

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

VICERRECTORADO
DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL
ESTADO APURE

COORDINACIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GERENCIA GENERAL

COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO

**ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA MINIMIZAR
LOS FACTORES PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL
RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO**

**Caso de Estudio: Gerencia de Saneamiento Ambiental, Insalud-
Apure**

Autora: YogeynnaUnda Jara

C.I.: 13.579.524

Tutora: Dra. Militza Araque

San Fernando de Apure, Octubre 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que siembra

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN GERENCIA GENERAL

**ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA MINIMIZAR LOS
FACTORES PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL RENDIMIENTO DEL
TALENTO HUMANO**

Caso de Estudio: Gerencia de Saneamiento Ambiental, Insalud-Apure

**Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al título de
Magister Scientiarum en Administración, Mención Gerencia General**

Autora: Yogeyna Unda Jara

C.I.: 13.579.524

Tutora: Dra. Militza Araque

San Fernando de Apure, Octubre 2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **DRA. ARAQUE MILITZA**, Cédula de Identidad N° **14.812.884**, en mi carácter de tutor del Trabajo Especial de Grado, titulado: **ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA MINIMIZAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO, Caso de Estudio: Gerencia de Saneamiento Ambiental, Insalud-Apure**, presentado por la ciudadana: **UNDA JARA YOGEYNNA YUSMIRY**, para optar al título de Magister en Administración, Mención Gerencia General, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Fernando de Apure, a los 27 días del mes de Junio del año 2017.

Dra. Militza Araque
C.I. 14.812.884

Firma de Aprobación del tutor

Fecha de Entrega: _____

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE GENERAL.....	iii
LISTA DE CUADROS.....	v
LISTA DE GRÁFICOS.....	vi
RESUMEN.....	vii
 INTRODUCCIÓN.....	 1
 CAPITULOS	
 I EL PROBLEMA.....	 3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Justificación.....	10
 II MARCO TEÓRICO.....	 12
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Teóricas.....	15
Teorías que Sustentan la Investigación.....	32
Bases Legales.....	39
Definición de Términos Básicos.....	45
 III MARCO METODOLÓGICO.....	 46
Fundamentación Epistemológica.....	46
Tipo de la Investigación.....	37
Diseño de la Investigación.....	48
Población y Muestra.....	48
Técnicas e instrumentos de recolección de los datos.....	50
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	51
Procedimientos Metodológicos Empleados.....	53
 IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	 54
 V LA PROPUESTA.....	 73
Presentación.....	73
Justificación de la Propuesta.....	74
Fundamentación.....	75
Objetivos de la Propuesta.....	76
Objetivo General.....	76
Objetivos Específicos.....	76
Metodología para el Desarrollo de la Propuesta	77

	Pág.
Factibilidad de la Propuesta	78
Estructura de la Propuesta	79
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	100
Conclusiones.....	100
Recomendaciones.....	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS.....	108

LISTA DE CUADROS

Cuadro N°		pp.
1.	Cuadro de Operacionalización de Variables.....	44
2.	Distribución de la Población de Gerentes y Empleados de la Gerencia de Saneamiento Ambiental.....	49
3.	Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Características de la Organización.....	55
4.	Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Ambiente de Trabajo.....	57
5.	Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Funciones.....	59
6.	Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Estructura de la Organización.....	60
7.	Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Incidencia de la Actividad Laboral	62
8.	Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Factores de la Cultura Organizacional.....	64
9.	Distribución de las respuestas aportadas por los gerentes a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Prevención y Control.....	67
10.	Distribución de las respuestas aportadas por los gerentes a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Apoyo Social.....	69
11.	Distribución de las respuestas aportadas por los gerentes a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Acción e Intervención sobre la Organización del Trabajo.....	71

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N°		pp.
1.	Características de la Organización.....	56
2.	Ambiente de Trabajo.....	58
3.	Funciones.....	59
4.	Estructura de la Organización.....	61
5.	Actividad Laboral.....	63
6.	Factores de la Cultura Organizacional.....	65
7.	Prevención y Control.....	68
8.	Apoyo Social.....	70
9.	Organización del Trabajo.....	71

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN GERENCIA GENERAL

**ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA MINIMIZAR LOS
FACTORES PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL RENDIMIENTO DEL
TALENTO HUMANO**

Caso de Estudio: Gerencia de Saneamiento Ambiental, Insalud-Apure

Autora: Yogeynna Unda Jara

C.I.: 13.579.524

Tutora: Dra. Militza Araque

Fecha: Julio, 2017

RESUMEN

La investigación que se aborda se enmarca en la administración en el área de gerencia general. El estudio tuvo como objetivo principal proponer estrategias organizacionales para minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure. La investigación surge por la inquietud de la investigadora de abordar los factores psicosociales que influyen en el rendimiento laboral ya que las organizaciones están conformadas por un capital humano, y hay que tener en cuenta que las personas son seres biopsicosociales donde las necesidades biológicas, psicológicas, sociales y laborales permiten emerger aspectos subyacentes que predicen el comportamiento en una gran variedad de situaciones dentro de las organizaciones afectando su rendimiento laboral individual y por ende la productividad organizacional. De allí, que el estudio se abordó desde la perspectiva del paradigma positivista cuantitativo, apoyado en una investigación descriptiva bajo un diseño de campo en la modalidad de proyecto factible. Del análisis efectuado a la información obtenida, se encontró lo siguiente: Para abordar el rendimiento del talento humano es necesario intervenir la cultura organizacional es necesario que las actividades, procesos y estrategias de la organización estén en una misma dirección, generando ambientes de trabajo que permitan desarrollar las capacidades, talentos y aptitudes de todas las personas, conformado grupos de trabajo armónicos basados en el respeto, la aceptación y el compromiso, de esta manera todas las personas que conforman la organización puedan hablar el mismo lenguaje, se conecten con la misma filosofía y juntos trabajen por los objetivos y metas organizacionales. Se recomienda crear estrategias y/o planes de intervención que influyan positivamente en la salud, la productividad y la satisfacción de los empleados.

Palabras Clave: Estrategias Organizacionales, Factores Psicosociales, Rendimiento, Talento Humano

INTRODUCCIÓN

La estrategia organizacional está relacionada con los estudios de la organización, es un campo académico que analiza las organizaciones y lo que las hace triunfar o fracasar, se encarga de la dirección general de una empresa, formula una estrategia que combina los siguientes tres procesos principales. El primer proceso es llevar a cabo un análisis de la situación de la organización, interna y externa, micro y macroambiental. Esto significa analizar lo que sucede con sus competidores y con cada parte interna de la institución en sí. El segundo proceso consiste en la fijación de objetivos, tanto a corto como a largo plazo. Esto significa crear una visión y misión. El proceso final es el desarrollo de un plan estratégico que proporcione detalles sobre cómo se lograrán los objetivos propuestos para la organización.

Ahora bien, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo. En tal sentido, el clima organizacional hace referencia a la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa; es un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones relativas a la estructura y a las reglas de la organización, sobre procesos y relaciones interpersonales y cómo las metas de la organización son alcanzadas. Así mismo, puede ser entendido como un conjunto de percepciones, compartidas por las personas respecto a su ambiente de trabajo, que son válidas como referencias para guiar el comportamiento en la ejecución de las tareas durante el desempeño diario.

De allí, que los distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral de los trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de problemas psicosociales, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización. Lo anterior representa al riesgo psicosocial el cual puede tener diversos orígenes, causas, fuentes, efectos y consecuencias, siempre se llega a la conclusión de la interacción entre el individuo y su entorno como base de la explicación,

diagnóstico y propuestas, para el manejo, control e intervención de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el clima organizacional.

Es por ello, que es necesario mencionar ya que se puede explicar cómo el clima laboral influye en el comportamiento manifiesto de los trabajadores como un resultado de sus percepciones y como su apreciación no solo condiciona el interés y la motivación, si ni que constituye un factor importante al analizar los factores de riesgo psicosocial a los que se ve expuesto un trabajador en un contexto organizacional. Por consiguiente, surge la inquietud de la investigadora por realizar el presente estudio dirigido a proponer estrategias organizacionales para minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure. La investigación la abordó desde la perspectiva del paradigma positivista cuantitativo, apoyado en una investigación descriptiva bajo un diseño de campo en la modalidad de proyecto factible.

Con respecto a la estructura, el mismo se conforma de la siguiente manera: El Capítulo I, dirigido a contextualizar la problemática, se describen los objetivos, tanto el general como los específicos, se incluye la justificación de la investigación. El Capítulo II, se inserta el marco teórico, se describen los antecedentes, las bases teóricas, las teorías y bases legales que fundamentan el estudio. El Capítulo III, referido a la metodología empleada, señalando el tipo, diseño y modalidad. Se describe la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de los datos. El Capítulo IV, se presenta y analiza los resultados obtenidos. El Capítulo V, se inserta la propuesta. El Capítulo VI, referido a las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se insertan las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En este mundo globalizado y cambiante en los ámbitos de la existencia humana, la calidad de vida laboral juega un papel fundamental como mecanismo de acción impulsando una transformación innovadora en determinados objetivos y metas propuesta con el fin de lograr un crecimiento y desarrollo organizacional tanto interno como externo, la cual es la representación de un fenómeno humano universal con gran trascendencia para la nueva estructura administrativa gerencial y para los individuos que forman parte de la misma. La calidad de vida laboral se expresa por el grado de satisfacción espiritual del hombre con el trabajo que realiza alcanzando su cima cuando el trabajo se convierte en su primera necesidad vital, estado en el cual la motivación del ser humano es el puro placer en y por la obra que realiza, es intrínsecamente gratificante y donde su conciencia se funde con sus actos y se pierde la noción del tiempo y del espacio. Ahora bien, de acuerdo con Realza (2014) al referirse sobre el particular establece los siguientes criterios:

El factor esencial para lograr una alta satisfacción laboral se encuentra en la riqueza del contenido de trabajo que se realiza y donde estén presentes elementos intelectuales, de iniciativa, creatividad, autonomía, variabilidad y dificultad, y por tanto, el individuo tiene que poner la máxima tensión en el uso de su capacidad laboral. (p. 213)

En correspondencia con lo que se interpreta del autor citado, se hace mención a atributos como satisfacción laboral y riqueza en el contenido del trabajo que al conjugarse produce un ambiente laboral más humano, que emplean las habilidades más avanzadas de éstos y ofrece un ambiente que los aliente a mejorar sus habilidades. Ello, es la calidad de vida laboral. Por ello, hay que tener presente que la calidad de vida laboral y el enriquecimiento del mismo es un proceso paulatino

producto del avance de la ciencia y la técnica, la organización, producción y dirección del proceso laboral que elimine la brecha que divide al individuo con el trabajo y permita al hombre desarrollar todas sus potencialidades. Hay que tener presente la contradicción que opera entre el trabajador y el enriquecimiento del trabajo cuando este último no satisface sus expectativas de realización.

Por esta razón, cabe destacar que unos de los factores más valiosos que prevalecen en la evolución del individuo son los factores psicosociales donde los mismos influyen en el rendimiento del talento humano, considerando que el deber ser es impulsar el comportamiento efectivo entre los trabajadores, visualizando todo un patrón de esfuerzo, energía, desempeño de su conducta en general entre otros, sin obviar que la organización debe contar con un gerente abierto, adaptable y flexible a los nuevos cambios paradigmáticos que se incorporan en los procesos gerenciales del siglo XXI.

Por lo tanto, los factores psicosociales en el trabajo consisten en las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, el comportamiento y aptitud hacia el cambio y por otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y satisfacción personal aplicadas en el talento humano de las organizaciones, todo estos elementos actúan en un punto fundamental para el desarrollo de las mismas, resaltando que se traducen en un desarrollo organizacional funcional tanto individual como colectivo, dando como resultado un cumplimiento de los objetivos trazados, donde son denominados factores intrínsecos o satisfactores, relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo desempeña. El concepto de factores psicosociales según Querales (2012) hace referencia a:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento. (p. 35)

Al interpretar lo expresado por este autor, se puede inferir que los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea asignadas. Por consiguiente, los factores psicosociales representan un valor significativo para los miembros que forman parte de un colectivo con el objeto de satisfacer las necesidades personales a través de sus experiencias prácticas dentro del contexto organizacional adoptándose a variadas políticas de gestión para el talento humano.

En este orden de ideas, se debe señalar que las organizaciones no deberían mantener a los trabajadores insatisfechos, porque la insatisfacción incide directamente en la productividad y rendimiento de los mismos dentro de la organización, por esta razón, el estimular constantemente y de manera creativa, dinámica y proactiva a los mejores empleados debe ser lo habitual para así cuidar y aumentar día a día su compromiso con la institución para ello debe incluir los factores motivacionales porque estos influyen en el control del individuo. En tal sentido, la gestión de talento humano considerada la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos de una organización contando para ello con unas buenas normas disciplinarias y del esfuerzo humano coordinado. De allí, que se hace necesario plasmar lo que señala Blanch (1996) citado por González (2012), quien establece la multifuncionalidad del empleo, en el ámbito de los factores psicosociales en los siguientes términos:

Logro de la autonomía financiera, social, ideológica y moral; organización del tiempo cotidiano, eje vertebrador de la actividad personal y familiar; fuente de roles, estatus, poder, prestigio, reconocimiento e identidades sociales; facilitación, ampliación y regulación de experiencias compartidas y de interacciones sociales, contexto para la socialización secundaria, oportunidad para la participación, afiliación e inserción en grupos laborales, ocasión para el desarrollo de aspiraciones, expectativas, actitudes, conductas, proyectos y realizaciones personales; marco de experiencias emocionales y de cogniciones subreferenciales, subyacentes a situaciones de logro, control y eficacia; percepción de utilidad social y de cumplimiento de un deber moral; aprendizaje y despliegue de conocimientos, destrezas, habilidades sociales y profesionales; entorno privilegiado para la autorrealización profesional y la experiencia personal; compromiso con metas organizacionales y punto de articulación de

proyectos individuales y colectivos; experiencia de sentido de la vida y de acontecimientos existenciales positivos. (p. 12)

Al interpretar lo expresado por el autor, es necesario señalar que el talento humano de las instituciones públicas para desempeñar sus funciones de manera eficaz, necesitan sentirse motivados y contar con una calidad de vida laboral de excelencia ya que de ello depende lo positivo o negativo de un ambiente de trabajo. Para Baguer (2013) “la meta de cada organización debe ser alcanzar la calidad de vida en el trabajo. Sin embargo es mucho camino por recorrer” (p. 36), de lo cual se comprende que la finalidad básica es crear un ambiente que sea acorde para los trabajadores, además de que contribuye a la salud económica de la organización; al igual que los empleados de una organización de otra naturaleza; y el rendimiento de su desempeño depende de la satisfacción que sientan en el lugar de trabajo.

De allí, es pertinente señalar que las transformaciones sociales, políticas, económicas y geográficas que operan en el entorno de las organizaciones, afectan el resultado final de los procesos administrativos y gerenciales, cuyo deber ser está orientado hacia la búsqueda permanente para el éxito de la progresión y superación de las barreras acaecidas. Sin embargo, ante dicha realidad, Cadi (2014) señala que en Venezuela:

El modelo habitual de las instituciones gubernamentales es de carácter jerárquico, normalizado y rígido, modelo que debería ser evaluado y reestructurado para abrirle caminos a los nuevos modelos de organizaciones flexibles, dándole amplitud en el campo operativo enfatizando el papel del liderazgo en la alta gerencia pública. (p. 180).

Partiendo de la afirmación anterior, puede inferirse la necesidad de modernizar los procesos gerenciales en el país, a través de la innovación, el cambio y en el rendimiento del talento humano. De allí, que lo planteado por el autor establece la necesidad de transformar los modelos organizacionales enmarcado en un nuevo enfoque abierto a las transformaciones y necesidades que a diario se van formando en busca de dinamizar y maximizar el rendimiento del talento humano en las organizaciones. Bajo esta premisa, la gestión pública no escapa a tal realidad, cuyo

avance hacia la postmodernidad, requiere estar signado por la calidad de sus prácticas y resultados, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

Por ende, gestionar con calidad en las instituciones públicas, no puede ser un resultado de la improvisación, sino por el contrario, producto de una planeación a través de estrategias organizacionales que permitan la creación, implementación y evaluación de las decisiones dentro de la institución para lograr con éxito y eficacia la misión, visión y los objetivos de la organización. Luego de analizado lo expuesto en líneas anteriores, se evidencian los tipos de factores psicosociales que influyen o pueden influir en el rendimiento laboral del talento humano.

Ahora bien, desde las visiones señaladas anteriormente, surge la inquietud de la investigadora por proponer estrategias organizacionales para minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure, ya que la autora mediante la observación directa y entrevista informal al personal que allí labora, ha denotado apatía general en cuanto al desarrollo de sus funciones, ausentismo laboral, incumplimiento del horario de trabajo, así como un individualismo generalizado, esto responde a la necesidad de analizar los factores psicosociales, que vienen dados por elementos externos, es decir, condiciones de trabajo, agentes estresores, entre otros; y los factores internos al individuo (efecto que se produce en el trabajador, capacidades del trabajador, necesidades, cultura, percepciones y experiencias); así como de las condiciones derivadas de la organización del trabajo (toma de decisiones, entre otros).

Asimismo, es necesario determinar el grado de compromiso de los trabajadores y sus expectativas laborales, el desempeño y la motivación laboral, ya que a través del libro de registro de asistencia diaria se han evidenciado constantes inasistencias injustificadas por parte del recurso humano, bajo rendimiento en el desempeño laboral y un alto grado de rotación de personal, ya que se les exige laboralmente y no son tomados en cuenta en las decisiones de trabajo. Es por ello, que es necesario establecer lineamientos para motivar y satisfacer al personal a través de estrategias organizacionales que optimicen el rendimiento laboral en las áreas de trabajo y de este modo alcanzar la eficiencia en las instituciones públicas, en este caso el personal de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure. En consecuencia los

factores psicosociales, se convierten en un agente que indica la forma de percibir la vida organizacional, el entorno competitivo y las interconexiones humanas para generar un impacto positivo en las instituciones.

Con relación a las causas que originan el problema, cabe señalar que la complejidad del factor humano es un reto para el futuro de las organizaciones y es necesario incorporar procesos que comprendan, atiendan y satisfagan todas las dimensiones y necesidades de las personas que la integran, dando un salto significativo en la relación organización-individuos, esto con el fin de conocer la influencia de los factores psicosociales y organizacionales en el rendimiento del talento humano, es por ello que se hace necesario identificar estos factores organizacionales ayudan para el mejoramiento de la productividad, convirtiéndose en elementos estratégicos, ya que las acciones o planes se deben diseñar bajo la premisa que el mejoramiento de la productividad depende en gran medida de los efectos de la integración de los factores organizacionales y psicosociales.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que en la institución Insalud – Apure se pudieron observar indicadores psicosociales que interfieren o influyen en el rendimiento del talento humano, entre los que se pueden mencionar, insatisfacción en la remuneración, ambiente laboral inadecuado (carencia de iluminación, ventilación, humedad, entre otros), exceso de tareas y responsabilidad, así mismo se pudo denotar que existe conflicto de competencias, comunicación ineficaz y escasa información distorsionada en la organización, además el estilo de mando que prevalece en la institución es autoritario.

Por consiguiente, cabe precisar que de no solventarse esta problemática se tendría como pronóstico la ineficiencia e ineficacia de la institución en estudio, lo que generaría atrasos e inconvenientes en las tareas que se desarrollan en este importante departamento así como el bajo rendimiento laboral y por ende el incumplimiento de las metas y objetivos de la organización. La situación planteada, generaría consecuencias de manera directa sobre la eficiencia de la gerencia en general, ya que el desempeño laboral del talento humano, no es el más óptimo para generar productividad y de esta manera alcanzar las metas trazadas. Por lo tanto si se

mantiene esa situación se afectaría la prestación de servicios así como el incumplimiento permanente de los objetivos establecidos.

De allí, surge la inquietud de la autora por realizar la presente investigación la cual tiene como objetivo diseñar estrategias organizacionales para minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure. Todo ello, en virtud que dicha organización, se presentan una serie de síntomas del problema antes descritos que ameritan su abordaje desde la perspectiva científica. En tal sentido, y como guía del proceso investigativo, se enuncian las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure?

¿Qué estrategias organizacionales emplean los gerentes para maximizar el rendimiento del talento humano?

¿Cuáles estrategias organizacionales se podrían diseñar para minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias organizacionales para minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure.

Objetivos Específicos

Identificar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure.

Determinar las estrategias organizacionales que emplean los gerentes para maximizar el rendimiento del talento humano.

Diseñar estrategias organizacionales para minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure.

Justificación de la Investigación

Este trabajo se enmarcó de acuerdo a la Línea de Investigación establecida por Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” - UNELLEZ, Políticas y Trabajos de Grado (2009), a saber el área de ciencias económicas y sociales, enmarcado en las líneas de recursos humanos, financieros y gerencia, por cuanto permitió generar epistemes teóricos que contribuyen a la construcción de una nueva sociedad enmarcada en valores éticos, morales liberadores que regirían las políticas gerenciales que enrumbarían las organizaciones públicas institucionales en beneficio del recurso humano que en ella laboran. La calidad de vida en el trabajo tiene como finalidad brindar un ambiente adecuado que conlleve a la satisfacción, motivación y rendimiento laboral de los trabajadores.

Según Pérez (2014), “la calidad de vida laboral si es buena, genera un clima de confianza, respeto mutuo donde el individuo tenderá a aumentar sus contribuciones y elevar sus oportunidades de éxito psicológico, y la administración tenderá a reducir mecanismos rígidos de control”. (p.66) Es decir, se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización.

Actualmente la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure no dispone de un programa destinado a mejorar la calidad de vida laboral del trabajador, debido a que sólo se desarrollan actividades deportivas olvidándose de los aspectos internos y externos del individuo en su entorno laboral, tales como equidad salarial, percepción ambiental, salud ocupacional, reconocimiento, identidad organizacional, autoestima laboral, entre otros. Para ello, es necesario incorporar programas tendentes a mejorar en forma integral los factores psicosociales que inciden en el rendimiento laboral,

para que se cumplan en objetivos de dicha unidad. La presente investigación busca analizar la situación actual existente en cuanto a los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure, con el objetivo de estudiar detenidamente cada uno de los factores y determinar aquellos que abarquen aspectos relevantes del trabajador y su entorno laboral.

Ahora bien, el estudio se justifica desde los siguientes ámbitos: Desde el punto de vista social, se considera de suma importancia que la gerencia intervenga en el desempeño laboral de dicho talento y se manifieste de acuerdo a los cambios que van en función de dar respuestas a una colectividad que requiere soluciones eficientes de las instituciones públicas, esto conforma un aspecto relevante para que el talento humano constituya la parte determinante en el éxito, donde los principales factores motivacionales son: motivación al logro, reconocimiento, calificación de méritos, el trabajo en sí mismo, responsabilidad obteniendo de así la calidad de la antes mencionada, beneficiando de esta manera a la población apureña. En cuanto al ámbito metodológico y académico, la investigación se justifica porque permitió obtener resultados que pueden ser utilizados como soporte teórico para futuras investigaciones orientadas hacia la consolidación necesaria de la vinculación entre los factores psicosociales y el desempeño laboral del talento humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Para la realización de este trabajo, la investigadora ha reunido una serie de información obtenida de otros trabajos elaborados que se relacionan con el tema planteado, así como también una serie de teorías acerca de las diversas concepciones de los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano, las cuales sirvieron de base para la comprensión del tema objeto de estudio.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son todos aquellos trabajos de investigación que preceden a la explicación de las estrategias organizacionales para minimizar los factores psicosociales que influye en el rendimiento laboral, pero, además, guarda relación con los objetivos del estudio que se aborda, es decir, son los trabajos de investigación realizados con anterioridad y relacionados con el objeto de estudio de investigación que se está haciendo. Según Hurtado (2012), los antecedentes de la investigación:

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, además del autor y el año en que se realizó el estudio, la metodología, las principales conclusiones y los aportes que realizó al estudio actual (p. 63).

Por ello, a continuación se presentan un conjunto de trabajos que han sido realizados con anterioridad y que debido a la relación que tienen con la presente investigación, fueron tomados en consideración como antecedente para conocer los avances que se han realizado con respecto a la temática que es tratada por este estudio:

A nivel internacional, se cita a Broggi (2014), quien realizó un trabajo especial de grado en la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Buenos Aires como requisito para optar al título de Magister en Administración de Negocios, titulado: Metodología para analizar los factores psicosociales a los fines de lograr la

mejor administración del recurso humano en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración”, cuyo objetivo general fue diseñar una metodología aplicable a la gestión de los recursos humanos, con el fin de brindar una alternativa eficaz aplicable a la generación de un tablero de comando que minimice los factores psicosociales que influyen en el rendimiento laboral. Esta investigación se desarrolló bajo una metodología cualitativa, tomando como fuente primaria un estudio de la evolución del pensamiento del hombre analizando los factores psicosociales que pueden influir en el rendimiento del recurso humano dentro de las organizaciones, también se les realizó entrevista a gerentes de recursos humanos.

Entre sus conclusiones destaca, que los recursos humanos están tomando cada día un papel más importante en el crecimiento de las empresas, sin embargo existen una serie de elementos psicosociales que influyen negativa o positivamente en la organización. El talento humano hará la diferencia de estas, influyendo en la satisfacción de los clientes, optimizando los procesos internos, tomando las decisiones correctas de inversión, lo cual es fundamental para que la empresa crezca. Donde se visualiza que las empresas de servicios que se encuentra en etapa de maduración, permite toda la decisión de optar por analizar y gestionar a los recursos humanos ayudará a comprender la situación de estos, a tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento y aumentar la fidelización de los talentos, preparándolos para cubrir puestos claves, ya sea por necesidad de reemplazos o por ampliación de estructura para intentar un nuevo crecimiento de la empresa y así volver nuevamente a la fase del ciclo de vida de crecimiento.

De acuerdo a lo antes citado, la investigación afín guarda relación con la presente investigación debido a que enfatiza la importancia que tiene el recurso humano dentro de una organización, así como los elementos psicosociales que influyen en el rendimiento laboral, este hará la diferencia en la misma, puesto que son el pilar fundamental, por ello la organización debe visualizar la influencia que tienen las acciones que se tomen en la institución en el rendimiento de los empleados y hacerlos sentir que son tomados en cuenta, a los fines de satisfacer las necesidades individuales de cada individuo y por ende maximizar su desempeño laboral.

En el contexto nacional, cabe citar a Marin (2014), quien presentó un Trabajo Especial de Grado en la Universidad Católica Andrés Bello, como requisito para optar al grado de Magister en Recursos Humanos, titulado: “Propuesta de un programa para optimizar el rendimiento laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz”. Dicha investigación tuvo como objetivo proponer un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Pto Ordaz. El mismo fue desarrollado bajo una investigación proyectiva con diseño de campo, la población utilizada fue de cincuenta y un (51) trabajadores, cuya muestra fue seleccionada bajo el criterio de muestreo probabilístico y estuvo conformada por treinta y tres (33) trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario.

La referida investigación, arrojó como conclusión que los trabajadores perciben que no se consideran partícipes en el proceso de toma de decisiones que se efectúan en la empresa, de igual manera sienten que no poseen el control real en el proceso. También señalaron no tener suficiente autonomía en sus funciones ya que requieren de la previa aprobación de sus supervisores. No obstante, sienten que forman parte realmente de un equipo de trabajo. Por último, se evidenció que los trabajadores consideran que su labor contribuye a reforzar la gestión de la empresa, ya que manifestaron poseer conocimiento acerca del verdadero significado que representan sus actividades en el logro de los objetivos organizacionales.

De allí la importancia de lograr niveles crecientes de identificación, lo cual necesariamente trae como consecuencia una mayor motivación y dedicación en las tareas que deben realizarse y de esta manera alcanzar el éxito organizacional. De acuerdo a lo antes mencionado la investigación realizada se relaciona con la presente ya que en ambas se estudia la eficiencia laboral del recurso humano en las organizaciones, la cual puede ser optimizada a través de estrategias gerenciales, tomando en cuenta que para aumentar la eficiencia laboral, es necesario que se mejore la calidad del ambiente de trabajo.

Finalmente, cabe señalar el estudio efectuado por Quintana (2015), quien efectuó una investigación en la Universidad Bicentennial de Aragua, como requisito para optar al grado de Magister en Recursos Humanos, titulado: Incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral del personal administrativo en las empresas

venezolanas en el año 2015. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral del personal administrativo de las empresas venezolanas. El estudio lo abordó desde el paradigma cuantitativo enmarcado en una investigación documental de campo.

Del análisis efectuado a los datos obtenidos se pudo concluir: La calidad de vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en ella. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y contribución a la empresa, es un ambiente de mayor confianza y respeto. De allí, la importancia de citar el presente estudio por cuanto maneja variables similares, lo que permitió enriquecer y soportar el cuerpo teórico del trabajo que se adelanta, y tomar material de referencia en cuanto a los factores psicosociales que influyen en el desempeño laboral bien sea positivo o negativo.

Bases Teóricas

Según Arias (2012), las bases teóricas están formadas por: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p. 39). Las bases teóricas son aquellas que permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. Es evidente entonces, la revisión necesaria de teorías, paradigmas, estudios, vinculados al tema para posteriormente construir una posición frente a la problemática que se pretende abordar.

Estrategias Organizacionales

La estrategia organizacional ha sido definida por Domingo (2012) como “la creación, implementación y evaluación de las decisiones dentro de una organización, en base a la cual se alcanzarán los objetivos a largo plazo” (p. 11). Además, especifica la misión, visión y los objetivos de la organización, y frecuentemente desarrolla, coordina políticas y planes de acción relacionados a los proyectos y

programas creados para lograr esos objetivos, además vela por la asignación de los recursos. Cabe señalar, que la evolución del concepto ha estado a la par con la evolución de los medios disponibles para su operacionalización; en la medida en que se ampliaba su entorno, en esa misma medida se iba enriqueciendo y complejizando el concepto sobre lo estratégico.

Es por ello, que en el contexto organizacional, el concepto alcanza su máximo potencial, por lo que Zapata (2012) plantea como “olas paradigmáticas de la estrategia, la estrategia organizacional presente se centra en dos conceptos; el primero, la consolidación de los objetivos estratégicos inherentes a toda organización: supervivencia, crecimiento y rentabilidad; el segundo, la creación de valor, innovación y desarrollo tecnológico” (p. 153). De lo expuesto por el autor, se puede inferir desde una perspectiva etimológica y pragmática que la definición de estrategia prevalece en dos momentos bien diferenciados: el primero, relativo a su origen en torno a la cual existe un criterio unificado en relación a las artes militares. El segundo, el que corresponde a su uso deliberado en el contexto organizacional relacionado con la concepción moderna de él, cuyo fundamento es la toma de decisiones sobre objetivos, metas y recursos, a partir de la estimación de las condiciones presentes y futuras, endógenas y exógenas, favorables y desfavorables a la organización.

Factores Psicosociales

Los factores psicosociales en el ámbito laboral son muy complejos y difíciles de entender, ya que representan el conjunto de percepciones, concepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Cabe considerar que algunos se refieren al trabajador de manera individual, mientras que otros están inmersos a las condiciones, al medio ambiente de trabajo, influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten directamente en él. En estudios de investigación y análisis del tema relativo a los factores psicosociales se ha tratado desde hace algunos años de caracterizar esos diferentes componentes en términos más explícitos, así como de explicar la naturaleza de sus interacciones y

efectos, dando especial importancia a la salud. De allí, que cabe considerar la definición que hace Rentería (2012), sobre los factores psicosociales en el trabajo, el mismo señala que:

Consisten en interacciones entre el trabajo, sumedio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por unaparte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y susituación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias,pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.(p. 253)

Al interpretar lo expresado por el autor, cabe señalar que los factores individuales o personales del trabajador, las capacidades y limitaciones de éste en relación con las exigencias de su trabajo parecen ser primordiales, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En tal sentido, las condiciones y el medio ambiente de trabajo se refieren a las condiciones físicas del lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores, con sus compañeros y superiores. Otro aspecto, que se debe considerar son los factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las preocupaciones psicosociales en el trabajo, se derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, sociales, las facilidades de transporte y la vivienda.

Por consiguiente, los factores psicosociales en el trabajo, vistos de esta manera, requieren de una definición amplia que tenga en cuenta ciertas variables, así como sus consecuencias. De allí, que los aspectos psicosociales y las condiciones de trabajo, esencialmente en el contexto de las evaluaciones de los elementos ligados a ellos, se tiene principalmente el estrés y sus efectos adversos, como perturbaciones emocionales y problemas del comportamiento y del estado físico general derivado de estos factores. En consecuencia, los factores psicosociales en el trabajo fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo, pero también deben ser considerados como algo que influye de manera favorable o positiva sobre la salud, entre otras cosas.

Clasificación de los Factores Psicosociales

Según Duarte, (2012), los factores psicosociales se clasifican de la siguiente manera:



Figura 1. Clasificación de los Factores Psicosociales

Fuente: Duarte, F. (2012) Clasificación de los Factores Psicosociales. Editorial Mc Graw Hill

Ahora bien, en cuanto a las condiciones de realización del trabajo, se refiere a la cantidad de trabajo, complejidad, repetitividad de funciones, ritmo de trabajo, responsabilidad, formación, aptitud y aprendizaje. De allí, que una de las principales fuentes de riesgo psicosocial laboral son las condiciones en las cuales el trabajo se desempeña en su sitio de trabajo. El autor destaca los factores de riesgo psicosocial se pueden dividir en dos grandes aspectos, en primer lugar, implican los factores que derivan del entorno de trabajo, es decir aquellos que rodean al trabajador en el desempeño de sus tareas. El segundo aspecto lo constituye el diseño del puesto de trabajo con el cual se pretende conseguir adaptar a las características corporales del trabajador las medidas geométricas del puesto de trabajo. De este modo se trata de prevenir y evitar los trastornos musculoesqueléticos, la fatiga y el estrés. Para todo ello, se debe tener en cuenta una serie de factores como las características físicas del trabajador, la postura durante el trabajo, equipo de trabajo y cobertura del trabajo.

En cuanto a la organización del trabajo, se refiere al conflicto de competencias, comunicación o escasa información distorsionada en la organización o estilo de mando autoritario en la institución, también tiene que ver con el control sobre las

pausas y sobre el ritmo de trabajo, ya que esto determina la eficiencia del trabajador en sus labores. Con respecto, a las relaciones interpersonales se considera como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros (equipo de trabajo) estableciendo una meta y objetivos a cumplir, cuidando de no interferir el desempeño de los demás compañeros de la organización.

En relación a los aspectos extralaborales, cabe considerar que estos lo constituyen los aspectos externos que afectan al trabajador son la calidad de vida de la persona, problemas sociales, problemas familiares y todo tipo de problemática de índole social, todas las anteriores características pueden repercutir en la salud del trabajador. En resumidas cuentas y a grandes rasgos estos son los factores psicosociales más apremiantes que considera el autor que pueden incidir en el rendimiento laboral del talento humano en cualquier organización.

Características de los factores psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

1.- Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales.

2.- Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables, frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva.

3.- Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social.

4.- Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales.

5.- Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

6.-Dificultad de intervención. Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales.

Causas de los Factores Psicosociales

Las causas están ligadas específicamente a la actividad laboral desarrollada, son muy diversas y tienen un efecto acumulativo. Entre algunas de las causas que se pueden mencionar, están las siguientes: Falta de colaboración de las familias; escasez de recursos materiales, espaciales y personales; diversidad de necesidades educativas; innovaciones educativas sin formación previa; sentirse mal pagado y sobrepasado por el trabajo; carencia de competencias en la gestión del trabajo; sin capacidad de decisión; falta de motivación y de interés; conflictos entre compañeros; falta de reconocimiento social e implantación de las nuevas tecnologías. Estas causas, generan efectos, y estos se pueden clasificar en función de que las consecuencias sean psicológicas, de comportamiento y físicas. En tal sentido, Benito (2012), las señala de la siguiente manera:

Consecuencias psicológicas y de comportamiento. Efectos negativos: Preocupación excesiva; Incapacidad para tomar decisiones; Sensación de

confusión; Incapacidad para concentrarse; Dificultad para mantener la atención; Sentimientos de falta de control; Sensación de desorientación; Frecuentes olvidos; Bloqueos mentales; Hipersensibilidad a las críticas; Mal humor; Trastornos psicológicos: Trastornos del sueño; Ansiedad, miedos y fobias; Adicción a drogas y alcohol; Depresión y otros trastornos afectivos; Alteración de las conductas de alimentación; Trastornos de personalidad. (p. 512)

De allí, que las consecuencias sobre el comportamiento no se limitarían exclusivamente en el ámbito laboral sino que tendrían también su reflejo sobre la conducta social y privada de los trabajadores. Estas personas pueden estar irritables, descuidadas, parecer como irracionales, agresivas o incluso violentas. Las consecuencias pueden ser por tanto: rupturas de relaciones, separaciones y divorcios, accidentes, entre otros. De ello, puede derivarse un mal funcionamiento de las facultades cognoscitivas (como por ejemplo, la capacidad para concentrarse, para memorizar y para tomar decisiones). Formas de comportamiento concebidas en un principio para evitar este estado de cosas, dirigidas a asumir y dominar su trabajo, pueden transformarse en comportamientos obsesivos, rígidos e irreflexivos. Los trastornos psicosomáticos de los que se queja el trabajador y los síntomas psicopatológicos, o incluso la sensación de no encontrarse a gusto, son los efectos a largo plazo del estrés más normalmente medidos.

Principales Riesgos Psicosociales

Es fácil realizar un listado con los riesgos psicosociales; sin embargo, Sandi (2012) señala que entre los más reconocidos, están los siguientes: “El estrés, Violencia, Acoso laboral, Acoso sexual, Inseguridad contractual y El síndrome de burnout o Desgaste profesional” (p. 22). Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, no lo hay acerca de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias. A continuación se exponen los más reconocidos como tales y algunos otros que tienen un cierto consenso como riesgos importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

El estrés

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. Shirom (2013) define el estrés laboral como:

Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos. (p. 207)

El autor plantea que el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como el lado oscuro del trabajo. De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

Violencia

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas. La violencia es un marcador de la sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años. Chappelle (2013), señala que: “Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales” (p. 78). Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia. El trabajo actual

supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos.

Acoso laboral

El acoso laboral o mobbing es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que puede tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos.

Acoso sexual

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos.

Inseguridad contractual

La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de

fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos. La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

El síndrome de burnout o Desgaste profesional

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

Rendimiento del Talento Humano

El rendimiento del talento humano del libro Administración de recursos humanos Chiavenato (2012), se extrae: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 45). Entonces se determina que el desempeño laboral es el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas; esta se logra con una buena inducción, el talento humano siente que ha ingresado a una organización realmente diferente, y es allí donde se marcará la diferencia en el rendimiento del trabajador.

Generalmente, cuando uno les pregunta a los gerentes sobre el papel que juega el talento humano dentro de su organización, la respuesta es, en su mayoría, que es la prioridad de su organización. Sin embargo, y en la medida en que uno va observando, el tema del talento humano dentro de la organización se delega cada vez más en las áreas de recursos humanos. Es por ello, que es necesario señalar que dentro del rendimiento del talento humano existe una serie de elementos que deben ser considerados, tales como: planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

Ahora bien, estos elementos deben ser considerados por la organización a la hora de seleccionar el talento humano que ha de laborar en su institución. La interdependencia global, el fácil acceso a la información y la tecnología, la nueva filosofía de comportamiento como la responsabilidad social, han provocado un ambiente complejo para las organizaciones. En este contexto, reviste gran importancia la adecuada promoción del talento humano como líderes y colaboradores en las organizaciones como elemento generador de conocimiento, estrategias de sostenibilidad y ventajas competitivas.

Las organizaciones hoy día buscan resultados que les permitan responder a las demandas y cambios en el mercado y el talento humano, a su vez, buscan la satisfacción de sus necesidades particulares. En consecuencia, se ha vuelto difícil alinear estos intereses en torno al propósito de la creación de valor agregado. El reto para las organizaciones hoy en día está en la identificación de las brechas de talento crítico existentes y su capacidad real para desarrollar e implementar estrategias para cerrarlas en medio de la competencia de talentos que se ha desatado, pues todas las organizaciones buscan empleados generadores de valor.

Esta competencia ha cambiado la forma de gestionar el capital humano, ya que además de cazar talentos, las organizaciones buscan ser atractivas para poder retenerlos. Por ello, se hace esencial crear sistemas de gestión humana que estén centrados en prácticas de valores organizacionales, para lograr altos niveles de

compromiso y desempeño, dado que si no está alineada la diversidad de perspectivas, el resultado es una ausencia de sinergia, puesto que las personas se inclinan hacia sus referencias individuales. Otra parte importante es que el sistema de gestión humana debe ser capaz de traducir la cultura de valores declarados en expectativas claras de desempeño que sean luego evaluadas para confirmar que fueron modeladas en acciones concretas.

De este modo, la gestión humana es un tema que concierne directamente a la alta dirección de la organización y a todos sus directivos. Sin un compromiso real de los líderes de una organización con el desarrollo del talento humano, sus expectativas, necesidades, rendimiento y planes de carrera, es difícil hablar de una estructura de talento de una organización.

Importancia del Talento Humano

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo. Berrio (2012) al hablar sobre este particular, sostiene que:

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño. (p. 43).

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados, el talento humano, tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la iniciativa y creatividad en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los

bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones. En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los gerentes deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar.

Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral. Con base a los planteamientos anteriores, es pertinente resumir que la importancia del talento humano viene dado por que la gestión del talento humano, entonces, se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área operativa, Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Esa es su finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización.

Con respecto a los, objetivos de la gestión del talento humano, cabe considerar que la administración de recursos humanos consiste entre otras funciones y procedimientos, en la planificación, reclutamiento, selección, administración de sueldo, capacitación, relaciones laborales, higiene y seguridad en las organizaciones. Los recursos humanos de una organización constan de los empleados de todos los niveles, sin importar las funciones, que realizan todas las actividades propias del organismo social. Un organismo social puede ser una organización industrial, una dependencia pública, un hospital, un hotel, una universidad, una línea aérea, entre

otros. De acuerdo con Cruz (2014), la gestión del talento humano, tiene diversos objetivos, entre los principales están los siguientes:

- Regular de manera justa y técnica las diferentes fases de las relaciones laborales de una organización, para promover al máximo el mejoramiento de bienes y servicios producidos.
- Lograr que el personal al servicio del organismo social trabaje para lograr los objetivos de este.
- Proporcionar a la organización una fuerza laboral eficiente para el logro de sus planes y objetivos.
- Elevar la productividad del personal, para promover la eficiencia y eficacia de la dirección.
- Coordinar el esfuerzo de grupos de trabajo, para proporcionar unidad de acción en la consecución de los objetivos comunes.
- Satisfacer los requisitos mínimos de bienestar de los trabajadores como del patrón.
- Resolver eficazmente los problemas que se susciten antes de establecer la relación laboral, durante la prestación de servicios y al término de dicha relación, para sostener adecuadas relaciones de trabajo.

Se infiere de esta manera, que entre los objetivos macro y principales se hayan el hecho de que la gestión del talento humano moderna va más allá de la Administración de las Personas, sino que está orientada a la Gestión o Administración con las Personas. Este es el reto: lograr que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras. Gran parte de las organizaciones actuales han incorporado de la Planeación Estratégica la misión, visión y valores como elementos de su identidad. De la Gestión de Calidad Total, muchas instituciones han incluido la formación de Equipos de Trabajo como parte de su cultura gerencial.

Esta exploración pragmática de las novedades de gestión organizacional está conduciendo a las modernas organizaciones de regreso a lo fundamental: La energía

humana mueve la organización. Los instrumentos administrativos funcionan cuando están orientados a conseguir y mantener una Fuerza Laboral capacitada, comprometida y motivada. Para que la estrategia de desarrollo de la Institución sea sostenible debe contemplar como prioridad la contribución a la satisfacción de las reales necesidades de su comunidad, constituida ésta por los propietarios, directivos y trabajadores.

En cuanto a las características del talento humano, en realidad es difícil separar a las personas de las organizaciones y viceversa. No existen fronteras muy definitivas entre lo que es y no es una organización, tampoco se puede trazar exactamente los límites de influencia de cada persona en una organización; sin embargo, si se puede diferenciar ciertas características de los recursos humanos, las cuales de acuerdo con Sánchez (2014) son las siguientes:

- No puede ser propiedad de la organización, a diferencia de otros tipos de recursos: los conocimientos, la experiencia, las habilidades, son patrimonio personal.
- Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias. No por el hecho de existir un contrato de trabajo, la organización va a contar con el mejor esfuerzo de su personal; por el contrario, sólo contará con él cuando el trabajador perciba que esa actividad va a ser provechosa y que los objetivos organizacionales concuerden con los particulares.
- Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, son intangibles. Se manifiestan solo a través del comportamiento de las personas en las organizaciones.
- Los recursos humanos pueden ser perfeccionados mediante la capacitación y el desarrollo. Es decir, mejorando los recursos ya existentes o descubriendo otras habilidades básicas que potencialmente tiene el personal.
- Los recursos humanos son escasos. Esto se debe a que no todo el personal posee las mismas capacidades, habilidades y conocimientos. En este sentido hay personas y organizaciones dispuestas a cambiar dinero y otros bienes por el servicio de otros, es así como surge el mercado de trabajo. Al analizar estas

características como complemento se podría señalar que la gerencia no puede descuidar dentro del desarrollo del capital humano a sus trabajadores, todo lo contrario, debe motivárseles a que manifiesten su creatividad, potencial que traen consigo, capacitándolos desarrollándoles sus habilidades a fin de formar un equipo de trabajo emprendedor, que garantice éxito en su gestión y que sus resultados beneficien a todos. En esta oportunidad, se podría adentrar en la relevancia de saber usar adecuadamente las capacidades de los trabajadores que se caracterizan por ser emprendedores.

Así mismo, los retos que implica una economía globalizada obligan a las organizaciones a eficiente sus procesos y a implantar modelos organizacionales que faciliten su inserción en el mercado global, en este contexto han surgido nuevas tendencias para administrar el activo más valioso de las organizaciones: las personas. Algunos de estos enfoques tienen una visión general de la administración y otros se orientan específicamente al área de administración de capital humano. Independientemente del estilo de gestión de que se trate, el factor humano es fundamental para el logro de los objetivos, por lo que la administración de capital humano en el siglo XXI ocupará una posición estratégica en las organizaciones.

Evaluación del Rendimiento del Talento Humano

La evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo y los jefes que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación como el que proporciona esta técnica, el departamento de personal puede identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen, asimismo puede evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación y tomar decisiones sobre promociones internas, compensaciones.

Por norma general el departamento de gestión del talento humano desarrolla evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos, aunque puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, necesita uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados válidos, confiables y utilizables. Hoy se habla con frecuencia de una gestión integrada de recursos humanos donde las actividades se contemplan como un todo y existe a su vez entre ellas una estrecha relación de dependencia. Ciertas organizaciones han basado esta práctica en una cultura de valores, estrategias y objetivos; otras se sustentan en sistemas basados en competencias.

El impacto de los valores culturales en el diseño o mantenimiento de un sistema de gestión humana, según proceda, es trascendental para lograr altos niveles de desempeño y compromiso en las organizaciones. Si no es alineada la diversidad de perspectivas en un conjunto común de valores y metas, el resultado es una ausencia de sinergias, puesto que las personas se inclinan hacia sus referencias individuales. Una parte importante es que el sistema de gestión humana sea capaz de traducir la cultura de valores declarados en expectativas claras de desempeño, que luego son evaluados para confirmar que fueron traducidos en acciones concretas.

Dentro de los mayores desafíos que enfrentan los especialistas en gestión humana, se encuentra el establecimiento de mediciones que permitan cuantificar su impacto en las organizaciones. Es bien sabido que lo que no se mide no se controla y, lo que no se controla, es difícil de diagnosticar, por lo que se hace prácticamente imposible planificar sobre bases objetivas y aun tomar decisiones estratégicas partiendo de hechos que en definitiva no se conocen. El establecimiento de objetivos es un proceso crítico para la medición del desempeño y es el eje principal en torno al cual giran los criterios. Algunas medidas de rendimiento están:

- Centradas en el cliente. Entrega a tiempo, introducción de nuevos productos, satisfacción del cliente, tiempo del ciclo de entrega, participación de mercado, incremento y fidelización de clientes.

- Centradas en aspectos financieros. Creación de valor, aumento de ingresos, incremento en unidades vendidas, márgenes de beneficios, rentabilidad de activos, valor añadido económico, retorno al accionista, retorno al capital invertido, ventas, beneficios por acción, crecimiento en rentabilidad.
- En la capacidad. Satisfacción de empleados, índices de rotación, costos totales de reclutamiento, índice de progreso en los planes de desarrollo, índice de promoción, ratios de utilización versus plantilla.
- Centradas en los procesos internos. Utilización de recursos, gastos reales versus presupuestados, ratios de costes, precisión, seguridad.
- En la eficacia de los cambios. Implementación de programas, eficacia de equipos, índice de servicio/calidad.
- Las evaluaciones centradas en las actuaciones ponen el énfasis en los factores de evaluación, que suelen ser una mezcla de valores culturales sobre los que la organización desea que se haga un seguimiento individual todos los años.
- El principio, para llevar a cabo el proceso de medición financiera de recursos humanos, es necesario conocer los costos de las operaciones de manera descentralizada, independiente de los costos administrativos.

Teorías que Fundamentan el Estudio

La década de los cincuenta, fue un época muy productiva para el desarrollo de las primeras y fundamentales teorías motivacionales, que vienen a ser el basamento para las explicaciones más conocidas de la motivación humana; estas son la teoría de las Pirámides de las Necesidades, Teoría de la Motivación-Higiene, entre otras, es necesario partir del conocimiento de estos postulados que son el fundamento del cual parten las teorías contemporáneas.

Teoría de las Pirámides de las Necesidades, Maslow (1970)

Una de las teorías de la motivación más conocidas de Maslow (1970), partió de la hipótesis que cada individuo tiene una jerarquía de cinco necesidades. Desde el punto

de vista de la motivación; el comportamiento de una persona en un momento particular es determinado por sus necesidades más fuertes, si se quiere motivar a alguien según Maslow, tendrá que comprender en qué nivel de la pirámide se encuentra y centrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o del siguiente superior. Maslow (1970) citado por Pearson (2012), “dividió las cinco necesidades en dos grupos, uno de necesidades superiores y otra de necesidades inferiores. Las necesidades fisiológicas y de seguridad quedaron en el orden inferior” (p. 132). De acuerdo con esta teoría, las necesidades son las siguientes:

- Necesidades fisiológicas: incluyen hambre, sed, abrigo, sexo, y otras necesidades corporales. Tienen un firme instinto de conservación.
- Necesidades de seguridad: se encuentran la seguridad y la protección contra daños materiales, emocionales y económicos.
- Necesidades sociales (afiliación): abarca el afecto, el sentimiento de pertenencia, de aceptación y de amistad.
- Necesidades de estima: engloba factores de estima internos como el respeto a sí mismo, la autonomía, la realización y factores de estima externo como la posición, el reconocimiento y la atención.
- Necesidades de autorrealización: el impulso por llegar a hacer aquello para lo cual tiene una necesidad, comprende la realización, crecimiento y el aprovechamiento de todo el potencial propio.
- Cuando se satisface cada una de estas necesidades, domina la siguiente necesidad, el individuo va ascendiendo por diferentes estratos.

Al vincular la teoría de las necesidades de Maslow con la investigación que se adelanta, se evidencia una clara relación y relevancia puesto que el individuo debe satisfacer previamente ciertas necesidades, como las fisiológicas, las de protección y seguridad, las sociales y las de mantenimiento de estatus para lograr alcanzar la autorrealización y poder desempeñarse en el ámbito laboral de manera eficiente. De allí, que el individuo al satisfacer sus necesidades principales, generalmente es más eficiente en el desempeño de sus funciones, lo que se constituye en un aspecto positivo para la organización.

Teoría de la Motivación e Higiene, Herzberg (1970)

El autor pensaba que la relación entre las personas, su trabajo y su actitud ante el trabajo, pueden determinar el éxito o el fracaso de la persona. En sus estudios sobre la satisfacción y la insatisfacción laboral. Llegó a la conclusión: que los factores intrínsecos como: la realización, los reconocimientos, el trabajo mismo, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo están relacionados con la satisfacción laboral y que los factores extrínsecos como: La política de la compañía, la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales tiene que ver con la insatisfacción laboral. Herzberg (1970) citado por Rincones (2012) afirma, que:

Los factores que conducen a la satisfacción laboral, están separados y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción laboral; llamo factores de higiene a las políticas de la compañía, la supervisión las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, los salarios, que propician la calma, la tranquilidad del trabajador que harán que las personas no estén insatisfechas. (p. 44).

A través de recursos motivacionales se puede lograr que la tarea tenga estas características, la habilidad motivacional del gerente consiste en implantar las estrategias que correspondan con las necesidades de los empleados que garanticen alcanzar éxitos en su labor. Es por ello, que se destaca la relevancia de tomar esta teoría, puesto que la motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor preponderancia; al ser la actividad laboral que desempeñe la labor que ocupa la mayor parte de la vida, es necesario estar motivado por ella de modo de tal que no se convierte en una actividad alienada y opresora; el estar motivado hacia el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como lo son la autorrealización, el sentirse competentes y útiles y mantener una autoestima alta.

Teorías Contemporáneas de la Motivación, ERG (Existence, Relatedness and Growth) Alderfer (1998)

Clayton Alderfer (1998), de la Universidad de Yale, ha partido de las necesidades de Maslow y las ha adaptado a sus investigaciones. Para Alderfer existen tres grupos de necesidades medulares: existencia, relación y crecimiento.

- La existencia, se refiere a la satisfacción de los requisitos materiales básicos de la vida, que son los que Maslow llamó necesidades fisiológicas y de seguridad.
- Necesidades de relación, coincide con la de Maslow, en las llamadas necesidades sociales y de comportamiento externo que es, ese afán de tener relaciones interpersonales importantes. Es necesario interactuar con los demás para satisfacer estos intereses sociales y de posición.
- Necesidades de crecimiento, se refiere al deseo intrínseco de desarrollo personal que Maslow propone como necesidad de reconocimiento y de autorrelación.

Alderfer no solo reduce a tres las necesidades expuestas por Maslow, sino que además demuestra que:

- En un momento dado puede existir más de una necesidad operando.
- Cuando se frustran las necesidades de orden superior, existe un afán por satisfacer una necesidad de orden inferior.

La teoría ERG, es más consistente con lo que se sabe de las diferencias existentes entre una persona y otra, las variables como: la escolaridad, los antecedentes familiares y el ambiente cultural, pueden modificar la importancia o fuerza que una persona cualquiera concede a un grupo de necesidades y las evidencias de que en otras culturas, las categorías de necesidades se clasifican de manera diferente, confirma la teoría de ERG y la convalida haciéndola una versión más válida que las pirámides de las necesidades.

De allí, la importancia de considerar esta teoría que se relaciona con la investigación puesto que la satisfacción laboral del talento humano puede ser afectada por múltiples factores independientes entre sí y cada uno de estos factores puede tener más importancia que los demás según los intereses del individuo.

Teoría de las Necesidades de Mc. Clelland (1976)

Habla de las tres necesidades que ayudan a explicar la motivación: la realización, el poder y la afiliación, estas se definen así:

Necesidades de realización: el afán por destacarse, por realizarse de acuerdo a ciertos estándares para alcanzar éxito. Las personas con necesidades al logro están tratando de llegar a una meta auto impuesta, tienen el deseo de hacer con más calidad o eficiencia que la existente. Mc. Clelland, por más de veinte años, él y su grupo estudiaron este impulso de obtener realizaciones y encontraron que las personas que están altamente motivadas a la realización (logro) se distinguen por presentar las siguientes características:

- Identificación plena con su proyecto.
- Disposición hacia el riesgo moderado.
- Aceptación al reto.
- No le gusta jugar, prefiere trabajar sobre un problema, en vez de dejar el resultado al azar.
- No le interesa los comentarios acerca de sus características personales
- Le gusta obtener información retroalimentada, sobre cómo está realizando su trabajo.

Necesidades de Poder: la persona solo quiere controlar e influir sobre los otros. Este tipo de persona lucha por ejercer influencia en los demás, desea situaciones de competencia y de lucha por posiciones y suele preocuparse más por el prestigio y por influir en los demás que por un rendimiento efectivo.

Necesidades de Afiliación: es el tipo de persona que solo le interesa mantener relaciones interpersonales satisfactorias y el deseo de ser querido y aceptado por los demás, se caracteriza por luchar, por la amistad, prefiere situaciones, donde se coopere, en lugar de compartir y busca relaciones donde exista una comprensión recíproca.

Se deriva el hecho de proponer esta teoría como soporte al estudio que se adelanta, por cuanto la teoría de las necesidades se adquieren en la cultura, entre las

que destacan: 1) realización personal, es la necesidad de establecer metas realistas, persistir productivamente tras la conquista de esas metas y exigirse excelencia en la evaluación de los resultados; 2) afiliación, es el deseo de gozar del aprecio y la aceptación de la gente; 3) poder, es la necesidad de controlar y manipular a otras personas y se asocia con la idea de alcanzar status. Cuando una necesidad es fuerte en una persona, tiene por efecto motivarla a desarrollar una conducta que lleva a la satisfacción de la necesidad.

Teoría del apoyo social, Thoits (1982)

Según la teoría de los efectos del apoyo social y las conclusiones de diversas investigaciones empíricas, este apoyo, tal como lo percibe el individuo, acrecienta su capacidad de reacción. Le proporciona un sentimiento de afecto y de seguridad, que es uno de los elementos clave del sentimiento de dominar la situación. En la vida profesional, el apoyo social proporcionado por los superiores, los subordinados y los compañeros, modifica la intensidad de diversos síntomas de estrés de carácter psicofisiológico o de comportamiento, provocados por agentes estresantes relacionados con el trabajo, buenas relaciones de trabajo, en especial con los subordinados, amortiguan los efectos estresantes de una sobrecarga cuantitativa de trabajo. El fenómeno se ha observado sobre todo en las reacciones fisiológicas del estrés, y menos en las reacciones psicológicas que han podido medirse. El apoyo social proporcionado por los miembros de la familia y por los superiores parece ser eficaz para atenuar los efectos que tiene el estrés profesional sobre la salud. El apoyo de los colegas y de los familiares más lejanos parece ser menos eficaz.

Se ignora por medio de qué mecanismo el apoyo social ejerce su efecto amortiguador. Cabe imaginar que actúa al menos a cuatro niveles: es posible que reduzca los factores estresantes objetivos asociados al medio ambiente, que no afecte más que a los factores estresantes tal como éstos se perciben, o las reacciones experimentadas frente al estrés, o incluso que aumente los recursos de adaptación del sujeto. Al visualizar estos hallazgos señalados, se vislumbra la relevancia que tiene

esta teoría, por cuanto señala que el individuo al sentirse apoyado tiende a desenvolverse de manera efectiva en el ámbito laboral, social y familiar.

Gerencia de Saneamiento Ambiental, Insalud-Apure

Misión: Mantener las condiciones ambientales y de salud compatibles con la actividad humana, mediante el desarrollo de programas de control de vectores y factores de riesgo que permitan prevenir enfermedades endémicas y contribuir con el control del saneamiento ambiental.

Visión: Gerenciar exitosamente la protección de la Salud Pública, mediante el desarrollo de planes y programas en la prevención de enfermedades endémicas y control del saneamiento ambiental.

Estrategias: Contribuir a la formación, actualización, ampliación y perfeccionamiento de profesionales y técnicos en áreas claves para el desarrollo de la Institución, con el fin de alcanzar los máximos niveles de eficiencia y productividad.

Funciones:

- Coordinar con los entes nacionales lo referente al Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica y Estadística en lo concerniente a Salud Ambiental.
- Elaborar estrategias, actividades; así como normas y procedimientos para el control y erradicación de las enfermedades endémicas, transmitidas por vectores.
- Elaborar normas para la vigilancia y control sanitario del aire, suelo y agua, en las que se desenvuelven las actividades humanas de la población.
- Coordinar con la Gerencia General de Atención Médica Integral las decisiones de carácter técnico de las diferentes coordinaciones adscritas.
- Cualquier otra que le sea asignada.

Relaciones:

Internas:

- Con todas las Unidades de apoyo y de línea de la estructura.

Externas:

- Todas las Instituciones que de una u otra manera contribuyen a la ejecución de planes y programas del mejoramiento de la Salud Pública en el Estado Apure.

Bases Legales

Según Villafranca (2012) “Las bases legales no son más que leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” (p. 22). Explica el autor que las bases legales son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite. En tal sentido, la presente investigación tiene sus basamentos legales en las siguientes Leyes y Reglamentos:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La carta fundamental establece en el capítulo V lo siguiente:

Artículo 87: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. 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.

Del artículo citado, se desprende el hecho que el Estado está en la obligación de garantizar el derecho al libre trabajo por parte de cualquier individuo, adoptando medidas y controles para la fiscalización y supervisión del trabajo.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012)

Esta ley señala en el artículo 18 lo siguiente: “El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza”. Al interpretar este artículo, se establece claramente la

obligación del Estado por garantizar los medios para que el individuo libremente ejerza cualquier tipo de trabajo lícito en el país.

Así mismo, la ley en comento, señala en el artículo 24 lo siguiente:

La correcta aplicación de esta Ley tiene como esencia la concepción constitucional sobre el trabajo como proceso social fundamental para alcanzar los fines esenciales del Estado. En correspondencia con ello, debe interpretarse que la participación en el proceso social de trabajo está en función de la construcción de relaciones de trabajo justas e igualitarias, de la producción de bienes y la prestación de servicios que satisfagan las necesidades del pueblo, generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población, consolidar la independencia y fortalecer la soberanía económica del país, con la finalidad de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad.

Aquí se visualiza el deber del Estado de aplicar las leyes para que un individuo que ejerza cualquier trabajo lícito en el país, a fin de satisfacer las necesidades individuales y colectivas de una relación de trabajo justa y equitativa. En ese orden de ideas, la expresión concepción constitucional sobre el trabajo como proceso social fundamental para alcanzar los fines esenciales del Estado, contenida en el artículo 24 de la Ley, además de formar parte de la retórica acostumbrada, introduce una idea ajena al texto constitucional como si estuviera inscrita en la intencionalidad del constituyente. Se puede apreciar que en Venezuela actualmente el trabajo se fundamenta bajo una novísima visión de proceso liberador, proclive a alcanzar los fines del Estado y distribuir equitativamente la riqueza, es decir, que a cada quien se le dé lo que le corresponda, basado en principios constitucionales de igualdad, equidad y justicia social, cuyo objeto primordial es propiciar el escenario para que se cristalicen fines colectivos.

Ley del Estatuto de la Función Pública (2002)

Esta ley señala en el artículo 14, lo siguiente:

Los planes de personal son los instrumentos que integran los programas y actividades que desarrollarán los órganos y entes para la óptima utilización del

recurso humano, tomando en consideración los objetivos institucionales, la disponibilidad presupuestaria y las directrices que emanen de los órganos de gestión de la función pública.

Al interpretar, este artículo se denota que todas las instancias gubernamentales deben desarrollar planes a los fines de utilizar de manera racional y eficiente el recurso humano, garantizar su libre desenvolvimiento en las funciones que le fueron asignadas. De allí, que se puede inferir que los planes de personal deberán contener los objetivos y metas para cada ejercicio fiscal en lo relativo a estructura de cargos, remuneraciones, creación, cambios de clasificación, supresión de cargos, ingresos, ascensos, concursos, traslados, transferencias, egresos, evaluación del desempeño, desarrollo y capacitación, remuneraciones y las demás materias, previsiones y medidas que establezcan los reglamentos de esta Ley.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente (2005)

Esta ley señala en el artículo 1, lo siguiente:

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

Al visualizar lo expuesto en el artículo 1 de la mencionada ley, se establece claramente la obligatoriedad del Estado de implementar un nuevo régimen de seguridad y salud en el trabajo, para garantizar las condiciones tanto físicas como ambientales mínimas necesarias para desenvolverse plenamente en los puestos de trabajo, y así evitar enfermedades ocupacionales, accidentes de trabajo, y contar con las herramientas adecuadas para desempeñarse efectivamente.

Ley Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, 2013-2019

Al citar al plan de la patria de la nación, el estudio se justifica en el segundo gran objetivo histórico que textualmente dice: Continuar construyendo el socialismo bolivariano del siglo XXI, en Venezuela, como alternativa al sistema destructivo y salvaje del capitalismo y con ello asegurar la mayor suma de seguridad social, mayor suma de estabilidad política y la mayor suma de felicidad para el pueblo. En cuanto al segundo gran objetivo histórico, se prefigura en las formas de construcción del socialismo para alcanzar la suprema felicidad social del pueblo, esto pasa, en primer lugar, por acelerar el cambio del sistema económico, trascendiendo el modelo rentista petrolero capitalista al modelo económico productivo socialista, dando paso a una sociedad más igualitaria y justa, rumbo al socialismo, sustentado en el rol del Estado Social y Democrático, de Derecho y de Justicia, con el fin de seguir avanzando en la plena satisfacción de las necesidades básicas para la vida del pueblo.

Entre ellos se pueden mencionar: la alimentación, el agua, la electricidad, la vivienda y el hábitat, el transporte público la salud, la educación, la seguridad pública, el acceso a la cultura, la comunicación libre, la ciencia y la tecnología, el deporte, la sana recreación y garantizar un trabajo digno, liberado y liberador aspecto esencial de este estudio. Lo anterior se relaciona con la necesaria promoción de una nueva hegemonía ética, moral y espiritual que nos permita superar los vicios, que aún no terminan de morir, del viejo modelo de sociedad capitalista. Al respecto, mención especial merece el propósito expreso de seguir avanzando en el desarrollo de un modelo de seguridad pública para la protección de la vida humana y direccionar una definitiva revolución en el sistema de administración de justicia, para acabar con la impunidad, lograr la igualdad en el acceso y erradicar el carácter clasista y racista en su aplicación.

Por último, para el logro de este segundo gran objetivo es estratégico desatar la potencia contenida en la Constitución Bolivariana, logrando la irrupción definitiva del nuevo Estado Social y Democrático, de Derecho y de Justicia, mediante la consolidación y expansión del poder popular a través de las Misiones y Grandes Misiones Socialistas y el autogobierno en poblaciones y territorios específicos

conformados como Comunas, entre otras políticas. Finalmente, cabe señalar que la investigación radica en que los factores psicosociales influyen de manera negativa o positiva e inciden en el rendimiento del talento humano, así mismo la calidad de vida laboral contribuye a la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo o retribución suficiente y justa.

Sistema de Variables

Según Arias (2012) aun cuando la palabra operacionalización no aparece en la lengua hispana, este tecnicismo se emplea en investigación científica para designar al “proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores. Una dimensión es un elemento integrante de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición y un indicador es un indicio, señal o unidad de medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones” (p. 61)

Balestrini, (2012). Señala que: La operacionalización de una variable, “implica seleccionar los indicadores, contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado mediante sus dimensiones a la variable de estudio”; no obstante “...es una propiedad que puede variar y cuyas variaciones susceptible a medirse”. (p.103). Operacionalización al proceso por el cual se transforma o traduce una variable teórica en variables empíricas, directamente observables, con la finalidad de poder medirlas. Obviamente una variable que ya es empírica no necesita ser operacionalizada, o, mejor, la operacionalización es mucho más sencilla. Desde un punto de vista más técnico, operacionalizar significa identificar cuál es la variable, cuáles son sus dimensiones y cuáles los indicadores y el índice (o, lo que es lo mismo, definirla teóricamente, realmente y operacionalmente), ya que todo ello permitió traducir la variable teórica en propiedades observables y medibles, descendiendo cada vez más desde lo general a lo singular.

Cuadro 1**Operacionalización de Variables**

Objetivo Específico	Variable	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnica	Instrumento
Identificar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure.	Factores Psico-sociales	<ul style="list-style-type: none"> – Características de la Organización. – Ambiente de trabajo. – Funciones. – Estructura de la organización. – Incidencia de la actividad laboral. – Factores de la cultura organizacional. 	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7</p> <p>8,9</p> <p>10,11,12</p> <p>13,14,15,16</p> <p>17,18</p>	Empleados	Encuesta	Cuestionario
Determinar las estrategias organizacionales que emplean los gerentes para maximizar el rendimiento del talento humano	Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> – Prevención y control. – Apoyo social. – Acción e intervención sobre la organización del trabajo. 	<p>1,2,3,4</p> <p>5</p> <p>6</p>	Gerentes	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Unda, Y. (2017)

Definición de Términos Básicos

- **Condiciones ambientales:** Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo.
- **Condiciones del trabajo:** Es el conjunto de variables que definen la realización de una tarea específica, en el entorno en que esta se realiza. Representan en cierto modo los insumos con los cuales se construye el ambiente del trabajo y por tanto se relacionan en forma directa con la salud de trabajador.
- **Entorno:** El entorno social es el conjunto de instrumentos ideales para desarrollar nuestras actividades en la búsqueda del camino para cumplir con los objetivos trazados en la ejecución de los proyectos vida. El entorno social es algo dinámico, no es pasivo, no está quieto.
- **Estrés:** El estrés proviene del término inglés estrés. Se trata de la tensión provocada por situaciones agobiantes, las cuales generan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos. El estrés es una demanda física o psicológica fuera de lo habitual, que provoca un estado ansioso en el organismo.
- **Factores Psicosociales:** Son las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.
- **Organización:** Una organización es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.
- **Productividad:** Se conoce como perseverancia a aquel valor que disponen algunos seres humanos en su actuar y que implica la constancia, la firmeza y la tesón en la consecución de algo, ya sea una meta propuesta, como ser la de graduarse en la carrera de estudios que haya escogido, formar una familia o en el logro de algún trabajo que quiere conseguir si o si por los réditos económicos y profesionales que le puede dar. Es decir, la perseverancia es aquello que uno se propone alcanzar y por el cual empleará los medios, las estrategias que sean necesarias para llegar a tal o cual fin.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realiza el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que se estudia, al respecto Sabino (2012) dice: “En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables” (p. 118).

Fundamentación Epistemológica

En el contexto metodológico de esta investigación, se llevó a cabo todo lo relacionado con la epistemología como tal. Al respecto, Ballestrini (2012), señala que el marco metodológico “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y sus métodos calculan magnitudes de lo real” (p. 114). De hecho, es evidente mencionar que la investigación es un proceso continuo y organizado que permite describir algún evento, es por ello que Hurtado (2014), señala que “es un proceso reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad describir e interpretar los hechos o fenómenos relacionados y las leyes de un determinado ámbito de la realidad” (p. 97).

De allí, que se abordó el paradigma positivista cuantitativo, el cual según Ballestrini (2012), lo especifica de la siguiente manera “es aquel en el que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables” (p. 32). Es decir, el estudio cuantitativo trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer

inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que se explique porque las cosas suceden o no de una forma determinada. En cuanto al aspecto metodológico, Sierra (2012), señala lo siguiente:

El aspecto metodológico de un estudio son todos los pasos que sigue el investigador, los aspectos considerados serán: tipo y diseño de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, la validez, confiabilidad y por último, la técnica de análisis. (p. 316).

Como se observa este autor describe los aspectos que están inmersos en un proceso investigativo, razón por la cual sirvió de guía para la investigadora al momento de emprender el procedimiento metodológico respectivo. En los términos que plantean los autores anteriormente descrito, considerando que el paradigma positivista asume el método cuantitativo, el cual parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular. Coloca el énfasis en la teoría, modelos teóricos, la explicación y abstracción antes de recoger datos empíricos y hacer observaciones o emplear experimentos.

Tipo de la Investigación

Desde el punto de vista metodológico el estudio es de carácter descriptivo, ya que se planteó describir en forma específica las características inherentes a la investigación. En tal sentido, Arias (2012), señala que la investigación descriptiva consiste en:

La caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

Por su parte, Hernández y Otros (2012), expresan que: “Los estudios descriptivos consisten en describir situaciones y eventos. Es decir cómo se manifiesta cada fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades importantes de

personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis”. (p. 60). El estudio se consideró descriptivo por cuanto midieron de forma independiente las variables y aún cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación.

Diseño de la Investigación

La naturaleza del diseño de la investigación en su primera fase sirvió para diagnosticar la necesidad enunciada en el planteamiento del problema; tuvo un carácter de campo, cuya finalidad será describir la situación existente. Según Hernández, Fernández y Baptista (2012) “los estudios de campo buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 60). En tal sentido, el diagnóstico estuvo dividido en dos fases: la primera consistió en una profunda revisión bibliográfica con el objeto de determinar la sustentación teórica de la investigación: antecedentes, teorías, ensayos, documentos legales u otros que aportaron conocimientos al problema planteado. En la segunda fase se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos diseñados para la obtención de los datos.

Finalmente, se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, por cuanto consistió en elaborar una propuesta para darle solución al problema planteado. En este sentido, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014) define el proyecto factible como: “Un modelo operativo variable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales” (p. 11).

Población y Muestra

Población

Tal como la plantea Arias (2012), la población o universo “se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación.

(p. 17). Sobre la base de la definición señalada, se tomó como población a 17 gerentes y 166 empleados de la Gerencia de Saneamiento Ambiental. A continuación, se pasa a describir la misma:

Cuadro 2

Distribución de la Población de Gerentes y Empleados de la Gerencia de Saneamiento Ambiental

Estrato	Sujetos
Obreros	70
Secretarias	16
Personal Administrativo	80
Gerentes	3
Coordinadores	14
Sub-Total	183

Fuente: Departamento de Recursos Humanos de la Gerencia de Saneamiento Ambiental (2017)

Muestra

De acuerdo con Ramírez (2012), la muestra constituye “un grupo relativamente pequeño de una población que representa características semejantes a la misma” (p. 91). Es por ello, que debido a las características cuantitativas del universo de gerentes, y a la facilidad de acceder a todos, se desechó la técnica de selección muestral, razón por la cual, no fue necesario obtener dicha muestra, quedando conformada la población por el total de los sujetos que integraron la investigación, es decir 17 unidades de análisis. Mientras que, para el estrato poblacional empleados, en virtud del elevado número de sujetos, se procedió a tomar una muestra de dicha población. Para ello, se tomó un 30% de la población, tal como lo plantea Sabino (2012), el cual refiere: “en los estudios sociales con tomar entre un 20 y 30% se

obtiene una muestra representativa” (p. 49). Al operacionalizar una regla de tres, dio como resultado:

$$x = \frac{166 \times 30}{100} = 50 \text{ empleados}$$

Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

Técnicas

Arias (2012), señala que “la técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación, la técnica pretende los siguientes objetivos: Ordenar las etapas de la investigación; aportar instrumentos para manejar la información; llevar un control de los datos; orientar la obtención de conocimientos” (p. 53). En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta para recoger los datos primarios que es definida por Arias (2012), como “el método para obtener información de manera clara y precisa donde existe un formato estandarizado de preguntas en el cual el informante o encuestado reportará sus respuestas” (p. 46).

Instrumento

Con respecto al instrumento, se utilizó el cuestionario que según Tamayo y Tamayo (2012), es “una forma concreta que contiene los aspectos de fenómeno que se consideran esenciales, permite además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente” (p.101). Ahora bien, el instrumento es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. En tal sentido, se diseñaron dos instrumentos, uno dirigido a los empleados a los fines de identificar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure. El mismo estuvo conformado bajo el formato tipo Likert, con alternativas de respuestas que van desde: Siempre (S), Casi Siempre (CS), A Veces (AV), Raras Veces (RV) y Nunca.

Un segundo instrumento se aplicó a los gerentes para determinar las estrategias organizacionales que emplean para maximizar el rendimiento del talento humano. El mismo estuvo conformado bajo el formato tipo Likert, con alternativas de respuestas que van desde: Siempre (S), Casi Siempre (CS), A Veces (AV), Raras Veces (RV) y Nunca.

Validez y Confiabilidad

Validez

La validez está referida a la fidelidad con que se mide lo que se propone medir o como dice Ander-Egg (2012), “es captar significativamente y con precisión suficiente y satisfactoria lo que se investiga” (p. 41); es decir, que es el criterio que explica las evidencias vinculadas a las variables en estudio. La validez del instrumento se determinó a través del juicio de expertos, en este caso, se tuvieron tres especialistas de la investigación, a saber, un metodólogo, un especialista en gerencia de recursos humanos y un especialista en lenguaje y comunicación, quienes evaluaron los instrumentos en los siguientes aspectos: coherencia, correspondencia, redacción y presentación. Los mismos hicieron las observaciones pertinentes el instrumento para su aplicación, en virtud de que se ajusten a los objetivos de la investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad es otra de las características inherentes a los instrumentos de recolección de datos y de acuerdo a Sabino (2012), consiste en “el grado de uniformidad con la que un instrumento recoge la información pertinente al estudio” (p. 426) y sostiene que la confiabilidad implica cualidades de estabilidad, consistencia y exactitud en el instrumento destinado a la recolección de datos. Para este estudio, la confiabilidad de los instrumentos se realizó a partir de la aplicación de una prueba piloto, en la cual intervinieron 10 sujetos no pertenecientes a la muestra en estudio, pero con características similares. En este caso se utilizó el procedimiento estadístico

conocido como coeficiente Alfa de Cronbach, cuya expresión matemática es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right)$$

Dónde:

α = Coeficiente Alfa

K = Numero de ítems del instrumento

$\sum Si^2$ = Sumatoria de la Varianza de los ítems

St^2 = Varianza de todo el Instrumento

Técnica de Análisis de Datos

La técnica de análisis de datos según Arias (2012), “describen las distintas operaciones a la que serán sometidos los datos que se obtengan tales como: Clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”. (p. 111). En lo referente al análisis, se definieron las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que fueron empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados.

Los resultados que obtenidos a través del instrumento aplicado se agruparon por dimensiones de la variable en el cuadro de distribución porcentual tabulados manualmente. Para mayor claridad y precisión los ítems fueron representados gráficamente en forma de diagramas de barras, utilizando para ello un paquete estadístico, para cada ítems analizado lo cual permitió establecer conclusiones y recomendaciones pertinentes para este estudio. El análisis considerado fue el cuantitativo el cual según Azuaje (2012), “se hace mediante enunciados referidos a informaciones numéricas (p.118). Por otra parte, se utilizó el análisis descriptivo, el cual según este mismo autor, “se refiere a la búsqueda de significados y sentido a la información con relación al contexto dentro del cual se desarrolla el estudio”. (p.118).

Procedimientos Metodológicos Empleados

Los procedimientos para la realización de la investigación se realizaron en (3) fases:

Fase Documental: En esta fase se cumplieron los siguientes procedimientos:

- Selección del tema y delimitación precisa del problema.
- Recolección de fuentes bibliográficas y documental.
- Revisar y clasificar las fuentes necesarias para la fundamentación del marco teórico conceptual.
- Fichar todo el material seleccionado.

Fase de Campo: En esta fase se trabajó así:

- Se realizó el diagnóstico de la situación objeto de estudio, mediante la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada.
- Se organizaron, clasificaron y tabularon los datos derivados del instrumento.
- Formulación de las conclusiones pertinentes con las variables.

Fase Operativa: Esta fase se abordó de la siguiente forma:

- Se elaboraron las recomendaciones y la propuesta considerando el diagnóstico y los objetivos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez concluidas las etapas de recolección y procesamiento de datos se inicia con una de las más importantes fases de una investigación: el análisis de datos. En esta etapa se determina como analizar los datos y que herramientas de análisis estadístico son adecuadas para éste propósito. El análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realizó en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones (Kerlinger, 2012). La interpretación se realizó en dos etapas:

La interpretación de las relaciones entre las variables y los datos que las sustentan con fundamento en algún nivel de significancia estadística; y el establecimiento de un significado más amplio de la investigación, es decir, determinar el grado de generalización de los resultados de la investigación. Las dos anteriores etapas se sustentaron en el grado de validez y confiabilidad de la investigación. Ello implica la capacidad de generalización de los resultados obtenidos.

En este sentido, se establecieron los resultados por categorías, ordenaron, manipularon y resumieron los datos,” (Kerlinger, 2012, p. 96). En esta etapa del proceso de investigación se procedió a racionalizar los datos colectados a fin de explicar e interpretar las posibles relaciones que expresaron las variables estudiadas. El diseño de tablas estadísticas permitió aplicar técnicas de análisis complejas facilitando este proceso. El análisis expresó de manera clara y simple utilizando lógica tanto inductiva como deductiva.

Los resultados de la investigación basados en datos muestrales requirieron de una aproximación al verdadero valor de la población. Para lograr lo anterior se requiere de una serie de técnicas estadísticas. Estas técnicas se derivan tanto de la estadística

paramétrica como de la estadística no paramétrica. La primera tiene como supuestos que la población estudiada posee una distribución normal y que los datos obtenidos se midieron en una escala de intervalo y de razón. La segunda no establece supuestos acerca de la distribución de la población sin embargo requirió que las variables estudiadas se midan a nivel nominal u ordinal. Las tablas diseñadas para el análisis de datos se incluyen en el reporte final y fueron útiles para analizar una o más variables.

El análisis consistió en la interpretación de cada una de las variables estudiadas por separado, es decir, el análisis estuvo basado en dos variables. La distribución de frecuencias de las variables requirió de ver cómo están distribuidas las categorías de la variable, pudiendo presentarse en función del número de casos o en términos porcentuales. En este caso los resultados encontrados se presentan en cuadros estadísticos de filas y columnas. En cuanto al análisis se utilizó el cuantitativo expresándose la distribución de frecuencias y porcentajes de acuerdo al número de respuestas dadas a cada ítems.

De igual forma el análisis descriptivo, permitió profundizar las diferencias hechas relacionando las variables con el marco teórico que sirvió de basamento al estudio y así establecer las conclusiones y recomendaciones generales. La presentación de la información se hace sobre la base de las variables e indicadores manejados en el estudio. Seguidamente se presentan los resultados derivados del proceso investigativo:

Variable 1: Factores Psicosociales

Cuadro 3

Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Características de la Organización

Nº	Ítems	Alternativas de Respuestas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
1.	¿La Gerencia de Saneamiento Ambiental tiene claramente definida las metas y objetivos para los cuáles fue creado?	45 90%	5 10%	-	-	-	50 100%

N°	Ítems	Alternativas de Respuestas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
2.	¿La organización trata continuamente de alcanzar la eficiencia empleando la división del trabajo con el fin de delegar funciones y trabajar de manera armoniosa y coordinadamente para lograr la sinergia?	-	20 40%	25 50%	5 10%	-	50 100%
3.	¿La gerencia de Saneamiento Ambiental posee una estructura organizativa simple?	50 100%	-	-	-	-	50 100%
4.	¿Conoce la estructura funcional – operativa de la organización?	10 20%	15 30%	12 24%	-	13 26%	50 100%

Fuente: Unda, Y. (2017)

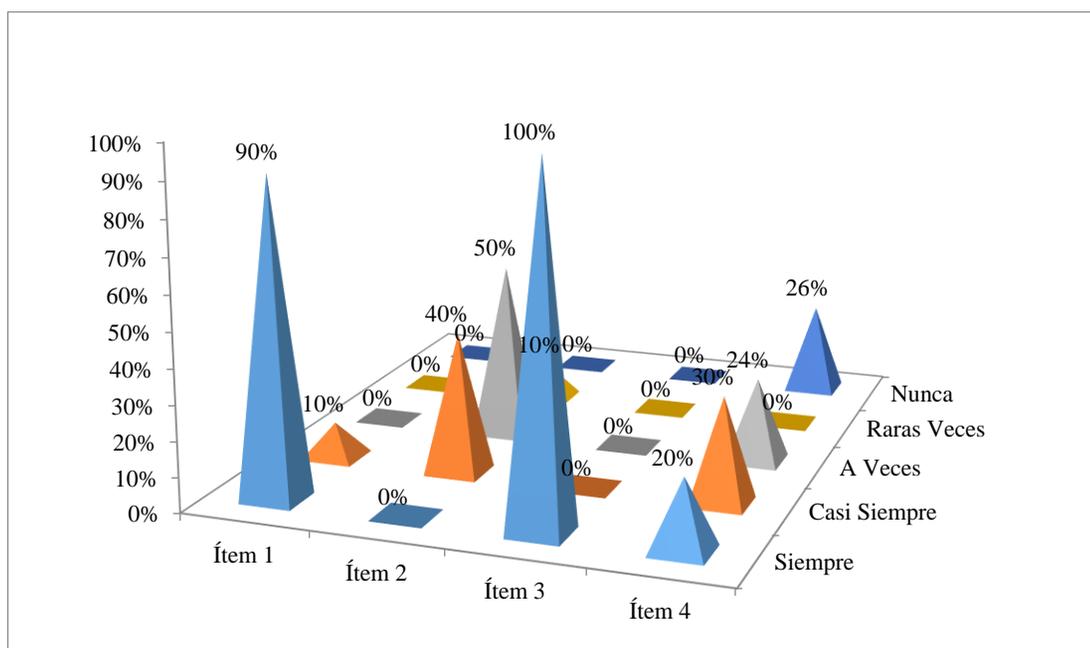


Gráfico 1. Características de la Organización

Los datos obtenidos para el indicador: Características de la Organización, dejan ver que para el ítem 1 “¿La Gerencia de Saneamiento Ambiental tiene claramente definida las metas y objetivos para los cuáles fue creado?”, la mayoría de las respuestas 90% se ubicaron en la opción siempre, mientras que el resto 10% se localizó en la disyuntiva casi siempre. En cuanto al ítem 2 “¿La organización trata continuamente de alcanzar la eficiencia empleando la división del trabajo con el fin de delegar funciones y trabajar de manera armoniosa y coordinadamente para lograr

la sinergia?”, la mayor proporción de respuestas 50% se ubicó en la opción a veces, mientras que un 40% se localizó en la categoría casi siempre y el resto 10% en la opción raras veces.

En cuanto al ítem 3 ¿La gerencia de Saneamiento Ambiental posee una estructura organizativa simple?, la totalidad de las respuestas aportadas por los empleados se ubicaron en la opción siempre. Para el ítem 4 “¿Conoce la estructura funcional – operativa de la organización?”, la mayoría de las respuestas 30% se ubicó en la opción casi siempre, mientras que un 26% respondió nunca, un 24% a veces y el resto 20% siempre. Al interpretar estos resultados se evidencia una tendencia un tanto favorable, por cuanto los empleados conocen las características de la organización, sin embargo, coinciden que algunos elementos deben ser ajustados para lograr y maximizar la eficiencia organizacional.

Esta información contrasta con los postulados teóricos, que sobre el particular realiza Querales (2015), en los siguientes términos: “Las organizaciones son sistemas sociales que, sobre la base de ciertos valores compartidos, desarrollan actividades tendientes al logro de objetivos comunes. Las organizaciones están siempre integradas por individuos o por grupos de personas que trabajan de manera coordinada” (p. 56). De allí, que en una organización, los individuos tienen distribuidos los roles de modo que cada uno sabe lo que debe hacer y cumple su función lo mejor posible en pro del objetivo que plantea esa organización.

Cuadro 4

Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Ambiente de Trabajo

N°	Ítems	Alternativas de Respuestas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
5.	¿El ambiente donde labora el talento humano cumple con las condiciones de higiene, seguridad y salud mínima para desenvolverse facilitando su buen rendimiento?		40 80%	10 20%	-	-	50 100%

N°	Ítems	Alternativas de Respuestas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
6.	¿El ambiente físico donde labora el personal es acorde de acuerdo con la temperatura, luz, ruido y espacio?	-	30 60%	20 40%	-	-	50 100%
7.	¿Las instalaciones de su lugar de trabajo son limpias y cuentan con el equipo e instrumentos adecuados para efectuar su tarea de manera eficiente?	-	40 80%	10 20%	-	-	50 100%

Fuente: Unda, Y. (2017)

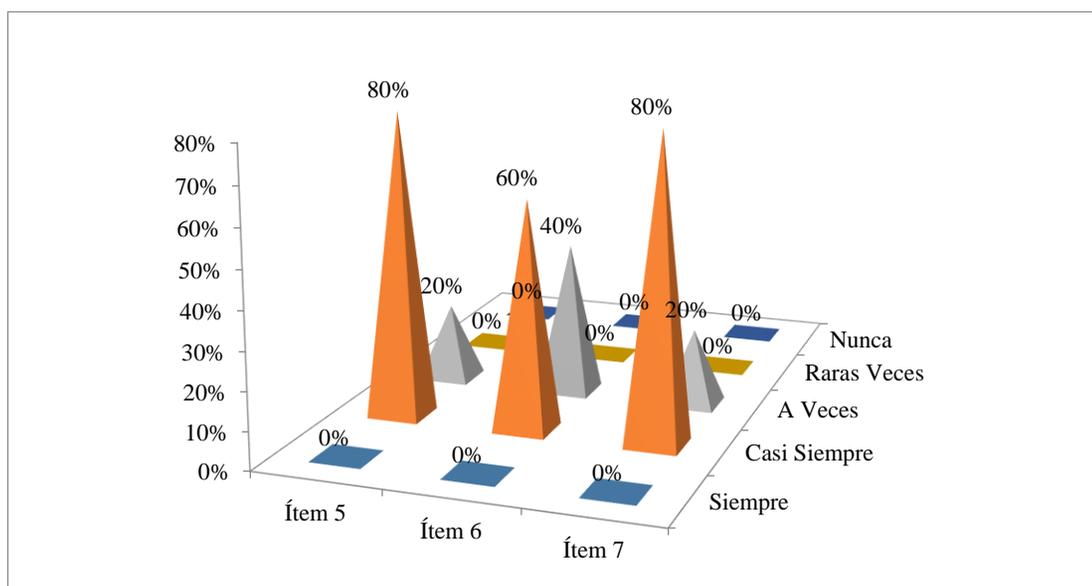


Gráfico 2. Ambiente de Trabajo

En cuanto a la información obtenida para el indicador: Ambiente de Trabajo, se tiene para el ítem 5 “¿El ambiente donde labora el talento humano cumple con las condiciones de higiene, seguridad y salud mínima para desenvolverse facilitando su buen rendimiento?”, que la mayoría de las respuestas 80% respondieron casi siempre, mientras que el resto 20% manifestó a veces. De manera similar, para el ítem 6 “¿El ambiente físico donde labora el personal es acorde de acuerdo con la temperatura, luz, ruido y espacio?”, la mayor proporción de respuestas 60% se ubicó en la categoría casi siempre y el resto 40% en la opción a veces. Para el ítem 7 “¿Las instalaciones de su lugar de trabajo son limpias y cuentan con el equipo e instrumentos adecuados para efectuar su tarea de manera eficiente?”, 80% manifestó casi siempre y 20% a veces.

Al visualizar estos hallazgos, se denota cierta negativa en el aspecto ambiente de trabajo, ya que los empleados a pesar de considerar que casi siempre el ambiente es adecuado, algunos consideran que rara vez el ambiente cumple con las condiciones mínimas necesarias para desenvolverse laboralmente. Por lo que estos datos contrastan con lo que plantea Ravelo (2015) sobre el particular: “El ambiente de trabajo, son las condiciones del espacio físico en donde se desarrollan las actividades tomando en cuenta el ruido, la temperatura, la contaminación y los recursos, todo esto contribuirá al buen o mal clima organizacional” (p. 87). Se establece, a través de estos datos la necesidad de fortalecer este aspecto a través de la propuesta que se ofrece.

Cuadro 5

Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Funciones

N°	Ítems	Alternativas de Respuestas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
8.	¿Las funciones que le son asignadas se corresponden a su perfil profesional?	-	20 40%	15 30%	15 30%	-	50 100%
9.	¿Está conforme con las funciones que desempeña en la institución?	-	-	20 40%	30 60%	-	50 100%

Fuente: Unda, Y. (2017)

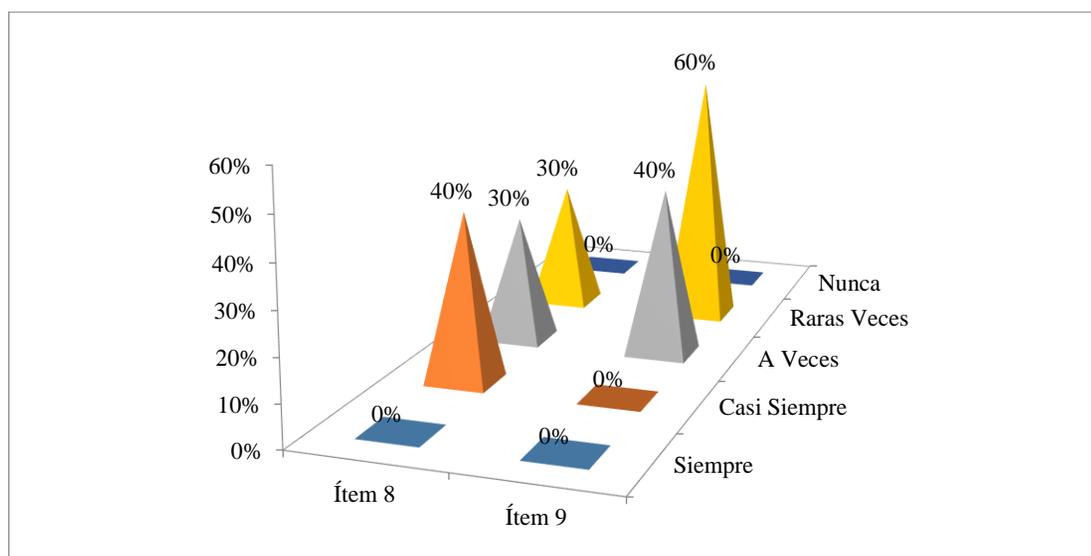


Gráfico 3. Funciones

Con relación al indicador: Funciones, los datos aportados por los empleados, dejan ver lo siguiente, para el ítem 8 “¿Las funciones que le son asignadas se corresponden a su perfil profesional?”, la mayoría de las respuestas 40% se ubicó en la opción casi siempre, mientras que el resto 30% y 30% se localizaron en las alternativas a veces y rara vez. En cuanto al ítem 9 “¿Está conforme con las funciones que desempeña en la institución?”, un 60% manifestó raras veces y solo 40% a veces. Al visualizar estos resultados, se denota una problemática seria por cuanto los empleados no están conformes con las funciones que le son delegadas en la organización, constituyéndose en una desventaja para la misma.

Es por ello, que cabe citar a Cadi (2014) “La asignación de función generalmente genera problemas, en este caso pueden ser debidos a la existencia de contradicciones entre las diversas funciones que se demandan a la persona, lo que se conoce como conflictividad de rol” (p. 99). Lo expresado por este autor, puede ser debido al conflicto entre las demandas del trabajo y los valores y creencias de la persona, o a las discrepancias entre las distintas tareas o funciones que deben cumplirse. Otro problema que puede darse es que la persona desconozca qué se espera de ella en la organización, su papel no está bien definido. Esta situación se denomina ambigüedad de rol y se da cuando los objetivos y las competencias de cada puesto no están bien definidos y se carece de la información suficiente para saber si se actúa correctamente: funciones, métodos de trabajo, cantidad y calidad del producto, tiempos, ejecución de la tarea, responsabilidades, objetivos y política de la institución.

Cuadro 6

Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Estructura de la Organización

Nº	Ítems	Alternativas de Respuestas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
10.	¿La organización se gerencia desde una concepción jerárquica vertical, es decir, de arriba hacia abajo?	15 30%	35 70%	-	-	-	50 100%

N°	Ítems	Alternativas de Respuestas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
11.	¿Cómo miembro de la organización percibe que existen cantidad de reglas, procedimientos, trámites, que limitan el desarrollo de su trabajo?	30 60%	15 30%	5 10%	-	-	50 100%
12.	¿El directivo gerencia la organización apoyada en una burocracia rígida, limitando el trabajo libre, e informal?	-	-	-	35 70%	15 30%	50 100%

Fuente: Unda, Y. (2017)

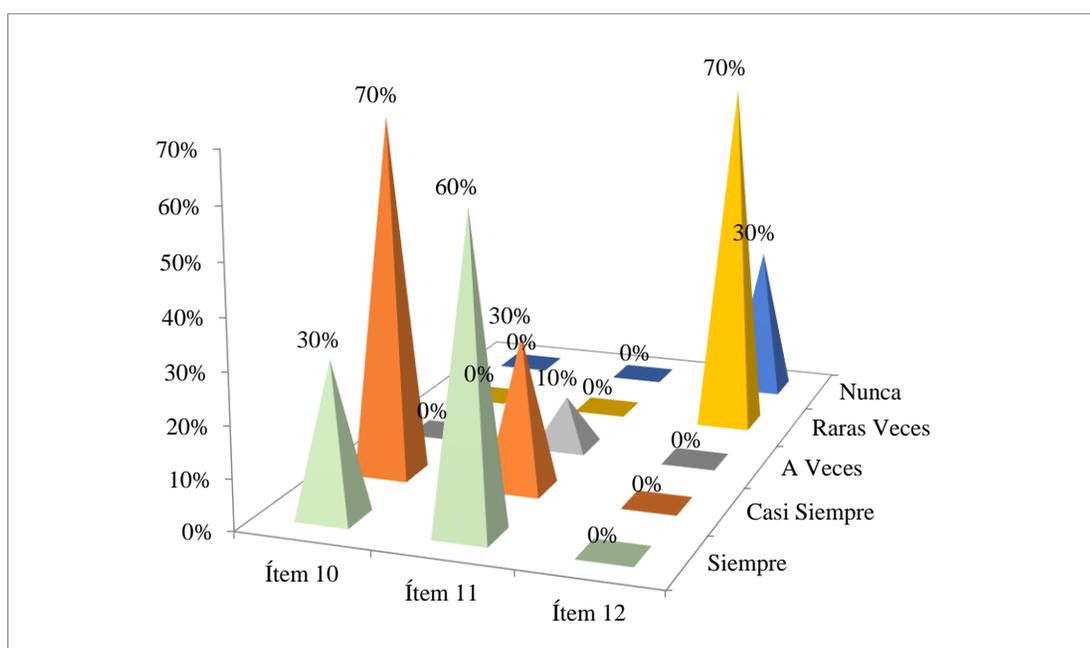


Gráfico 4. Estructura de la Organización

En cuanto al cuadro referido al indicador estructura de la organización, se tiene que para el ítem 1 “¿La organización se gerencia desde una concepción jerárquica vertical, es decir, de arriba hacia abajo?”, la mayor proporción de respuestas 70% se ubicó en la opción casi siempre, mientras que el resto 30% se localizó en la disyuntiva siempre. Para el ítem 2 “¿Cómo miembro de la organización percibe que existen cantidad de reglas, procedimientos, trámites, que limitan el desarrollo de su trabajo?”, la mayoría de las respuestas 60% se ubicó en la opción siempre, mientras

que un 40% se localizó en la categoría casi siempre y el resto 10% se ubicó en la disyuntiva a veces.

Con respecto al ítem 3 “¿El directivo gerencia la organización apoyada en una burocracia rígida, limitando el trabajo libre, e informal?”, la mayor proporción de respuestas 70% se ubicó en la opción raras veces, mientras que el resto 30% se localizó en la disyuntiva nunca. Como se puede apreciar, los datos aportados para este indicador tiene una tendencia desfavorable, lo que conlleva a deducir que los empleados están totalmente de acuerdo en que la organización donde trabaja se gerencia desde una concepción jerárquica vertical, con reglas, procedimientos y trámites que muchas veces limitan el desarrollo de su trabajo, lo que denota una organización burocrática y rígida. De allí, que la información recolectada para este indicador coincide a la postura teórica que tiene Noris (2013), quien al referirse sobre este particular lo hace de la siguiente forma:

Las estructuras organizativas se crean para sostener una idea central o meta y apoyar a todos los que están involucrados en completar los trabajos que tienen que ver con esa idea central. Aunque hay muchas ideas sobre la estructura organizativa perfecta, una de ellas se ha distinguido porque se la ha usado por centurias. El sistema jerárquico es una estructura organizativa tradicional. Su estructura, de arriba para abajo, es reconocible cuando se la pone en forma de diagrama. (p. 62)

De esta forma y considerando tanto lo expresado por el autor, así como los hallazgos, se infiere la necesidad de considerar estos aspectos al momento de diseñar las estrategias para diseñar la propuesta.

Cuadro 7

Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Incidencia de la Actividad Laboral

N°	Ítems	Alternativas de Respuestas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
13.	¿Realiza sus funciones de manera eficiente y eficaz cumpliendo con las metas de la institución?	40 80%	10 20%	-	-	-	50 100%

N°	Ítems	Alternativas de Respuestas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
14.	¿El personal que labora en la institución es rotado frecuentemente?	-	40 80%	10 20%	-	-	50 100%
15.	¿Posee habilidades y destrezas para aportar a la institución en el logro de sus metas?	45 90%	5 10%	-	-	-	50 100%
16.	¿Posee sentido de pertenencia con la institución?	50 100%	-	-	-	-	50 100%

Fuente: Unda, Y. (2017)

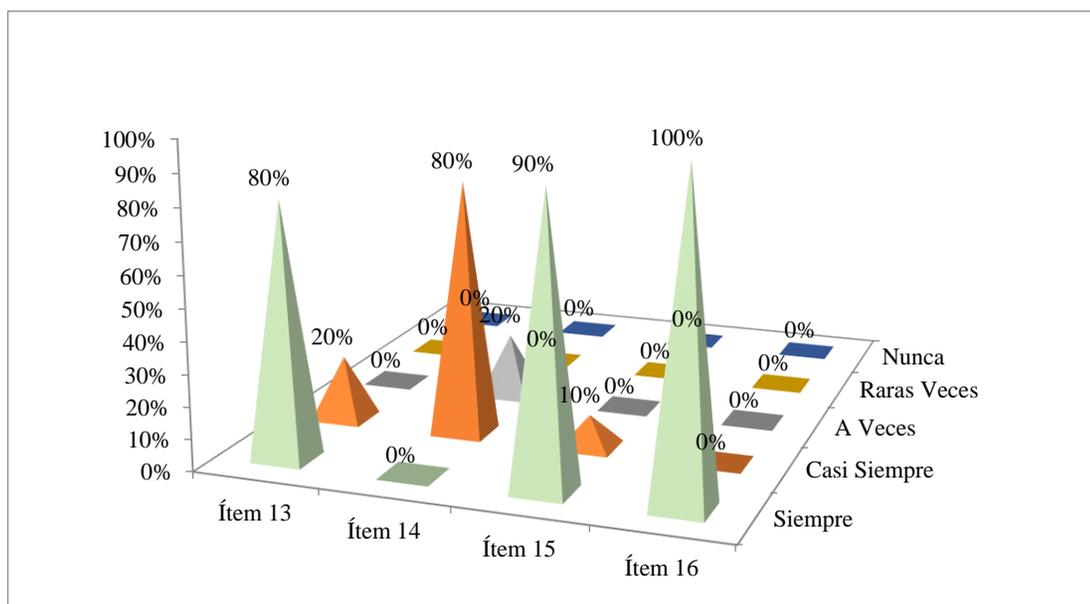


Gráfico 5. Actividad Laboral

Con respecto al indicador: Incidencia de la Actividad Laboral, se tiene para el ítem 13 “¿Realiza sus funciones de manera eficiente y eficaz cumpliendo con las metas de la institución?” que la mayoría de las respuestas 80% se ubicó en la opción siempre, mientras que el resto 20% se localizó en la disyuntiva casi siempre. Para el ítem 14 “¿El personal que labora en la institución es rotado frecuentemente?”, 80% respondió casi siempre y 20% a veces. En cuanto al ítem 15 “¿Posee habilidades y destrezas para aportar a la institución en el logro de sus metas?”, 90% respondió siempre y 10% casi siempre. Para el ítem 16 “¿Posee sentido de pertenencia con la institución?”, el 100% de las respuestas se ubicó en la opción siempre.

Al interpretar estos resultados, se deriva el hecho que la calidad de vida en el trabajo se puede considerar como una filosofía, un conjunto de creencias y valores

que integran todos los esfuerzos dirigidos a incrementar la productividad y mejorar la moral de los trabajadores de la organización, haciendo énfasis en el reconocimiento de la dignidad del ser humano, así como su potencial intelectual, buscando incrementar la participación de las personas en el trabajo bajo un esquema continuo con el fin de lograr las metas y objetivos de la organización. En tal sentido, es preciso señalar lo expresado por Guevara (2015), quien manifiesta: “existen aspectos que influyen para lograr los objetivos de la institución, es probable, también, que la rotación frecuente del personal influya en la productividad” (p. 52).

De allí, que cuando se trata de trabajadores y su incidencia en la actividad laboral es necesario que dicho talento humano sea protegido y se le preste ayuda necesaria, la cual consiste en crearles un buen ambiente de trabajo donde los valores sean respetados al trabajador, ya que el mismo es indispensable y necesario para el proceso productivo de la organización, lo importante es que se le brinde la seguridad exigida en las leyes y el derecho a poder trabajar para la subsistencia digna y decorosa tanto para el cómo de su familia. Ahora bien, es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, que enfatiza la participación del recurso humano, la preservación de su dignidad y que busca eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.

Cuadro 8

Distribución de las respuestas aportadas por los empleados a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Factores de la Cultura Organizacional

Nº	Ítems	Alternativas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
17.	¿La estructura como está compuesta el sistema administrativo formal de la institución, establecido en normas de trabajo, política, sistema y flujo de comunicación y las relaciones jerárquicas de poder facilitar el trabajo del gerente y demás miembros de la organización?	-	10 20%	25 50%	15 30%	-	50 100%

N°	Ítems	Alternativas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
18.	¿El gerente, visualiza la aplicación personal al esfuerzo y la productividad personal, los programas de incentivos, bonificaciones y gratificaciones al personal, apoyo social, oportunidades de acceso, entre otros, de manera tal que se mantenga un buen clima organizacional?	-	-	20 40%	20 40%	10 20%	32 100%

Fuente: Unda, Y. (2017)

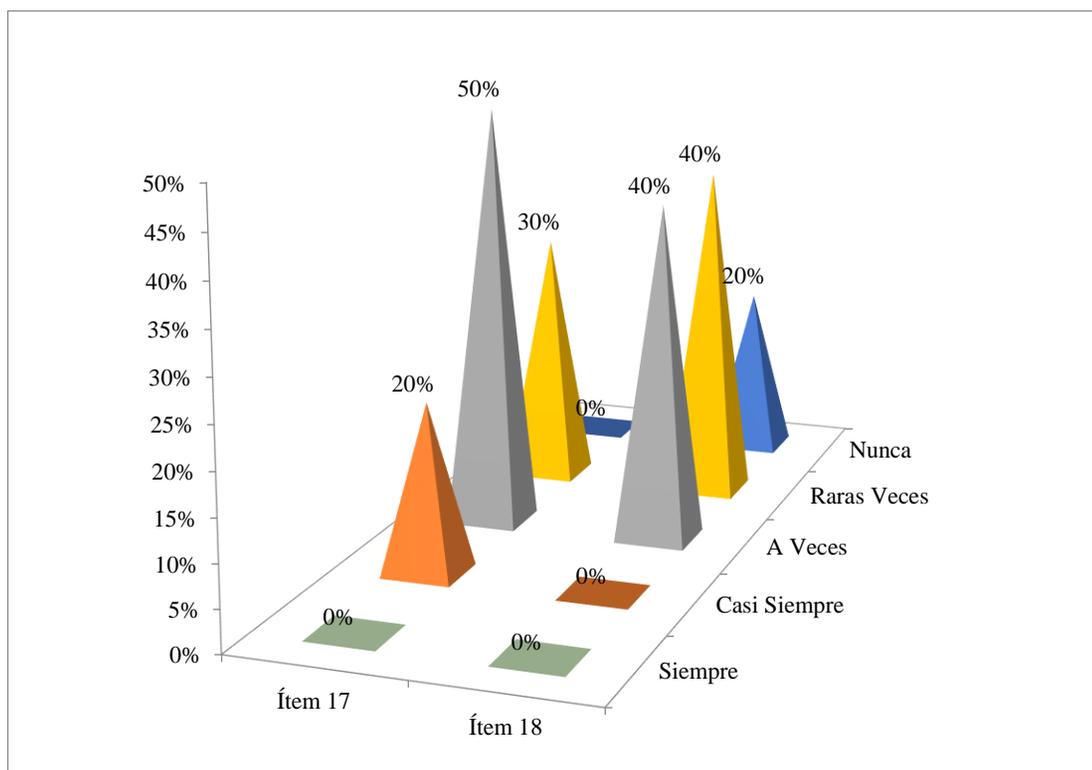


Gráfico 6. Factores de la Cultura Organizacional

Para el indicador: Factores de la Cultura Organizacional, se tiene que para el ítem 16 “¿La estructura como está compuesta el sistema administrativo formal de la institución, establecido en normas de trabajo, política, sistema y flujo de comunicación y las relaciones jerárquicas de poder facilitar el trabajo del gerente y

demás miembros de la organización?”, la mayoría de las respuestas 50% se ubicaron en la opción a veces, mientras que un 30% se localizó en la disyuntiva raras veces y el resto 20% en la opción casi siempre. En cuanto al ítem 17 “¿El gerente, visualiza la aplicación personal al esfuerzo y la productividad personal, los programas de incentivos, bonificaciones y gratificaciones al personal, apoyo social, oportunidades de acceso, entre otros, de manera tal que se mantenga un buen clima organizacional”, la mayoría de las respuestas 40% y 40% se ubicaron en las opciones a veces y raras veces respectivamente, mientras que el resto 20% se localizó en la disyuntiva nunca.

A pesar de que el indicador que se estaba midiendo es de suma importancia en el clima organizacional, a saber, la cultura, se pudo encontrar que la opinión de los empleados se ubicó de forma negativa, es decir, en las alternativas a veces y raras veces. Ello, lleva a la investigadora a plantearse que los empleados, conciben la estructura institucional, con un conjunto de normas, flujo de información, políticas, que escasamente contribuyen a facilitar el trabajo en la organización. Así mismo, no se visualiza por parte del gerente la aplicación en el personal de gratificaciones, apoyo social, de forma tal que se contribuya a mantener un buen clima organizacional. Es de hacer resaltar que los hallazgos aquí expuestos discrepan de la teoría que sobre el particular existe, especialmente la que tiene Rodríguez (2015), al referirse de la siguiente forma:

La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, y entendimiento importantes que los integrantes de una organización tienen en común, la cultura ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización. Las instituciones de éxito, al parecer tienen fuertes culturas que atraen, retienen y recompensan a la gente por desempeñar roles y cumplir metas. Uno de los roles más importantes de la alta dirección es dar forma a la cultura que con personalidad, tendrá un efecto importante en la filosofía y el estilo administrativo. (p. 360)

Por consiguiente, resulta apreciable tomar en cuenta el aspecto de la cultura organizacional a la hora de diseñar la propuesta, específicamente las estrategias para abordar este aspecto.

Variable 2: Estrategias

Cuadro 9

Distribución de las respuestas aportadas por los gerentes a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Prevención y Control

N°	Ítems	Alternativas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
1.	¿Cómo gerente aplica políticas y procedimientos dirigidos a promover un enfoque integrado dirigido a la salud y seguridad para mantener el máximo bienestar mental físico y social de los trabajadores a los fines de maximizar su productividad y rendimiento en la organización?	-	-	10 59%	7 41%	-	17 100%
2.	¿Promueve la prevención primaria aplicando acciones dirigidas a reducir o eliminar los factores de estrés (es decir, los orígenes del estrés) y promover positivamente el medio ambiente de trabajo saludable y solidario?	-	5 29%	10 59%	2 12%	-	17 100%
3.	¿Aplica estrategias para la detección y tratamiento de la depresión y la ansiedad a través de la concienciación de los trabajadores y la promoción de las actividades de control del estrés?	-	-	-	-	17 100%	17 100%
4.	¿Propicia acciones para rehabilitar y recuperar personas que han sufrido o sufren problemas graves de salud producidos por estrés laboral?	-	-	-	-	17 100%	17 100%

Fuente: Unda, Y. (2017)

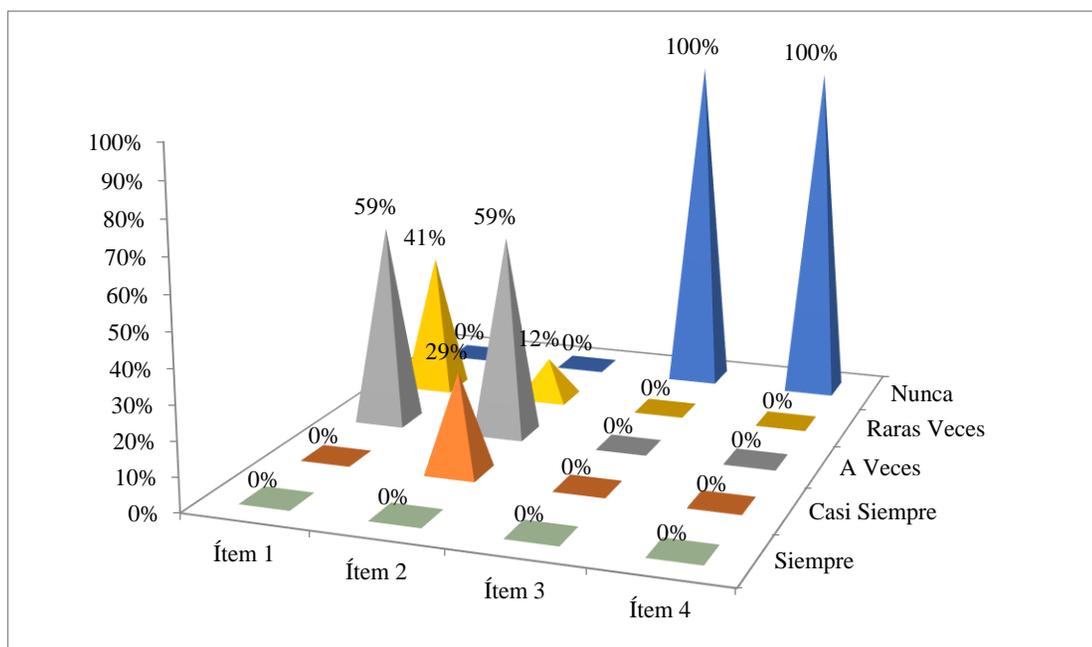


Gráfico 7. Prevención y Control

Los datos aportados por los gerentes para el indicador: Prevención y Control, dejan ver para el ítem 1 “¿Cómo gerente aplica políticas y procedimientos dirigidos a promover un enfoque integrado dirigido a la salud y seguridad para mantener el máximo bienestar mental físico y social de los trabajadores a los fines de maximizar su productividad y rendimiento en la organización?”, la mayoría de las respuestas 59% se ubicó en la opción a veces, mientras que el resto 41% manifestó que lo hacen raras veces. En cuanto al ítem 2 “¿Promueve la prevención primaria aplicando acciones dirigidas a reducir o eliminar los factores de estrés (es decir, los orígenes del estrés) y promover positivamente el medio ambiente de trabajo saludable y solidario?”, la mayor proporción de respuestas 59% se ubicó en la opción a veces, mientras que 29% localizó sus respuestas en la categoría casi siempre y el resto 12% raras veces.

Con relación a los ítems 3 y 4 que textualmente señalan: “¿Aplica estrategias para la detección y tratamiento de la depresión y la ansiedad a través de la concienciación de los trabajadores y la promoción de las actividades de control del estrés? y ¿Propicia acciones para rehabilitar y recuperar personas que han sufrido o sufren problemas graves de salud producidos por estrés laboral?”, la totalidad de las

respuestas 100% se ubicaron en la opción nunca, respectivamente. Al interpretar estos hallazgos, se denotan aspectos negativos, por cuanto los gerentes no aplican estrategias organizacionales para maximizar el rendimiento del talento humano a través de la prevención y control de agentes estresores y medio de ambiente saludables. De allí, que es necesario citar lo expresado por Santiago (2016), quien sobre el particular refiere:

Las organizaciones deben estar encaminadas a generar programas de prevención y promoción que minimicen el impacto de los factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad; estos programas deben salir de un diagnóstico previo a las necesidades de cada organización, generando planes de acción que permita fortalecer los principales factores de riesgo que se hayan encontrado a partir de la identificación y evaluación inicial, el cual tiene como objetivo convertir los factores de riesgo en factores protectores una vez que los planes estén siendo ejecutados debe haber un monitoreo permanente que garantice la realimentación de los líderes implicados. (p. 300)

En tal sentido, es pertinente acotar que es indispensable que los gerentes establezcan políticas de prevención e intervención concretadas en actuaciones específicas sobre la tarea, el ambiente físico del trabajo, sobre la organización y también sobre el apoyo social, de allí, que es necesario tomar en cuenta estos indicadores a la hora de diseñar la propuesta.

Cuadro 10
Distribución de las respuestas aportadas por los gerentes a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Apoyo Social

N°	Ítems	Alternativas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
5.	¿Emplea el apoyo social como herramienta para enfrentar los factores estresantes a través de una comunicación fluida para conocer mejor los problemas de los trabajadores y el medio de afrontarlos y superarlos?	-	-	12 71%	5 29%	-	17 100%

Fuente: Unda, Y. (2017)

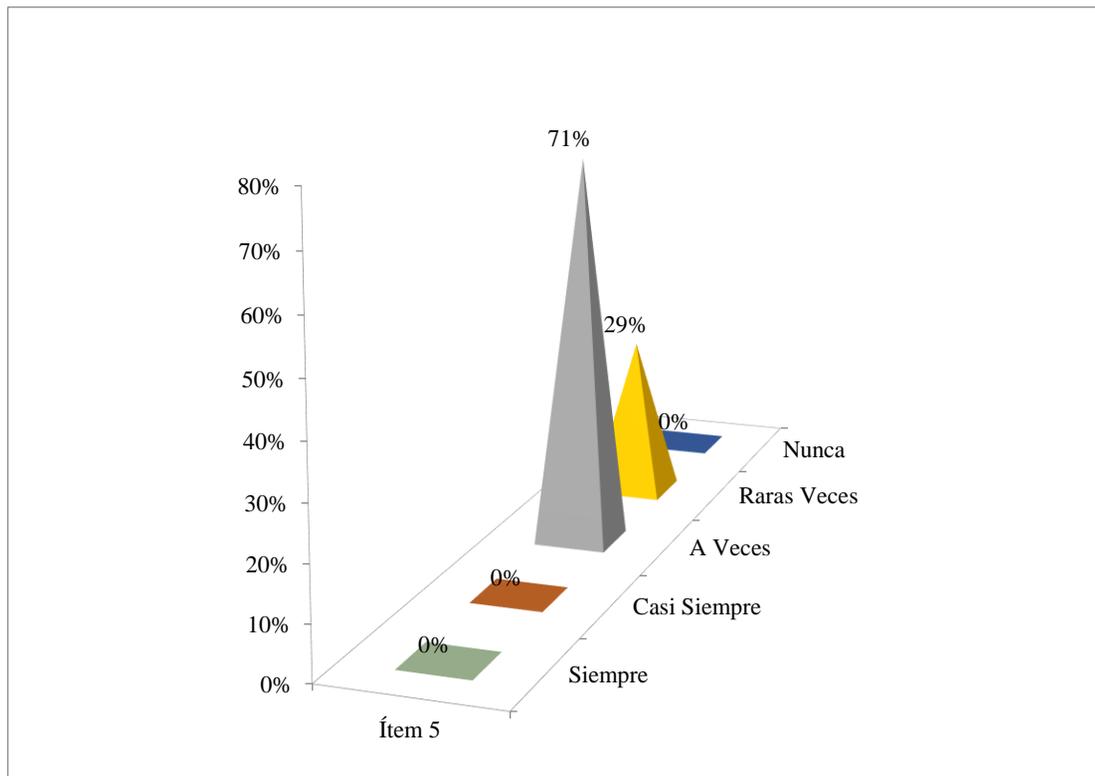


Gráfico 8. Apoyo Social

Con relación al indicador: Apoyo Social, se tiene para el ítem 5 “¿Emplea el apoyo social como herramienta para enfrentar los factores estresantes a través de una comunicación fluida para conocer mejor los problemas de los trabajadores y el medio de afrontarlos y superarlos?”, que la mayoría de las respuestas 71% se ubicó en la opción a veces y el resto 29% en la categoría raras veces. Al interpretar estos hallazgos, se deriva el hecho que los gerentes en una frecuencia de a veces emplean el apoyo social de los trabajadores a los fines de ofrecerle una ayuda para que afronten y superen sus problemas laborales, familiares y sociales. En tal sentido, cabe citar a Rodríguez (2016), quien refiere: “Cualquier persona que ha de enfrentarse a riesgos de origen psicosocial necesita el apoyo social hay que considerar el apoyo social como un reductor de riesgos, un antídoto frente a situaciones comprometidas” (p. 49). Es por ello, que al momento de diseñar la propuesta es necesario abordar este indicador, para darle solución a la problemática.

Cuadro 11

Distribución de las respuestas aportadas por los gerentes a través del instrumento de recolección de datos para el indicador: Acción e Intervención sobre la Organización del Trabajo

Nº	Ítems	Alternativas					Total
		S	CS	AV	RV	N	
6.	¿Efectúa cambios constantes y habituales dentro de la organización buscando la flexibilidad y la adaptación continua que puede afectar a la realización del trabajo individual o en equipo, así como a la comunicación ascendente o descendente, incluyendo la participación de los trabajadores en los cambios que se produzcan?	-	-	10 59%	7 41%	-	17 100%

Fuente: Unda, Y. (2017)

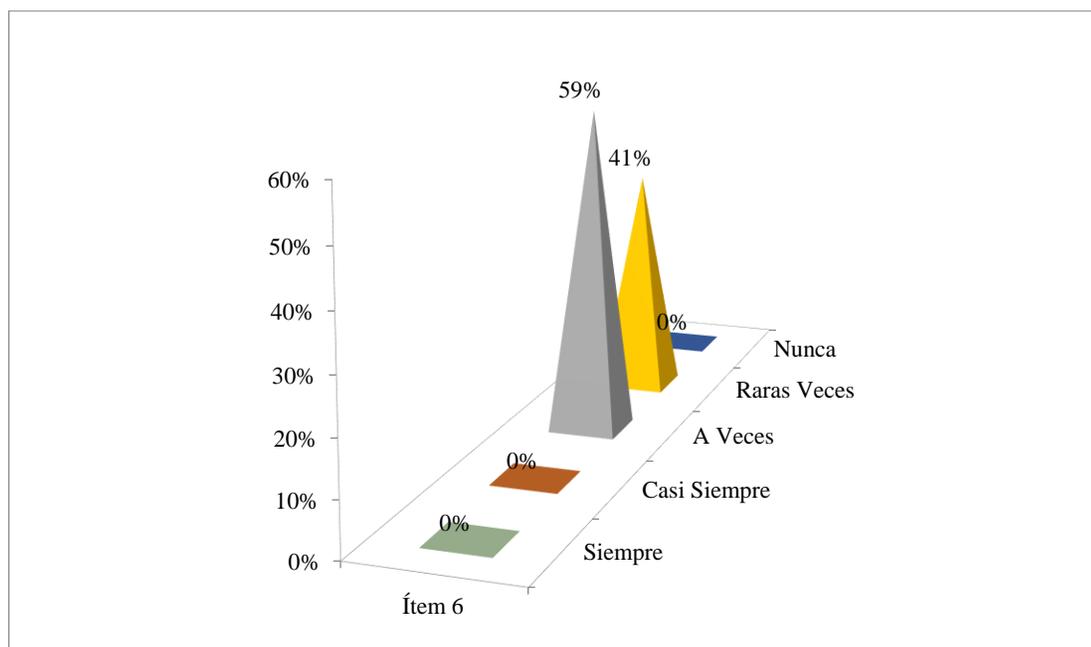


Gráfico 9. Organización del Trabajo

En cuanto al indicador: Organización del Trabajo, los resultados obtenidos a través del instrumento de recolección de datos, reflejaron lo siguiente para el

indicador 6: “¿Efectúa cambios constantes y habituales dentro de la organización buscando la flexibilidad y la adaptación continua que puede afectar a la realización del trabajo individual o en equipo, así como a la comunicación ascendente o descendente, incluyendo la participación de los trabajadores en los cambios que se produzcan?, la mayoría de las respuestas 59% se ubicaron en la opción a veces y el resto 41% en la categoría raras veces. Al visualizar estos resultados, se evidencia una tendencia negativa, por cuanto los gerentes no toman acciones dirigidas a acoplar el recurso humano y fomentar el trabajo equipo para maximizar el rendimiento y productividad laboral. De allí, que es necesario referir el postulado teórico que sobre el particular realiza Goncalves (2015), de la siguiente manera:

Los cambios dentro de la organización pueden ser habituales, buscando la flexibilidad y la adaptación continua y puede afectar a la realización del trabajo individual o en equipo, así como a la comunicación ascendente o descendente, incluyendo la participación de los trabajadores en los cambios que se produzcan; por todo ello y teniendo en cuenta los diversos factores que influyen de manera positiva o negativa. (p. 153)

En tal sentido, es pertinente acotar que este aspecto debe ser abordado a través de la propuesta que se ofrece a los fines de darle solución y viabilidad operativa a la misma.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA MINIMIZAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

Presentación

En este aparte del trabajo investigativo, se presenta la propuesta que no es más que la acción derivada de los resultados de todo el proceso de investigación de donde surgió el diagnóstico, aportando los referentes teóricos y necesidades de los empleados y gerentes en función de las variables trabajadas. Es de hacer notar que la información obtenida, permitió la obtención de un marco de datos necesarios a la hora de diseñar las estrategias organizacionales, objetivo principal de este trabajo, las cuales buscan solventar las necesidades detectadas. En tal sentido, resulta considerable indicar que el clima organizacional o clima laboral, para Chiavenato (1999) es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye directamente en su comportamiento”. (p. 319). De allí, la importancia para la mayoría de las organizaciones, que en el mundo actual buscan un continuo mejoramiento del ambiente en su organización con el fin de aumentar la productividad, ser totalmente competitivos sin perder de vista los factores psicosociales que afectan de manera positiva o negativa el recurso humano.

El ambiente donde las personas desempeñan su trabajo diariamente, el trato que un gerente tenga con sus subordinados, la relación entre el personal de la organización, pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, el ambiente laboral es la percepción personal que los trabajadores y

gerentes se forman de su organización y que incide directamente en los resultados de la misma.

Para la Gerencia de Saneamiento Ambiental, Insalud-Apure es de importancia el tema y sabe que el estudio de los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano es un proceso complejo a raíz de su dinámica, de su entorno y del recurso humano que posee. De esta manera, los gerentes observan una falencia con respecto al tema. Por esta razón, se ofrece esta propuesta partiendo de un completo análisis y diagnóstico de la situación actual.

Justificación

Las organizaciones actuales, se caracterizan por sus constantes cambios, que demanda que la gerencia esté atenta al comportamiento organizacional y tome las estrategias necesarias para poder sobrevivir. Ante este escenario es importante mantener un buen ambiente de trabajo, que pueda optimizar la productividad, calidad, sentido de pertenencia y el desarrollo profesional de las personas dentro de la organización. Debido a las altas demandas de competitividad en las instituciones y como todas las organizaciones quieren estar entre las mejores, estar atentos al talento humano, que son los que verdaderamente le dan valor agregado a las instituciones. Cada organización posee sus características propias, clima y cultura organizacional que permite de acuerdo a buen análisis de estas características detectar de parte de la gerencia cuando debe realizar ajustes, cambios y/o transformaciones para evitar colapsar. El ambiente de trabajo es el medio ambiente humano, afectivo, cálido y físico en el que se desarrolla el trabajo, ósea, en las condiciones de trabajo que influye en la motivación del trabajador y por consiguiente en la productividad. Este clima laboral, también está relacionado de cómo la gerencia aplica sus conocimientos en las técnicas de supervisión para mantener un buen clima organizacional.

En este orden de ideas, se puede decir que los factores psicosociales, dependiendo de sus características, son percibidas por los trabajadores y tiene consecuencias en el comportamiento laboral, y por ende en la productividad, en la

atención al usuario, cliente y la calidad del servicio. La gerencia debe aplicar un conjunto de estrategias que permitan abordar los factores psicosociales que puedan incidir o afectar el rendimiento laboral y que permitan garantizar un buen clima organizacional, a través de técnicas acordes a las características de cada organización. De allí, la importancia y justificación de realizar esta propuesta la cual contiene un conjunto de estrategias que sin duda alguna, permitirían optimizar la productividad en la Gerencia de Saneamiento Ambiental del Estado Apure.

Fundamentación

Debido a los importantes aportes de la gerencia al ambiente laboral y organizacional las estrategias que se diseñaron se fundamentan en los aportes de los estudiosos del comportamiento organizacional, la motivación, el apoyo social, las necesidades. Ahora bien, el clima organizacional según Furnham (2013) “se puede conocer a partir de revisiones apropiadas” (p. 91). En las instituciones mediante las cuales se conozcan las percepciones o las ideas que los gerentes de estas tengan acerca de sus características físicas y administrativas con el fin de establecer un perfil de necesidades apreciadas por sus colaboradores. Establecer un perfil de clima implica considerar las características que una organización sostiene para cumplir con sus propósitos, como su estructura física, la tecnología utilizada y su estructura administrativa.

Ya que estas características hacen que las personas experimenten sentimientos más o menos homogéneos y perdurables en el tiempo y que afectan el desempeño de las organizaciones, que además representan lo efectiva que es la movilización de los recursos mediante la satisfacción de las personas. En este orden de ideas, cabe señalar que, las teorías de referencia, indican un amplio acuerdo en que el clima organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizarían aspectos particulares del ambiente organizacional, aunque el número de las mismas varía según los autores. El clima se presenta como integrado, funcional y coherente por lo tanto cada elemento o dimensión aislado del mismo solo puede analizarse considerando los demás. Esta institución, por ende, plantea que las organizaciones

deben atender a los intereses de los individuos y la forma de cómo se establece para satisfacer las necesidades de los mismos.

Las organizaciones deben reflejar en sus estructuras, procesos, formas y políticas el hecho de que el ser humano tiende a satisfacer sus necesidades por el trabajo y la participación en la vida organizacional. Todas estas posturas, principios sirvieron de guía para la investigadora, a los fines de seleccionar el contenido temática de cada estrategia.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Ofrecer Estrategias Organizacionales para Minimizar los Factores Psicosociales que inciden en el Rendimiento del Talento Humano en la Gerencia de Saneamiento Ambiental – Insalud Apure.

Objetivos Específicos

- Lograr que los empleados se apropien de los conocimientos teóricos necesarios para abordar el estrés laboral a los fines que puedan eliminar la causa que lo origina y por ende desenvolverse de manera más eficiente en la organización.
- Dotar a los gerentes de los conocimientos necesarios para ayudar a los trabajadores a analizar los factores psicológicos que influyen negativamente en el rendimiento laboral y a diseñar un plan personal para que puedan controlarlo.
- Lograr en el personal y gerentes que los cambios generados sean reconocidos y contribuyan de manera positiva al bienestar y realización de todo el recurso humano.
- Realizar conversatorios para la generación de cronogramas de acciones destacada a la recuperación de infraestructura institucional.

- Dotar a los gerentes y empleados de las competencias necesarias para mejorar el uso de herramientas competitivas para dar información de manera clara, rápida y precisa.
- Generar una cultura en la que prime el desarrollo del ser humano como ser esencial para mantener el grado de productividad esperado por los gerentes para mantener el equilibrio emocional, la capacidad de conocerse a sí mismo e identificar sus fortalezas y oportunidades de desarrollo para conocer los límites y barreras internas en la organización que se deban abordar.
- Ofrecer incentivos (sociales, familiares, recreativos, entre otros) a los empleados a los fines de motivarlos e incrementar la productividad laboral.
- Preparar grupos de trabajo eficaces, con ideas innovadoras que se adapten rápidamente a los cambios.
- Optimizar espacios donde los gerentes y empleados acudan al desarrollo personal y autonomía psicológica para crear, innovar y mejorar su labor.

Metodología para el Desarrollo de la Propuesta

La concepción metodológica, para la ejecución de esta propuesta se fundamenta en la técnica del taller. En tanto metodología, es importante ubicar el tema en el marco de una reflexión mayor sobre la concepción metodológica en la propuesta, a través de un pensamiento estratégico y la organización de las acciones, métodos, y técnicas que utilizarían, en función de determinados objetivos y finalidad. Por consiguiente las estrategias generalmente se desarrollarían a través de “talleres”, o determinada dinámica participativa, teniendo en claro los objetivos se proponen.

Así mismo, se empleó la metodología para el desarrollo de esta propuesta la socialización, la cual está basada en dos premisas conceptuales importantes: La construcción de conocimientos a partir de una estructura horizontal de transferencia de saberes. Donde nadie enseña ni nadie aprende, todos los participantes del taller construyen un conocimiento común a sus intereses. La reflexión como punto de partida para el desarrollo de una estrategia de apropiación de conocimientos. Por

tanto los conocimientos desarrollados al interior del taller partirán de la reflexión del acto cotidiano de los asistentes. A continuación, el flujograma muestra las fases de desarrollo metodológico de la propuesta, la cual se visualiza, en el siguiente gráfico:



Gráfico 10. Etapas metodológicas de la propuesta

Fuente: Unda, Y. (2017)

Como se puede apreciar la propuesta parte por un contacto con la población en este caso para establecer los criterios de actuación durante el desarrollo de cada estrategia. Luego se operacionaliza los objetivos específicos que conforman la propuesta a través de las distintas acciones o actividades. Finalmente se verifica el cumplimiento de los criterios de valuación establecidos.

Factibilidad de la Propuesta

La factibilidad de la propuesta se refiere a la capacidad para la ejecución del proyecto y deberá indicar los siguientes aspectos:

Viabilidad académica: Es el soporte académico que respalda al responsable de la propuesta, colaboradores y asesores en su caso para llevar la propuesta a buen término.

Viabilidad técnica y científica: Se refiere a la infraestructura necesaria con que cuenta la institución ejecutora para el desarrollo de la propuesta. Si la misma amerita que los métodos y procedimientos sean congruentes con los objetivos y metas planteadas a fin de explicar o modificar satisfactoriamente el sistema gerencial en referencia.

Viabilidad financiera: Los recursos solicitados deberán estar acordes con las metas y objetivos de la propuesta, evitando se programen recursos excesivos o bien por debajo de las necesidades reales, siempre tomando en consideración el límite de recursos que se pueden solicitar.

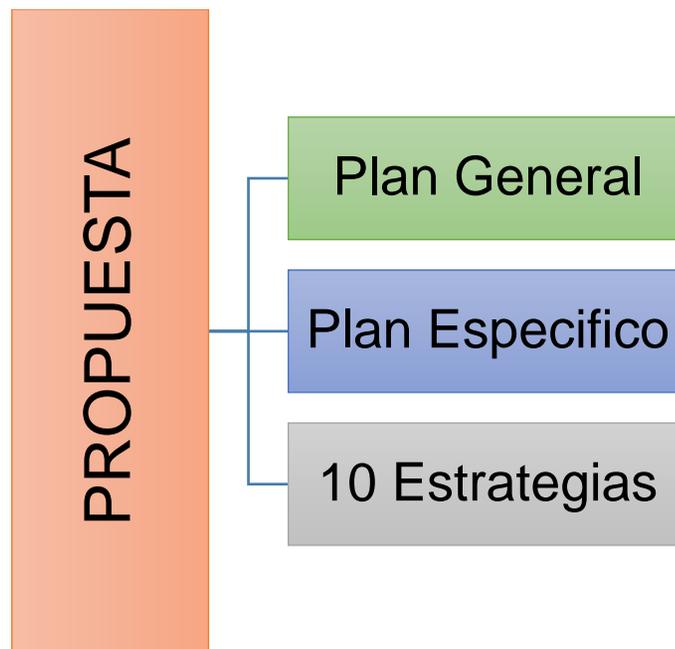
Factibilidad Social: La eficacia y eficiencia de la gerencia institucional ha sido desde la antigüedad hasta los actuales días como acciones del quehacer del hombre. Por ello, todo país desarrollado, o que se encuentre en este proceso, debe darle importancia a la necesidad de minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de dicha institución. Entendiendo estas consideraciones, se asume que las estrategias que se diseñaron, proporcionan a los empleados y gerentes la posibilidad de optimizar la productividad y el clima organizacional.

Factibilidad Institucional: Esta propuesta es factible institucionalmente por cuanto en colaboración con las demás instituciones encargadas del hecho social se podrá implantar la misma. En relación a los beneficios, esta propuesta generaría aportes a los empleados y gerentes de la Gerencia de Saneamiento Ambiental del Estado Apure.

Estructura de la Propuesta

La estructura, es la forma de organización de las áreas necesarias para la ejecución de todos los macroprocesos diseñados para la administración del servicio, con personal cualificado para asumir la ejecución de cada uno de los macroprocesos.

El modelo de propuesta que se presenta alude a una organización balanceada de las áreas gerenciales, factores psicosociales y el clima organizacional que lo ameritan. En tal sentido la propuesta se grafica de la siguiente manera:



Fuente: Unda, Y. (2017)

Seguidamente se presentan las estrategias diseñadas para darle solución a la problemática.

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que siembra

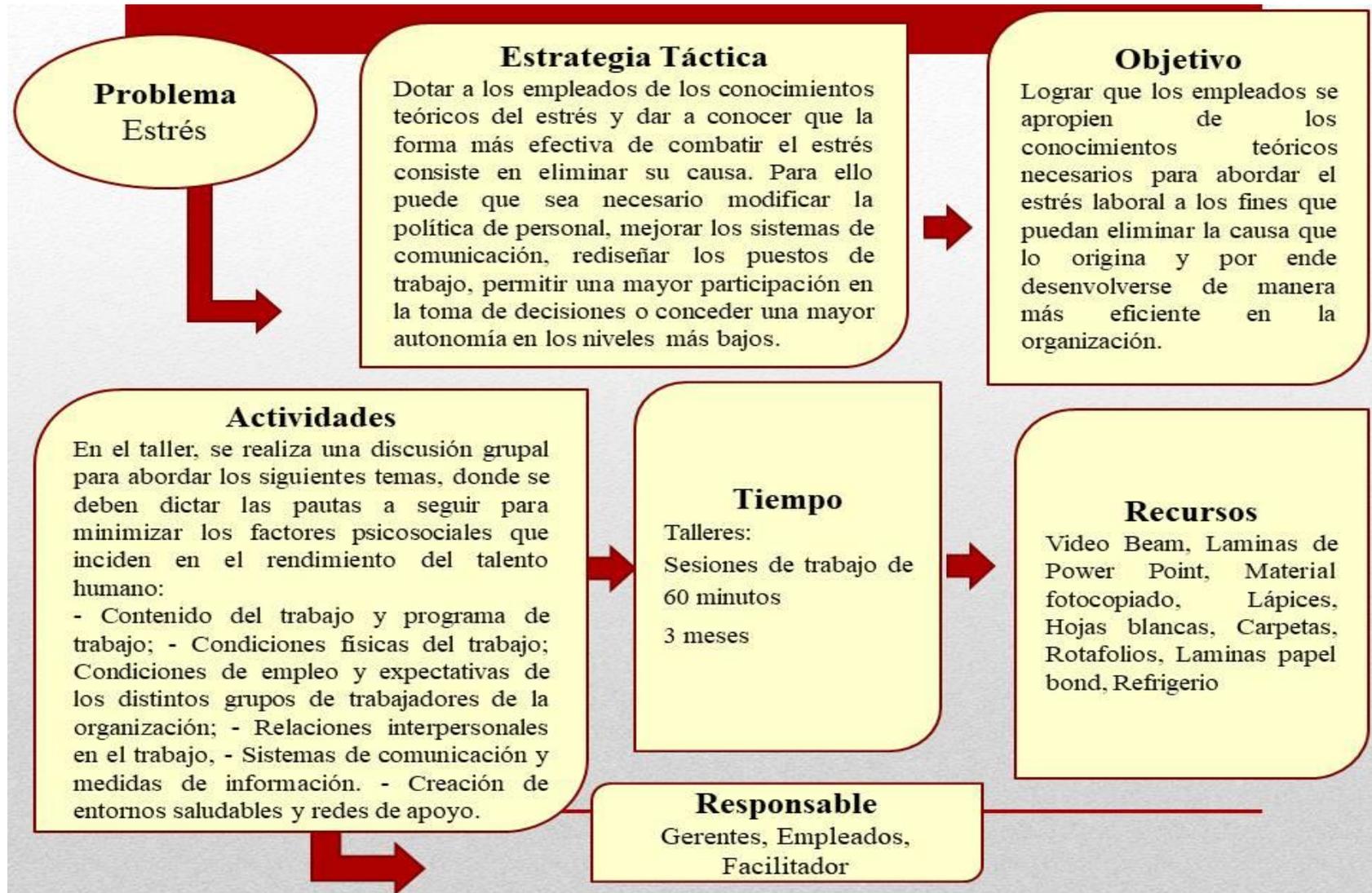
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN GERENCIA GENERAL

**ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA
MINIMIZAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES QUE
INCIDEN EN EL RENDIMIENTO DEL TALENTO
HUMANO DE LA GERENCIA DE SANEAMIENTO
AMBIENTAL, INSALUD-APURE**

Autora: Yogeyna Unda Jara

San Fernando de Apure, Junio 2017





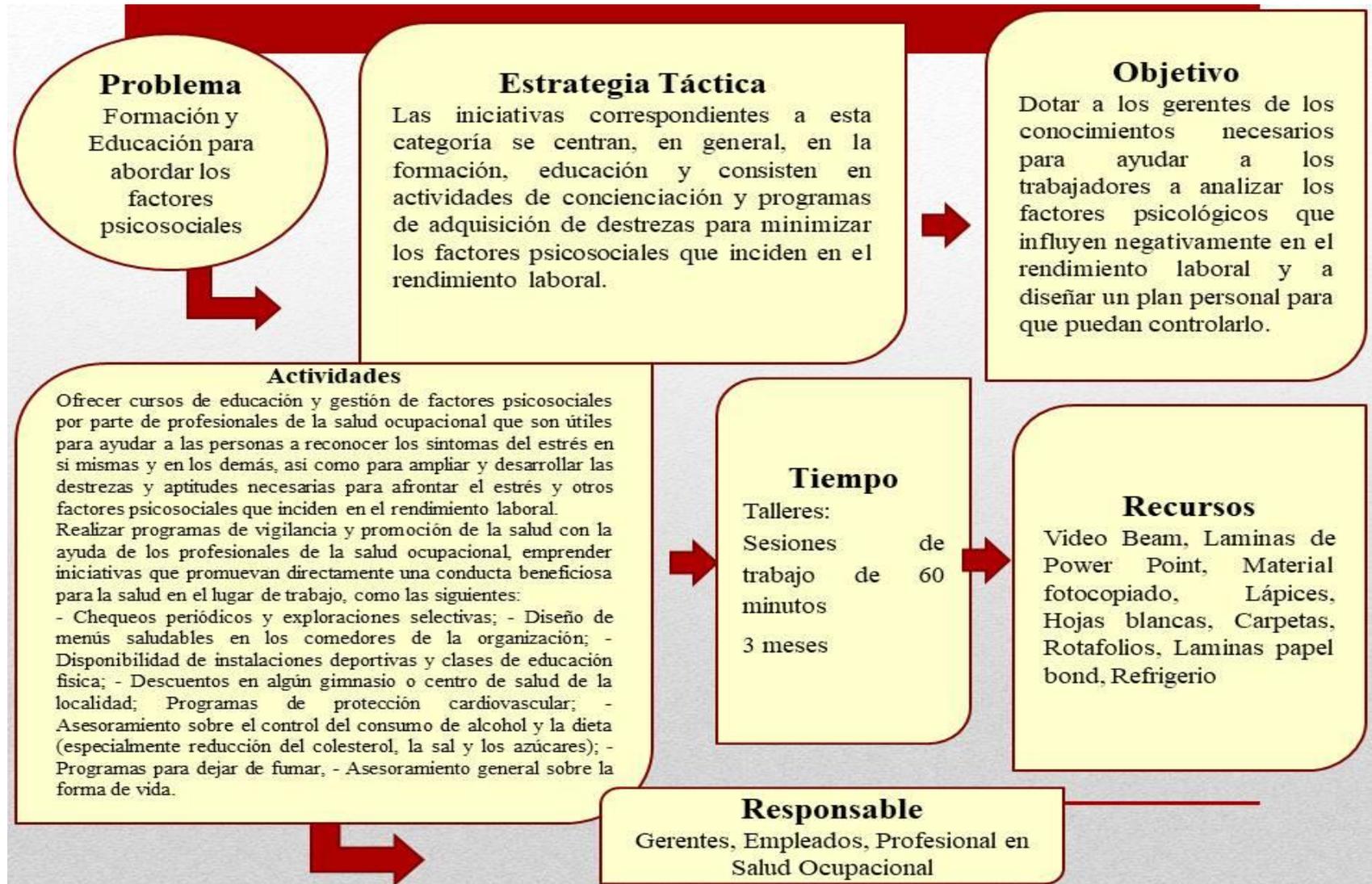


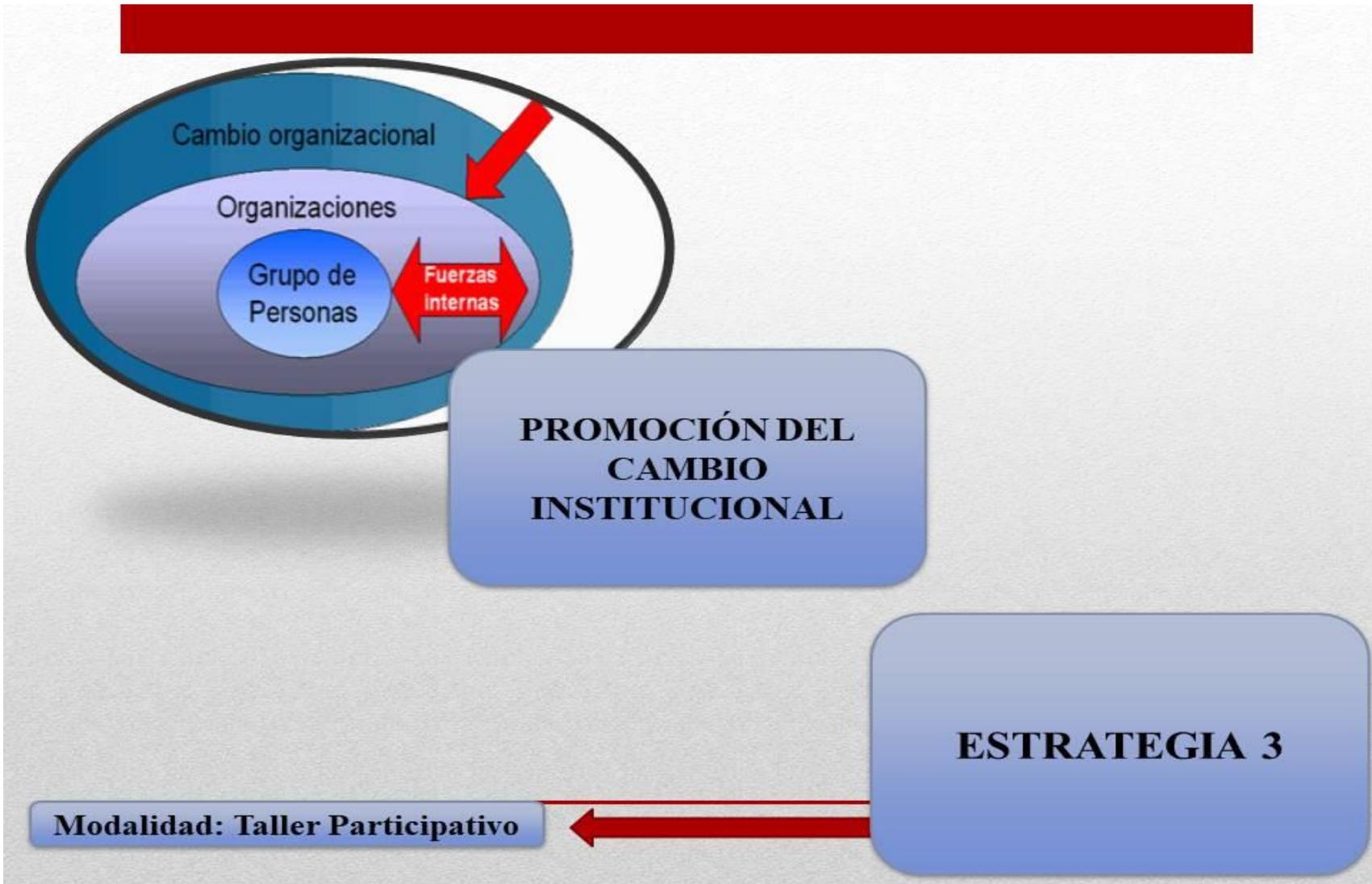
**PREVENCIÓN
SECUNDARIA**

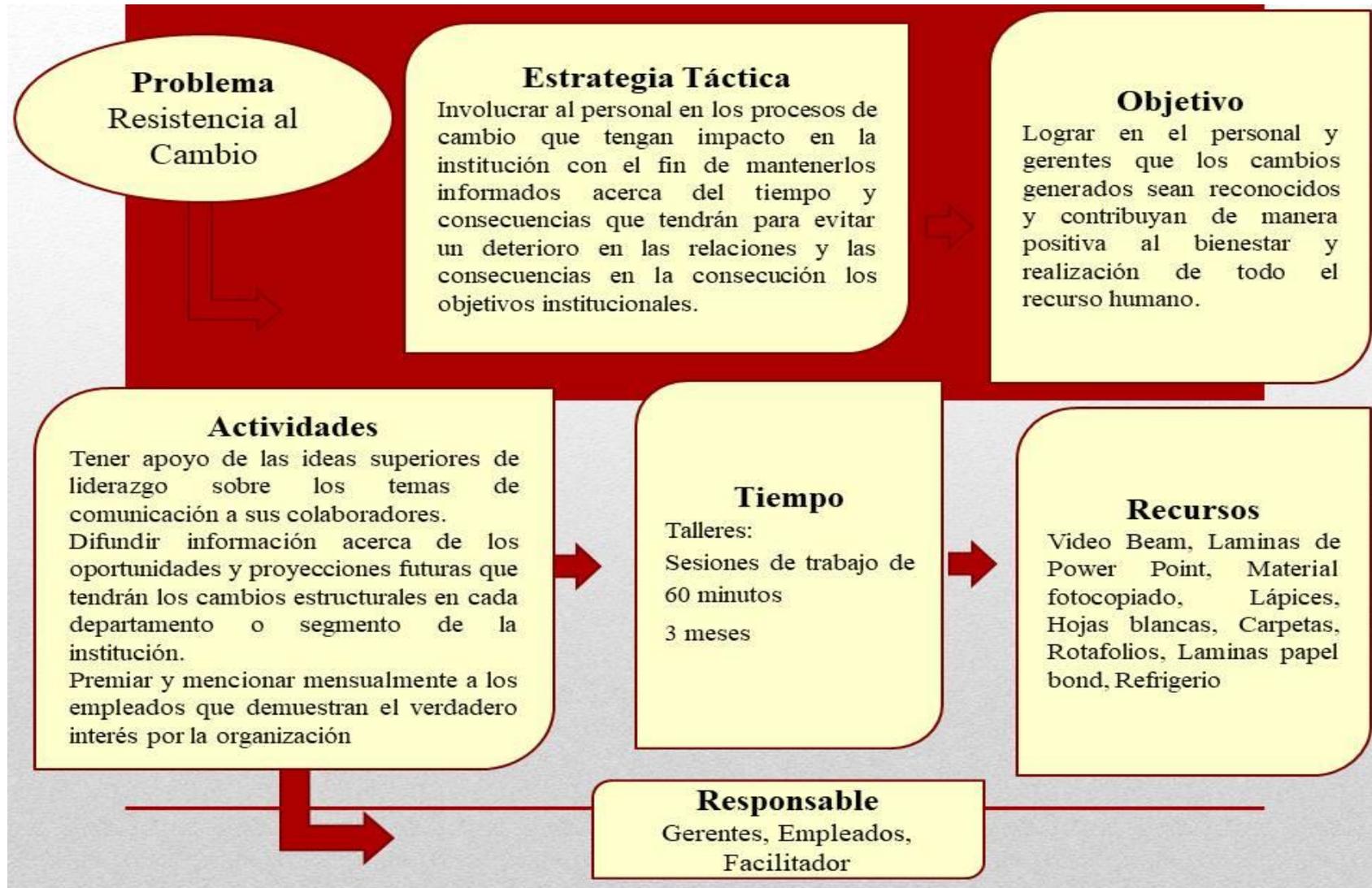
ESTRATEGIA 2

Modalidad: Taller Participativo









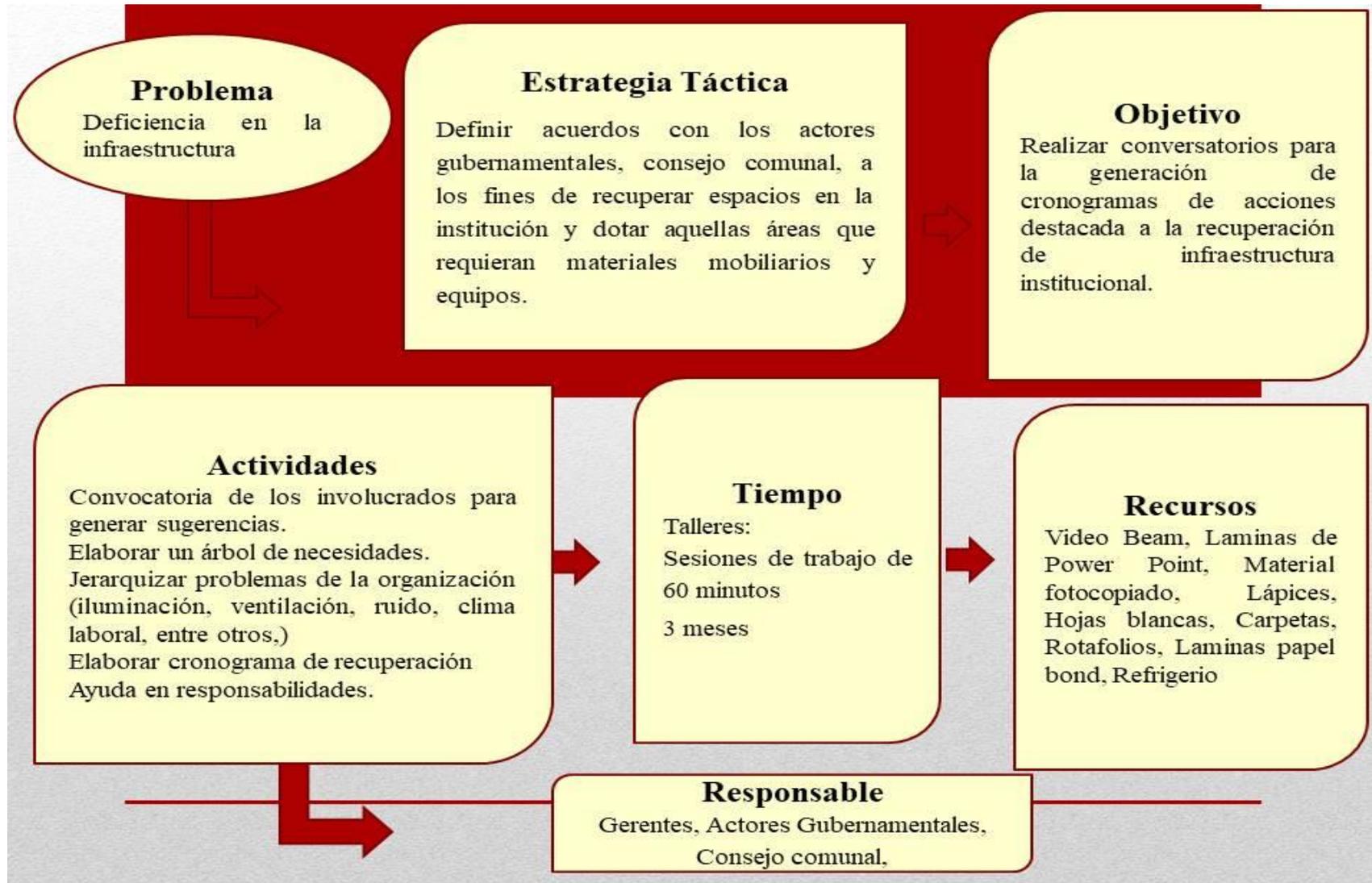


**ACONDICIONAMIENTO
DEL AMBIENTE DE
TRABAJO E
INFRAESTRUCTURA**

ESTRATEGIA 4

Modalidad: Taller Participativo





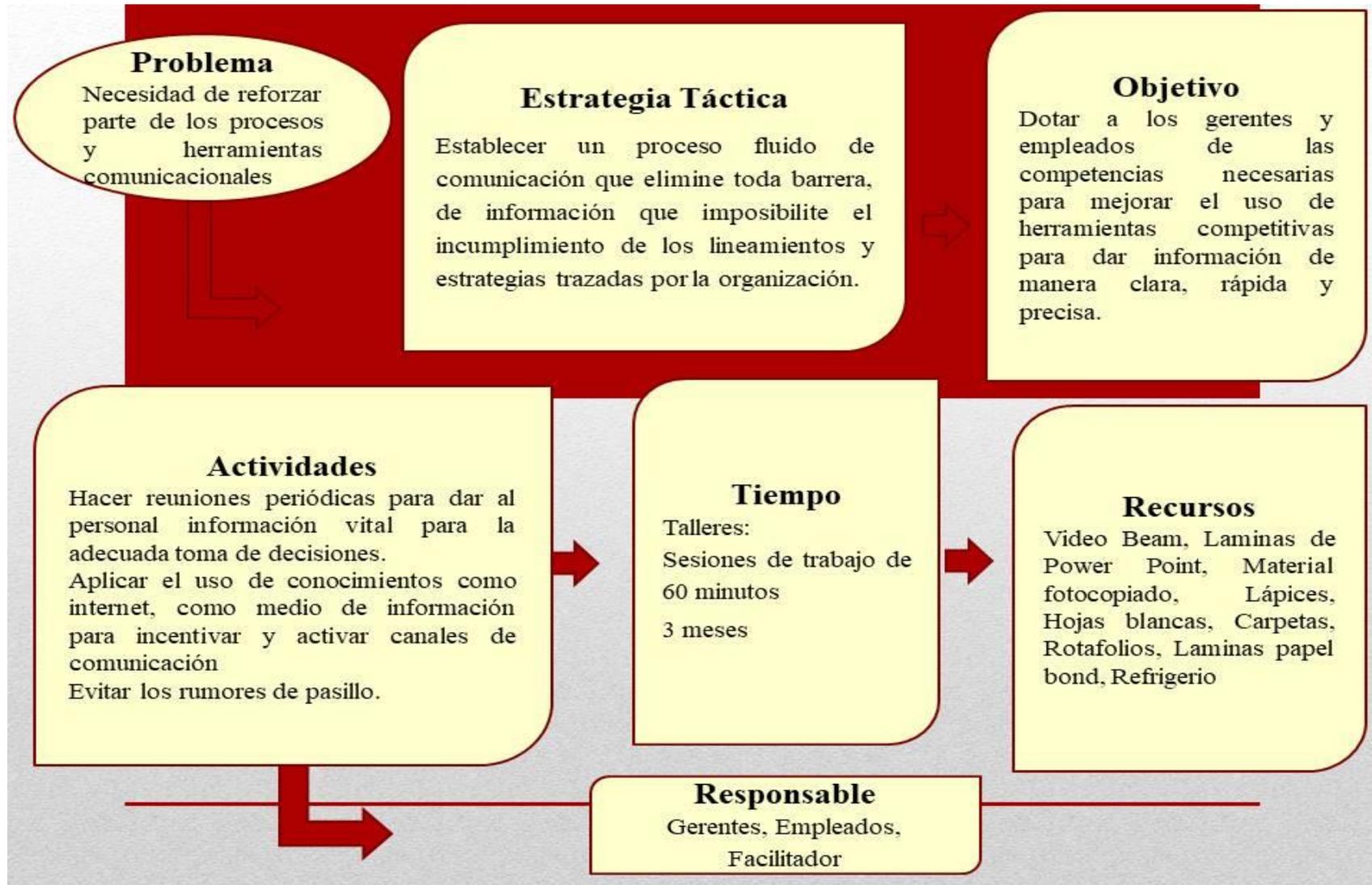


**REFORZANDO LOS PROCESOS
COMUNICACIONALES**

ESTRATEGIA 5

Modalidad: Taller Participativo



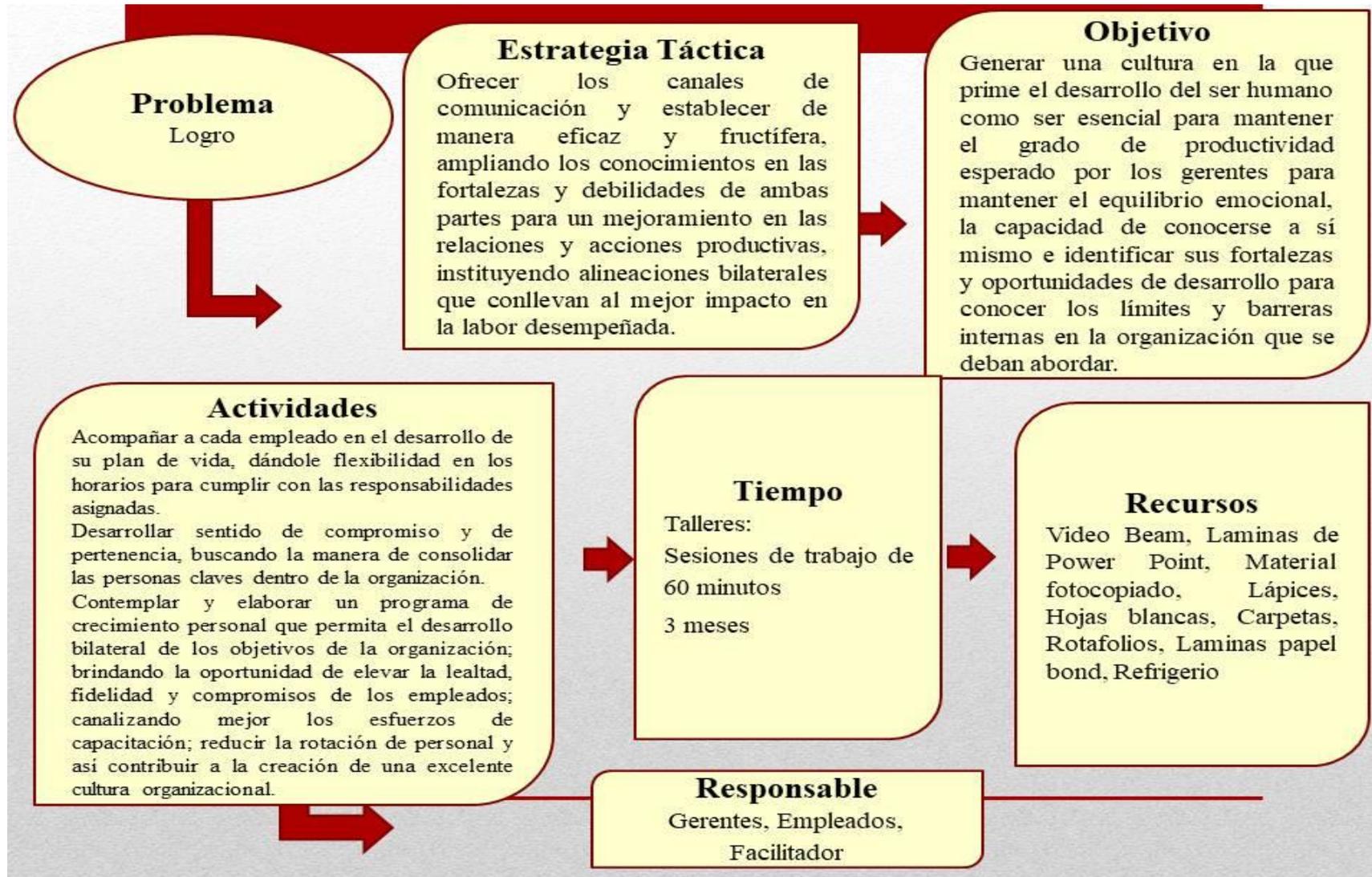


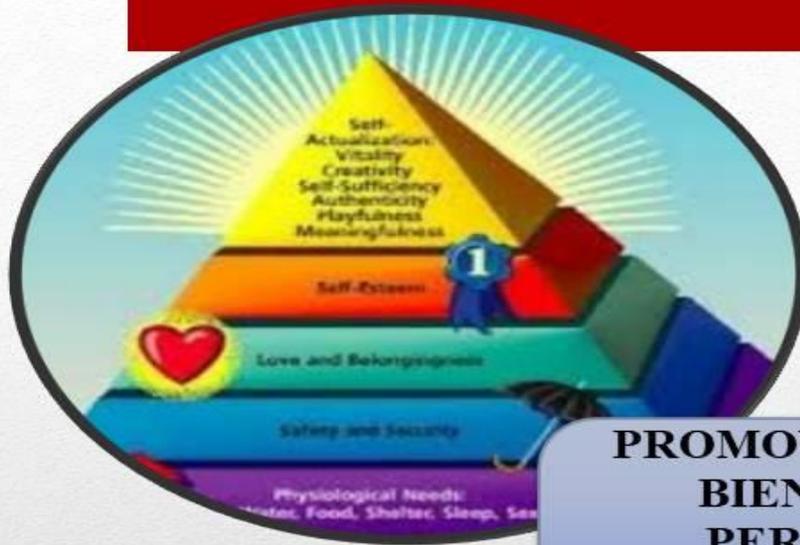
```
graph TD; A[EL LOGRO COMO FORMA DE INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES]; B[ESTRATEGIA 6]; C[Modalidad: Taller Participativo]; B --> C;
```

EL LOGRO COMO FORMA DE INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

ESTRATEGIA 6

Modalidad: Taller Participativo



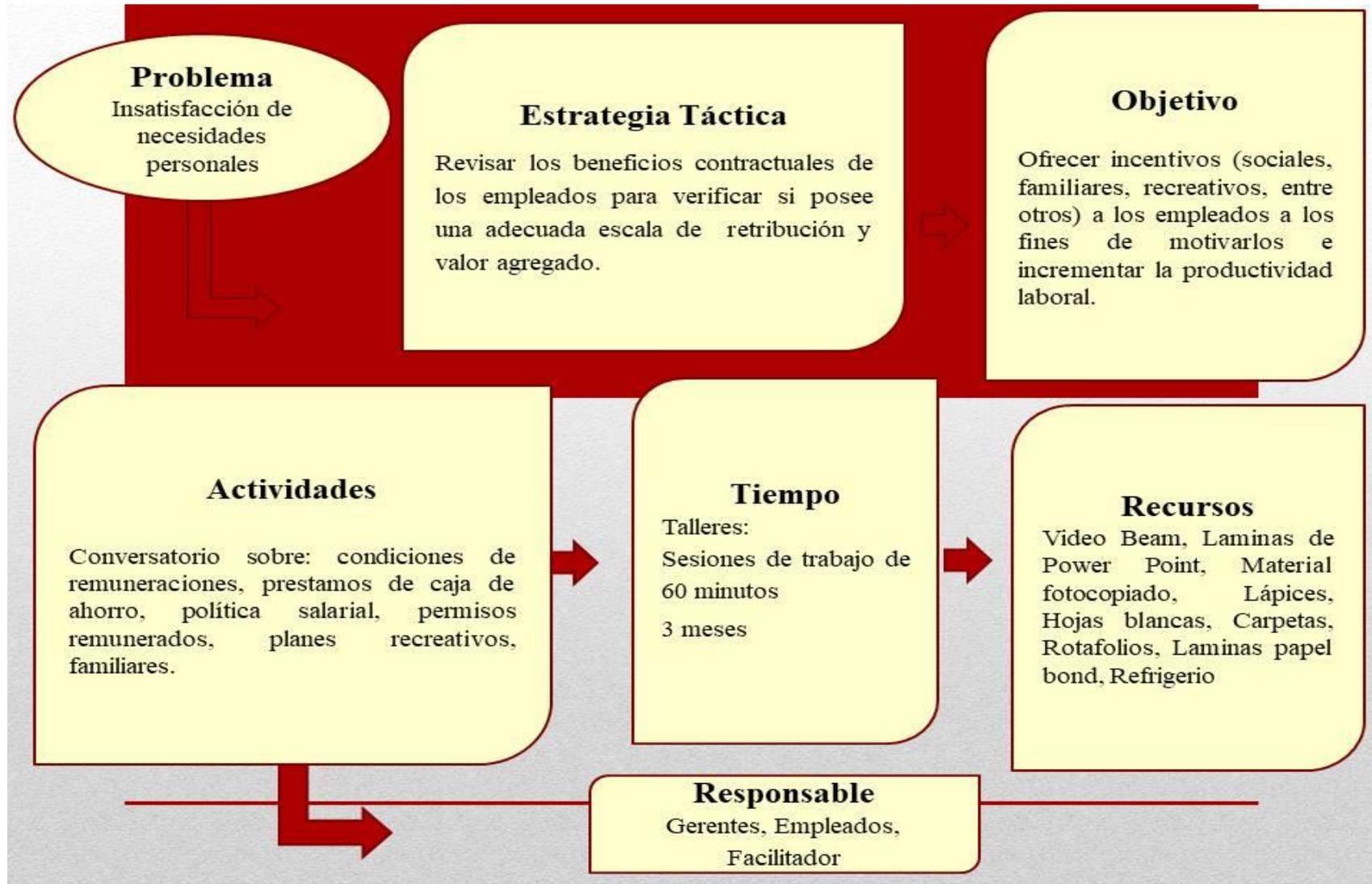


PROMOVIENDO EL BIENESTAR PERSONAL MEDIANTE LA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES

ESTRATEGIA 7

Modalidad: Taller Participativo





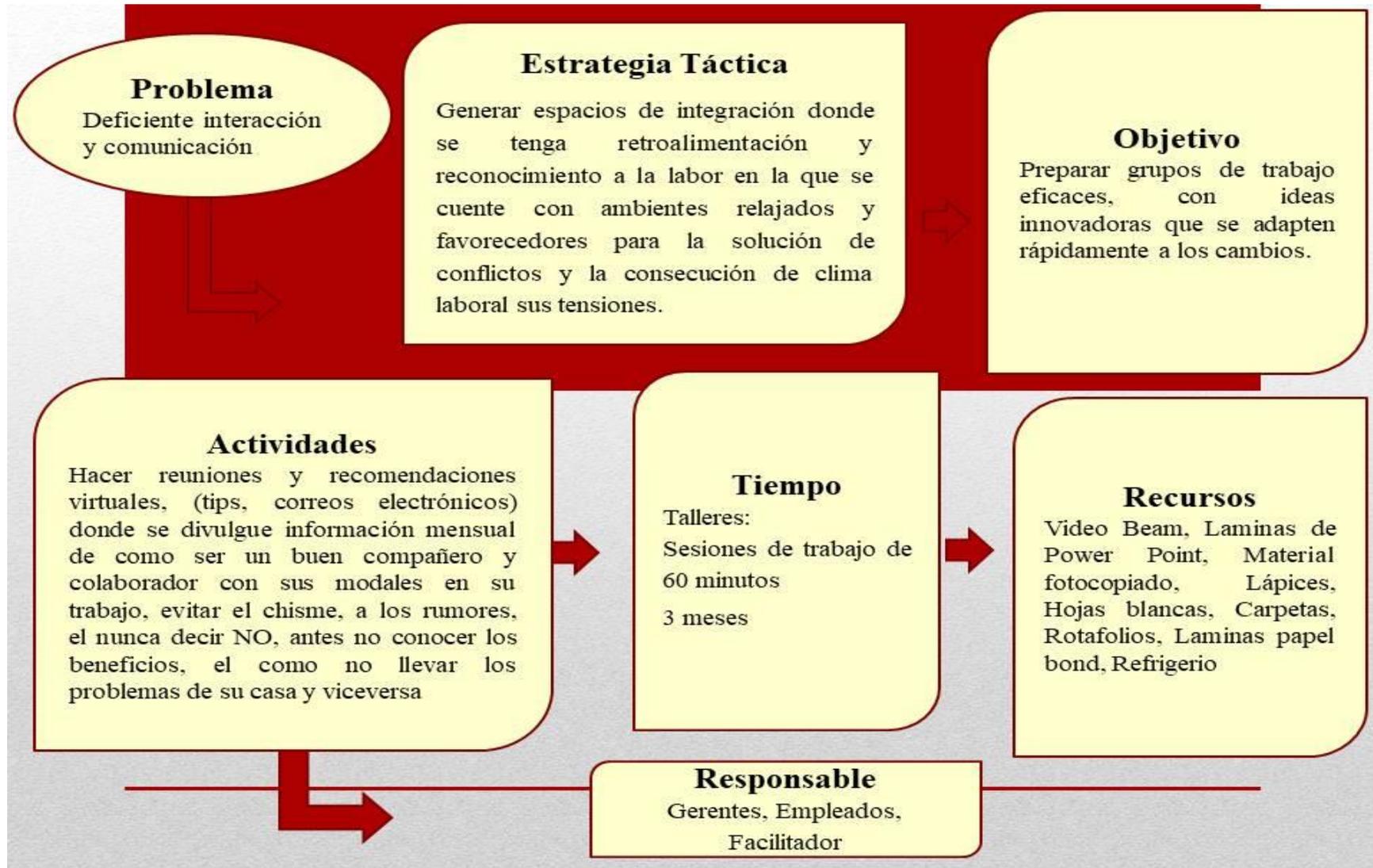


**FORTALECIENDO LAS
RELACIONES
INTERPERSONALES**

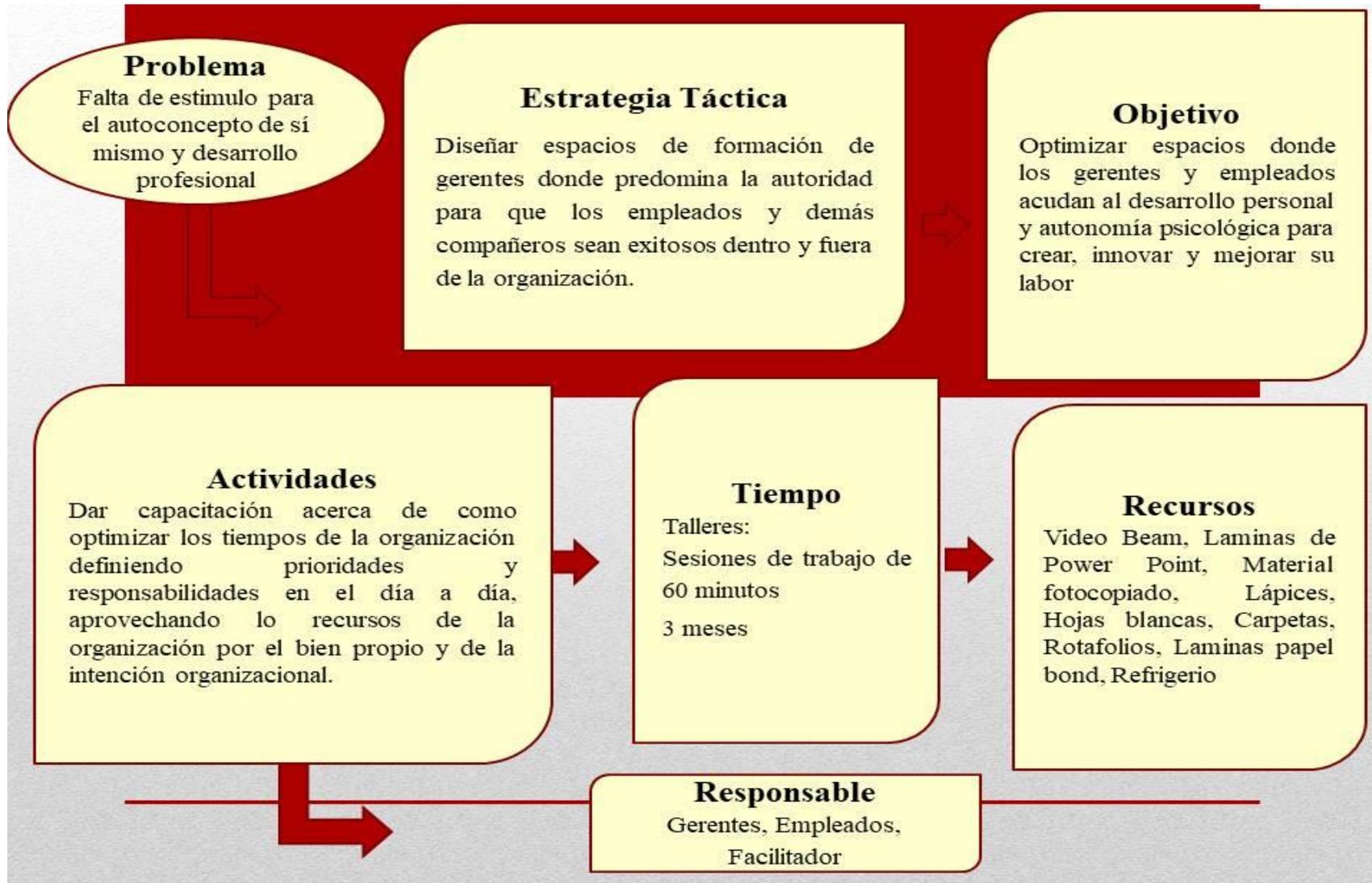
ESTRATEGIA 8

Modalidad: Taller Participativo









CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los resultados para el primer objetivo específico dirigido a identificar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure, permitió concluir lo siguiente:

Los factores psicosociales y organizacionales pueden definirse como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, al igual que las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo; lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, la productividad y la satisfacción laboral. Es por esto que nace el interés por indagar algunos factores psicosociales individuales y organizacionales que afectan la productividad y el rendimiento en las organizaciones.

De allí, que es pertinente destacar que destacados especialistas en talento humano y salud ocupacional proponen que los altos ritmos de trabajo, sobre cargas físicas, mentales y emocionales; tareas monótonas, rutinarias y repetitivas, al igual que un incremento de los grados de incertidumbre es el conjunto de los cambios personales que afectan a la organización. Las demandas organizacionales y tecnológicas, la cultura organizacional al igual que las situaciones individuales generan una creciente necesidad de analizar los factores organizacionales ya mencionados, todo lo anterior altera la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores, creando en ellos sobrecarga mental, fatiga y estrés ocupacional.

Para entender los factores de riesgo psicosocial se debe tener total claridad sobre tres posibles líneas de identificación y análisis, la primera hace referencia al riesgo intra laboral que son elementos relacionados con la tarea y el entorno en que se

realiza. La segunda es el riesgo extra laboral, que hace énfasis al entorno familiar, aspectos socioeconómicos tanto del individuo como la organización y las redes de apoyo social en las que participa el trabajador. El tercer componente hace referencia al riesgo individual que identifica los aspectos relacionados con las características intrínsecas, rasgos de personalidad y estado de salud. Cabe señalar, que la prevención de riesgos y la salud laboral son principios inherentes a todos los procesos durante la realización del trabajo, así como en la mejora continua de la calidad de vida, y deben contener las medidas necesarias para evitar daños a la salud.

Por eso, el riesgo laboral es la posibilidad que un trabajador pueda sufrir un daño derivado del desarrollo de su actividad profesional, las fuentes u orígenes potenciales de estos riesgos laborales son materiales, ambientales y psicosociales. Cuando las personas forman parte de una organización y se le encomienda una labor, están apuntando directa o indirectamente a la satisfacción de las metas personales y organizacionales. Para que una persona sea productiva dentro de una organización es necesario que tenga claro sus objetivos individuales y el desarrollo de este en concordancia con su productividad laboral. Estos hallazgos, son corroborados a través del instrumento de recolección de datos administrado a los empleados, de la siguiente manera:

- Los empleados conocen las características de la organización, sin embargo, coinciden que algunos elementos deben ser ajustados para lograr y maximizar la eficiencia organizacional.
- A pesar de considerar que casi siempre el ambiente es adecuado, algunos consideran que rara vez el ambiente cumple con las condiciones mínimas necesarias para desenvolverse laboralmente.
- Los empleados no están conformes con las funciones que le son delegadas en la organización, constituyéndose en una desventaja para la misma.
- La información arrojada conlleva a deducir que los empleados están totalmente de acuerdo en que la organización donde trabaja se gerencia desde una concepción jerárquica vertical, con reglas, procedimientos y trámites que muchas veces

limitan el desarrollo de su trabajo, lo que denota una organización burocrática y rígida.

- El hecho que la calidad de vida en el trabajo se puede considerar como una filosofía, un conjunto de creencias y valores que integran todos los esfuerzos dirigidos a incrementar la productividad y mejorar la moral de los trabajadores de la organización, haciendo énfasis en el reconocimiento de la dignidad del ser humano, así como su potencial intelectual, buscando incrementar la participación de las personas en el trabajo bajo un esquema continuo con el fin de lograr las metas y objetivos de la organización.
- Cuando se trata de trabajadores y su incidencia en la actividad laboral es necesario que dicho talento humano sea protegido y se le preste ayuda necesaria, la cual consiste en crearles un buen ambiente de trabajo donde los valores sean respetados al trabajador, ya que el mismo es indispensable y necesario para el proceso productivo de la organización, lo importante es que se le brinde la seguridad exigida en las leyes y el derecho a poder trabajar para la subsistencia digna y decorosa tanto para el cómo de su familia.
- Se pudo encontrar que la opinión de los empleados se ubicó de forma negativa, es decir, en las alternativas a veces y raras veces. Ello, lleva a la investigadora a plantearse que los empleados, conciben la estructura institucional, con un conjunto de normas, flujo de información, políticas, que escasamente contribuyen a facilitar el trabajo en la organización. Así mismo, no se visualiza por parte del gerente la aplicación en el personal de gratificaciones, apoyo social, de forma tal que se contribuya a mantener un buen clima organizacional.

Para el segundo objetivo específico determinar las estrategias organizacionales que emplean los gerentes para maximizar el rendimiento del talento humano, los hallazgos permitieron concluir lo siguiente:

Para abordar el rendimiento del talento humano es necesario intervenir la cultura organizacional es necesario que las actividades, procesos y estrategias de la organización estén en una misma dirección, generando ambientes de trabajo que permitan desarrollar las capacidades, talentos y aptitudes de todas las personas,

conformado grupos de trabajo armónicos basados en el respeto, la aceptación y el compromiso, de esta manera todas las personas que conforman la organización puedan hablar el mismo lenguaje, se conecten con la misma filosofía y juntos trabajen por los objetivos y metas organizacionales.

La construcción, adopción e internalización de una nueva cultura se convertirá en el corto plazo en una fuente de oxigenación, transformación y motivación de los empleados; lo que se busca en el proceso de transformación personal e individual, de la adopción de normas, procesos y políticas personales, es que se adopte un clima óptimo de impacto en los resultados económicos esperados por la organización. De allí, que los procesos de cambio deben de ser efectuados de manera sistemática y planeada donde cada área de la organización tenga la capacidad de incorporar los compromisos para la implementación del cambio cultural al plan estratégico que tengan diseñado, a su vez deben de ser flexibles para que se puedan adaptar a las realidades de cada equipo. En tal sentido, los hallazgos obtenidos arrojaron lo siguientes resultados:

- Los gerentes no aplican estrategias organizacionales para maximizar el rendimiento del talento humano a través de la prevención y control de agentes estresores y medio de ambiente saludables.
- Los gerentes en una frecuencia de a veces emplean el apoyo social de los trabajadores a los fines de ofrecerle una ayuda para que afronten y superen sus problemas laborales, familiares y sociales.
- Los gerentes no toman acciones dirigidas a acoplar el recurso humano y fomentar el trabajo equipo para maximizar el rendimiento y productividad laboral.

Finalmente, para el tercer y último objetivo específico que textualmente señala: Diseñar estrategias organizacionales para minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure, la información obtenida a través del instrumento de recolección de datos, generaron una serie de elementos teóricos que dieron sustento y guiaron a la investigadora a diseñar las estrategias para abordar el problema planteado a través de la propuesta que se ofrece.

Recomendaciones

Luego de formulada las conclusiones respectivas, la investigadora recomienda lo siguiente:

- Se sugiere realizar círculos de trabajo donde se integren los empleados y gerentes de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure a los fines de diagnosticar los factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad de las personas y buscar en consenso la solución a los mismos.
- Se recomienda aplicar jornadas eventuales para lograr que las personas se sientan reconocidas, protegidas, escuchadas y que su satisfacción, involucramiento y pertenencia lleguen a un éxito integral, tanto laboral como personal.
- Se recomienda crear estrategias y/o planes de intervención que influyan positivamente en la salud, la productividad y la satisfacción de los empleados.
- Aplicar la propuesta que se ofrece a corto plazo.

REFERENCIAS

- Alderfer (1998) citado por Loreto (2013) Teorías Contemporáneas de la Motivación, ERG (Existence, Relatedness and Growth). Editorial Primavera
- Ander-Egg (2012) Técnicas de Investigación Cuantitativa. Editorial Pentagrama
- Arias, F. (2012) Metodología de la investigación. Editorial Panapo
- Azuaje (2012) Técnicas de la Investigación Cuantitativa. Editorial Mc Graw Hill
- Baguer, A. (2013) La Gestión de los Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill Interamericana de España. Madrid. España.
- Ballestrini (2012) Enfoques en la Metodología Cuantitativa. Sus prácticas de investigación. Madrid: McGraw-Hill.
- Benito, D. (2012) Causas de los Factores Psicosociales. Ediciones Pentagrama
- Berrio, A. (2012) Importancia del Talento Humano. Ediciones Pentagrama
- Blanch (1996) citado por González (2012) Multifuncionalidad del empleo en el ámbito de los factores psicosociales. Editorial Mc Graw Hill
- Broggi, D. (2014) Metodología para analizar los factores psicosociales a los fines de lograr la mejor administración del recurso humano en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración. Trabajo de Grado Publicado en la Facultad Regional de Buenos Aires
- Cadi, O. (2014). Pensamiento estratégico para la gestión pública: una confluencia sobre la planificación, organización, dirección y control. Editorial Nueva Luz
- Chapelle, F. (2013) Consecuencias sobre la calidad de vida laboral. Editorial Primavera
- Chiavenato, I. (2012) Administración de Recursos Humanos. Ediciones Pentagrama
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Publicada en Gaceta Oficial N° 36.860

- Cruz, G. (2014), Gestión del Talento Humano. Editorial Mc Graw Hill
- Domingo, L. (2012) Estrategias Organizacionales. Ediciones Prentice Hall
- Duarte, F. (2012) Clasificación de los Factores Psicosociales. Editorial Mc Graw Hill
- Hernández, Fernández y Baptista (2012) Técnicas de investigación científica. Editorial Panapo
- Herzberg (1970) citado por Rincones (2012) Teoría de la Motivación e Higiene. Editorial Prentice Hall
- Ley del Estatuto de la Función Pública (2002) Publicada en Gaceta Oficial N° 37.402
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente (2005) Publicada en Gaceta Oficial número 38.236,
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) Publicada Mediante el decreto-ley N° 8.938,
- Ley Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, 2013-2019. Publicado en Gaceta Oficial
- Marin, A. (2014) Propuesta de un programa para optimizar el rendimiento laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz. Trabajo de Grado publicado en la Universidad Católica Andrés Bello
- Maslow, A. (1970) Teoría de las Pirámides de las Necesidades. Ediciones Primavera
- Mc Clelland (1976) citado por Goncalves (2013) Teoría de las Necesidades. Editorial Pentagrama
- Pérez, R. (2014) Calidad de Vida Laboral. Editorial Mc Graw Hill
- Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, (2013-2019) Publicado en Gaceta Oficial N° 6118
- Querales, A. (2012) Factores Psicosociales que Influyen en el Rendimiento Laboral. Editorial Limusa

- Quintana, F. (2013) Incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral del personal administrativo en las empresas venezolanas en el año 2013. Trabajo de Grado Publicado en la Universidad Bicentenario de Aragua
- Ramírez, C. (2012) Técnicas de investigación científica. Editorial Panapo
- Realza, M. (2014) Factores que Inciden en la Calidad de Vida Laboral. Editorial Nueva Luz
- Rentería, D. (2012) Factores Psicosociales que Inciden en el Rendimiento del Talento Humano. Editorial Kapelusz
- Sabino, C. (2012) El Conocimiento Científico. Editorial Panapo
- Shirom, L. (2013) El Estrés como Factor Psicosocial en el Trabajo. Ediciones Nueva Luz
- Tamayo y Tamayo (2012) Métodos de Investigación Científica. Editorial Episteme
- Thoits (1982) Teoría del apoyo social. Ediciones de la Biblioteca
- UNELLEZ (2009) Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” - UNELLEZ, Políticas y Trabajos de Grado. Ediciones Autor
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014) Metodología de la Investigación Cuantitativa. Editorial FEDUPEL
- Villafranca, R. (2012) Basamentos y Posturas Legales. Ediciones Autor
- Zapata, A. (2012) Estrategias Organizacionales. Ediciones Graw

ANEXOS

CUESTIONARIO

Estimado: Empleado

Esta encuesta, consiste en un cuestionario con preguntas según escala tipo Likert, referidas a los indicadores correspondientes a cada una de las variables operacionalizadas para cumplir con los objetivos propuestos para el desarrollo de una investigación de campo que servirá de apoyo a un proyecto factible cuyo interés es el de Proponer estrategias organizacionales para minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure. En tal sentido, se requiere de su valioso apoyo al suministrar la información necesaria.

Sin otro particular a que hacer referencias, se le agradece brindar la información necesaria.

Responsable de la aplicación del instrumento:

Yogeyna Unda Jara

INSTRUCCIONES

- A.- Se agradece leer detenidamente cada interrogante formulada.
- B.- Sus respuestas son aportes valiosos a esta investigación puesto que formarán parte de los resultados de la misma.
- C.- Se agradece que genere respuesta a todos los ítems formulados.
- D.- De presentar dudas se la recomienda solicitar el apoyo de la investigadora.
- E.- Las escalas para responder son las siguientes:
 - Siempre (S)
 - Casi Siempre (CS)
 - A Veces (AV)
 - Raras Veces (RV)
 - Nunca (N)

Variable 1: Factores Psicosociales

Nº	Ítems	Alternativas de Respuestas				
		S	CS	AV	RV	N
1.	Indicadores: Características de la Organización ¿La Gerencia de Saneamiento Ambiental tiene claramente definida las metas y objetivos para los cuáles fue creado?					
2.	¿La organización trata continuamente de alcanzar la eficiencia empleando la división del trabajo con el fin de delegar funciones y trabajar de manera armoniosa y coordinadamente para lograr la sinergia?					
3.	¿La gerencia de Saneamiento Ambiental posee una estructura organizativa simple?					
4.	¿Conoce la estructura funcional – operativa de la organización?					
5.	Indicador: Ambiente de Trabajo ¿El ambiente donde labora el talento humano cumple con las condiciones de higiene, seguridad y salud mínima para desenvolverse facilitando su buen rendimiento?					
6.	¿El ambiente físico donde labora el personal es acorde de acuerdo con la temperatura, luz, ruido y espacio?					
7.	¿Las instalaciones de su lugar de trabajo son limpias y cuentan con el equipo e instrumentos adecuados para efectuar su tarea de manera eficiente?					
8.	Indicador: Funciones ¿Las funciones que le son asignadas se corresponden a su perfil profesional?					
9.	¿Está conforme con las funciones que desempeña en la institución?					
10.	Indicador: Estructura de la Organización ¿La organización se gerencia desde una concepción jerárquica vertical, es decir, de arriba hacia abajo?					
11.	¿Cómo miembro de la organización percibe que existen cantidad de reglas, procedimientos, trámites, que limitan el desarrollo de su trabajo?					
12.	¿El directivo gerencia la organización apoyada en una burocracia rígida, limitando el trabajo libre, e informal?					
13.	Indicador: Incidencia de la Actividad Laboral ¿Realiza sus funciones de manera eficiente y eficaz cumpliendo con las metas de la institución?					

Nº	Ítems	Alternativas de Respuestas				
		S	CS	AV	RV	N
14.	¿El personal que labora en la institución es rotado frecuentemente?					
15.	¿Posee habilidades y destrezas para aportar a la institución en el logro de sus metas?					
16.	¿Posee sentido de pertenencia con la institución?					
17.	Indicador: Factores de la Cultura Organizacional ¿La estructura como está compuesta el sistema administrativo formal de la institución, establecido en normas de trabajo, política, sistema y flujo de comunicación y las relaciones jerárquicas de poder facilitar el trabajo del gerente y demás miembros de la organización?					
18.	¿El gerente, visualiza la aplicación personal al esfuerzo y la productividad personal, los programas de incentivos, bonificaciones y gratificaciones al personal, apoyo social, oportunidades de acceso, entre otros, de manera tal que se mantenga un buen clima organizacional?					

CUESTIONARIO

Estimado: Gerente

Esta encuesta, consiste en un cuestionario con preguntas según escala tipo Likert, referidas a los indicadores correspondientes a cada una de las variables operacionalizadas para cumplir con los objetivos propuestos para el desarrollo de una investigación de campo que servirá de apoyo a un proyecto factible cuyo interés es el de Proponer estrategias organizacionales para minimizar los factores psicosociales que inciden en el rendimiento del talento humano de la Gerencia de Saneamiento Ambiental Insalud-Apure. En tal sentido, se requiere de su valioso apoyo al suministrar la información necesaria.

Sin otro particular a que hacer referencias, se le agradece brindar la información necesaria.

Responsable de la aplicación del instrumento:

YogeynaUnda Jara

INSTRUCCIONES

- A.- Se agradece leer detenidamente cada interrogante formulada.
- B.- Sus respuestas son aportes valiosos a esta investigación puesto que formarán parte de los resultados de la misma.
- C.- Se agradece que genere respuesta a todos los ítems formulados.
- D.- De presentar dudas se la recomienda solicitar el apoyo de la investigadora.
- E.- Las escalas para responder son las siguientes:
 - Siempre (S)
 - Casi Siempre (CS)
 - A Veces (AV)
 - Raras Veces (RV)
 - Nunca (N)

Variable 2: Estrategias

N°	Ítems	Alternativas				
		S	CS	AV	RV	N
1.	Indicador: Prevención y Control ¿Cómo gerente aplica políticas y procedimientos dirigidos a promover un enfoque integrado dirigido a la salud y seguridad para mantener el máximo bienestar mental físico y social de los trabajadores?					
2.	¿Promueve la prevención primaria aplicando acciones dirigidas a reducir o eliminar los factores de estrés (es decir, los orígenes del estrés) y promover positivamente el medio ambiente de trabajo saludable y solidario?					
3.	¿Aplica estrategias para la detección y tratamiento de la depresión y la ansiedad a través de la concienciación de los trabajadores y la promoción de las actividades de control del estrés?					
4.	¿Propicia acciones para rehabilitar y recuperar personas que han sufrido o sufren problemas graves de salud producidos por estrés laboral?					
5.	Indicador: Apoyo Social ¿Emplea el apoyo social como herramienta para enfrentar los factores estresantes a través de una comunicación fluida para conocer mejor los problemas de los trabajadores y el medio de afrontarlos y superarlos?					
6.	Indicador: Acción e Intervención sobre la Organización del Trabajo ¿Efectúa cambios constantes y habituales dentro de la organización buscando la flexibilidad y la adaptación continua que puede afectar a la realización del trabajo individual o en equipo, así como a la comunicación ascendente o descendente, incluyendo la participación de los trabajadores en los cambios que se produzcan?					

MODELO DE LA MATRIZ PARA EL JUICIO DE LOS EXPERTOS:

Cuestionario dirigido a los Empleados y Gerentes

Criterio: Validez de contenido, por medio de la claridad y congruencia de cada ítem.

Instrucciones: En las columnas calidad y congruencia indique con una “C” si considera correcta, o con una “I” si considera incorrecta, la relación de cada aspecto con el ítem en función de la variable correspondiente: si lo cree conveniente adicione sus observaciones.

	Indicadores	Nº de Ítems	Contenido		Observaciones
			Calidad	Congruencia	
Variable 1: Factores Psicosociales		1.			
		2.			
		3.			
		4.			
		5.			
		6.			
		7.			
		8.			
		9.			
		10.			
		11.			
		12.			
		13.			
		14.			
		15.			
		16.			
		17.			
		18.			
Variable 2: Estrategias		1.			
		2.			
		3.			
		4.			
		5.			
		6.			

Datos de Identificación del Experto:

Nombres y Apellidos: _____

C.I. N°: _____

Profesión: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Firma: _____