Ítems	Siempre	Casi Siempre	No Sabe	Casi Nunca	Nunca
1	La personalidad del empleado se encuentra acorde, con el servicio que se ofrece dentro de la organización.					
2	Los empleados muestran interés por aprender lo concerniente a los puestos de trabajo, para hacer un trabajo más eficiente.					
3	Los empleados cuentan con las habilidades que permiten el cumplimiento de sus funciones dentro de la organización.					
4	Cómo trabajador implementas el uso sistema operativo aplicado en la organización con efectividad.					
5	Los valores institucionales son cumplidos a cabalidad por los grupos de trabajo.					
6	Los equipos de trabajos conformados dentro de la organización muestran actitudes de respeto las líneas de mando.					
7	Entre los empleados algunos muestran actitudes no acordes con su puesto de trabajo.					
8	Como trabajador se siente motivado a cumplir con todas las funciones asignadas por la organización.					
9	El equipo de trabajo se integra para lograr las metas dentro de la organización.					
10	Participa usted en la toma de decisiones en la organización.					
11	Se le comunica de manera clara al equipo las decisiones tomadas.					
12	Se organizan en equipo de trabajo para llevar a cabo la planificación dentro de la organización.					
13	Dentro de la organización los equipos cumplen los objetivos y metas establecidas.					
14	Se realizan planificaciones diarias en el Peaje de Taguanes que guíen las acciones a realizar durante el día.					
15	Las acciones planificadas con antelación se organizan para su ejecución.					
16	Las actividades que debe hacer cada trabajador o equipo de trabajo dentro de la organización son controladas.					
17	El estilo de dirección de la organización es el más acorde para dar atención a las necesidades y cumplir con los objetivos de la misma.					

Formato para la Revisión y Validación de Instrumento

Apellidos y Nombres: _____

Título que posee: _____

Especialidad: _____

Estimado Experto

Me dirijo a usted muy respetuosamente con la finalidad de solicitar su colaboración en la validación del cuestionario que se anexa, cuyo objetivo es recabar información precisa y veraz para una investigación titulada: Desarrollar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

Su opinión de experto permitirá hacer ajustes en caso necesario de modo que se pueda considerar el instrumento como válido.

Instrucciones:

- 1- Por favor identifique con precisión, en el cuadro de operacionalización, las variables en estudio y sus respectivos indicadores.
- 2- En el formato anexo, coloque con (x) en el lugar de la escala que mejor corresponde a las características de cada ítem. La misma se especifica a continuación:
 - A.- Dejar
 - B.- Modificar
 - C.- Eliminar
- 3.- Si desea plantear algunas sugerencias para mejorar el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones.

Firma del experto _____ C.I. _____

Tabla de Validación del Instrumento (Cuestionario)

ITEM	CRITERIO			PERTINENCIA			COHERENCIA			CLARIDAD			Observaciones
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	
1													
2													
3													
4													
6													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													

A.- Dejar B.- Modificar C.- Eliminar Firma del experto _____ C.I. _____

ANEXO B
VALIDACIONES

Formato para la Revisión y Validación de Instrumento

Apellidos y Nombres: CAMACHO M, MELQUIADES A.

Título que posee: MAGISTER EN EDUCACION

Especialidad: MATEMATICA

Estimado Experto

Me dirijo a usted muy respetuosamente con la finalidad de solicitar su colaboración en la validación del cuestionario que se anexa, cuyo objetivo es recabar información precisa y veraz para una investigación titulada: Desarrollar estrategias gerenciales fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

Su opinión de experto permitirá hacer ajustes en caso necesario de modo que se pueda considerar el instrumento como válido.

Instrucciones:

- 1- Por favor identifique con precisión, en el cuadro de operacionalización, las variables en estudio y sus respectivos indicadores.
- 2- En el formato anexo, coloque con (x) en el lugar de la escala que mejor corresponde a las características de cada ítem. La misma se especifica a continuación:
 - A.- Dejar
 - B.- Modificar
 - C.- Eliminar
- 3.- Si desea plantear algunas sugerencias para mejorar el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones.

Firma del experto:  C.I : 4.101.511

Tabla de Validación del Instrumento (Cuestionario)

ITEM	CRITERIO			PERTINENCIA			COHERENCIA			CLARIDAD			Observaciones
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	
1	x			x			x			x			
2	x			x			x			x			
3	x			x			x			x			
4	x			x			x			x			
5	x			x			x			x			
6	x			x			x			x			
7	x			x			x			x			
8	x			x			x			x			
9	x			x			x			x			
10	x			x			x			x			
11	x			x			x			x			
12	x			x			x			x			
13	x			x			x			x			
14	x			x			x			x			
15	x			x			x			x			
16	x			x			x			x			
17	x			x			x			x			
18	x			x			x			x			

A.- Dejar B.- Modificar C.- Eliminar Firma del experto  C.I: 4.101.511

Formato para la Revisión y Validación de InstrumentoApellidos y Nombres: ERISMAR SANOJATítulo que posee: MAGISTEREspecialidad: GERENCIA GENERAL

Estimado Experto

Me dirijo a usted muy respetuosamente con la finalidad de solicitar su colaboración en la validación del cuestionario que se anexa, cuyo objetivo es recabar información precisa y veraz para una investigación titulada: Estrategias fundamentadas en el comportamiento organizacional para fortalecer los procesos administrativos en el Peaje de Taguanes de Tinaquillo estado Cojedes.

Su opinión de experto permitirá hacer ajustes en caso necesario de modo que se pueda considerar el instrumento como válido.

Instrucciones:

- 1- Por favor identifique con precisión, en el cuadro de operacionalización, las variables en estudio y sus respectivos indicadores.
- 2- En el formato anexo, coloque con (x) en el lugar de la escala que mejor corresponde a las características de cada ítem. La misma se especifica a continuación:
 - A.- Dejar
 - B.- Modificar
 - C.- Eliminar
- 3.- Si desea plantear algunas sugerencias para mejorar el instrumento utilice el espacio correspondiente a observaciones.

Firma del experto

C.I.

16.425.434

Tabla de Validación del Instrumento (Cuestionario)

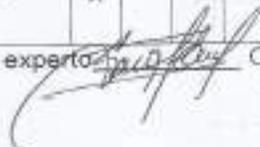
ITEM	CRITERIO			PERTINENCIA			COHERENCIA			CLARIDAD			Observaciones
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	
1	X			X			X			X			
2	X			X			X			X			
3	X			X			X			X			
4	X			X			X			X			
5	X			X			X			X			
6	X			X			X			X			
7	X			X			X			X			
8	X			X			X			X			
9	X			X			X			X			
10	X			X			X			X			
11	X			X			X			X			
12	X			X			X			X			
13	X			X			X			X			
14	X			X			X			X			
15	X			X			X			X			
16	X			X			X			X			
17	X			X			X			X			
18	X			X			X			X			

A.- Dejar

B.- Modificar

C.- Eliminar

Firma del experto


 C.1/6425-234

ANEXO C

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

		CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO																	Total	$(x - \bar{x})^2$
		I T E M S																		
		1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°	13°	14°	15°	16°	17°		
SUJETOS	S1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	7	21,16
	S2	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	12	0,16
	S3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	15	11,56
	S4	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	19,36
	S5	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	8	12,96
TOTAL	1= si	5	3	0	3	3	3	4	5	4	3	5	3	2	4	5	3	3	58	65,2
	0=no	0	2	5	2	2	2	1	0	1	2	0	2	3	1	0	2	2		
	p	1	0,6	0	0,6	0,6	0,6	0,8	1	0,8	0,6	1	0,6	0,4	0,8	1	0,6	0,6		
	q	0	0,4	1	0,4	0,4	0,4	0,2	0	0,2	0,4	0	0,4	0,6	0,2	0	0,4	0,4		$\Sigma p.q =$
	p.q	0	0,24	0	0,24	0,24	0,24	0,16	0	0,16	0,24	0	0,24	0,24	0,16	0	0,24	0,24		2,64

FÓRMULAS:

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left(\frac{s^2 - \sum p.q}{s^2} \right)$$

$$r_{tt} = \frac{17}{17-1} \left(\frac{13,04 - 2,64}{13,04} \right)$$

DATOS

$$k = 17 \quad \bar{x} = 11,6$$

$$N = 5$$

$$\Sigma p.q = 2,64 \quad St^2 = 13,04$$

$$r_{tt} = 1,0625 \quad 0,79754601 \quad \mathbf{0,85}$$

$$r_{tt} = \mathbf{0,85}$$

ANEXO D
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

FIGURA 1: Acercamiento a los trabajadores del Peaje Taguanes



FIGURA 2: Taller de Motivación al equipo Administrativo



FIGURA 3: Discusión de la Misión, visión, valores del Peaje.



FIGURA 4: Conversatorio sobre el Comportamiento organizacional y Procesos Administrativos.

