UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURIA PÚBLICA
COORDINACION DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

INFLUENCIA DEL AMBIENTE LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE CARROCERÍAS DEL ESTADO TÁCHIRA. "CASO DE ESTUDIO: CARROCERÍAS ANDINAS C.A." ENMARCADO EN LA NORMA ISO 9000-2000.

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

Autor: Gustavo Adolfo Ramirez Albarracin.
Tutor: Ing. Wolfang Sánchez.

San Cristóbal, Abril del 2006.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURIA PÚBLICA
COORDINACION DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

INFLUENCIA DEL AMBIENTE LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE CARROCERÍAS DEL ESTADO TÁCHIRA. "CASO DE ESTUDIO: CARROCERÍAS ANDINAS C.A." ENMARCADO EN LA NORMA ISO 9000-2000.

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

Autor: Gustavo Adolfo Ramirez Albarracin.
Tutor: Ing. Wolfang Sánchez.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por el ciudadano Gustavo Adolfo Ramirez Albarracin, para optar al Título de Licenciado en Administración Mención Gerencia de Recursos Humanos, cuyo título es **Influencia del Ambiente Laboral en el Rendimiento de los Trabajadores de las Empresas de Carrocerías del Estado Táchira. "Caso de Estudio: Carrocerías Andinas C.A." Enmarcado en la Norma ISO 9000-2000,** considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, 24 días del mes de Abril del 2006.

_____

Ing. Wolfgang Enrique Sánchez Useche.

C.I. 5.650.037.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, a quien desde niño me enseñaron a reconocer como Padre generoso y a agradecerle todo lo bueno que en la vida se me ha brindado.

A mis padres, Gladys y Gustavo, a mi abuela, Esperanza, y a mis hermanos, Josué y Daniel, por su compañía y apoyo constante en cada reto de mi vida.

A mi "tío" Jorge, también muy cercano, con quien le debo el haber aprendido las primeras letras.

A mis amigos, compañeros y maestros, especialmente a Vanessa y Mary carmen, que desde el comienzo de la carrera, en las buenas y en las malas, han luchado conmigo para alcanzar esta meta.

"... Es que mis amigos han hecho la historia de mi vida. De mil maneras mudaron mis limitaciones en privilegios maravillosos y me permitieron caminar con serenidad y feliz en la sombras creadas por mi privación."

Helen Keller, 1880-1968

A todos ustedes dedico este humilde homenaje,

Gustavo

AGRADECIMIENTO

A los trabajadores de la empresa Carrocerías Andinas, C.A., quienes con buena disposición accedieron a participar en esta investigación respondiendo nuestras preguntas.

Al Ing. Reinaldo Vicini, que orientó y facilitó este trabajo en su empresa.

Al Prof. Wolfgang Sánchez que amablemente accedió a acompañarme como tutor de este trabajo.

A los profesores que colaboraron en la validación del instrumento, especialmente por su paciencia y dedicación.

A todos aquellos que de una u otra manera colaboraron aclarando nuestras dudas e inquietudes a lo largo del desarrollo de esta investigación.

De verdad, mil gracias…,

Gustavo

INDICE GENERAL

Pág.

Lista de cuadros vii

Lista de gráficos x

Resumen 14

Introducción 15

CAPITULO

I EL PROBLEMA…… 18

I.1. Planteamiento del Problema 18

I.2. Objetivo General 22

I.3.Objetivos Específicos 22

I.4.Justificación 22

I.5. Alcance 24

I.6. Limitaciones 24

II MARCO TEORICO……. 25

II.1. Antecedentes 25

II.2. Bases Teóricas 28

II.2.1. Gestión de la Calidad 28

II.2.2. Sistema de Gestión de Calidad. COVENIN - ISO 9000:2000 30

II.2.3. Ambiente Laboral 32

II.2.4. Rendimiento Laboral 47

II.4 Definición de Términos Básicos 56

III MARCO METODOLÓGICO……. 63

III.1. Nivel de la Investigación 63

III.2. Diseño de la Investigación 63

III.3. Población y Muestra 64
III.4.Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos 66
III.5. Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos 68
IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS…… 69
IV.1. Análisis General de los Resultados de la Entrevista Realizada al Gerente General de Carrocerías Andinas C.A. 69
IV.2. Análisis Cuantitativo y Cualitativo de los Resultados del Personal Administrativo 72
IV.2.1. Análisis General de Resultados de la Encuesta al Personal Administrativo. 87
IV.3. Análisis cuantitativo y cualitativo de los Resultados del personal operativo 89
IV.3.1. Análisis General de Resultados de la Encuesta Realizada al Personal Operativo. 104
IV.4. Análisis General de los Factores del Ambiente Laboral que Inciden en el Rendimiento de los Empleados de Carrocerías Andinas C.A. 105
CONCLUSIONES…….. 109
RECOMENDACIONES……..... 111
BIBLIOGRAFÍA…….. 112
ANEXOS…….. 115
A. Validación de Expertos……. 116
B. Instrumento aplicado al gerente general…… 126
C. Instrumento aplicado al personal…… 130
D. Fotografía de la planta…….. 134

LISTA DE CUADROS

Cuadros-Título	Pág.
1. Niveles mínimos de iluminación para tareas visuales (en lúmenes).	34
2. Sistemas de iluminación.	35
3. Niveles generales de ruido.	36
4. Efectos de la temperatura.	45
5. Relación confort – temperatura media de la piel (ºC).	46
6. Operacionalización de variables.	61
7. Cálculo del Tamaño de la Muestra y Estratificación de Poblaciones Finitas	66
8. ¿Considera que la iluminación en su área de trabajo es?	72
9. ¿La iluminación idónea para el desempeño de las funciones debe ser?	73
10. ¿Considera que su área de trabajo se caracteriza por una alta frecuencia de ruido?	74
11. ¿La intensidad de ruido en su área de trabajo es?	75
12. ¿El mobiliario, maquinarias y herramientas para el ejercicio de sus funciones esta de acuerdo a las posiciones físicas correctas (ergonómicas) del puesto de trabajo, así como también la ubicación y tipo del mismo?	76
13. ¿La organización realiza actividades de recreación y esparcimiento fuera del horario laboral, tales como: Actividades deportivas, cumpleaños, convivencias, entre otros que permita el desarrollo de la organización informal?	77
14. ¿La empresa organiza o promueve actividades para mejorar las relaciones interpersonales de sus trabajadores?	78

15. ¿Qué tipo de actividades alternativas le gustaría que la empresa promocionará en pro de la integración interpersonal del grupo? 79

16. ¿La organización incorpora al ambiente laboral elementos que contribuyan a la motivación laboral? 80

17. ¿Considera usted que el ambiente laboral podría generar algún nivel de estrés en los trabajadores? 81

18. ¿Considera que las condiciones de temperatura en las que trabaja son? 82

19. ¿Existe en la empresa condiciones de humedad que pueden afectar la salud o el desempeño de sus funciones? 83

20. ¿Durante la evaluación al desempeño se toman en cuenta los resultados individuales de su desempeño? 84

21. ¿Cree que existe buena comunicación entre trabajadores, jefes y supervisores? 85

22. ¿Considera usted que ha alcanzado los niveles de productividad exigidos o requeridos por la empresa en lo referente a los objetivos preestablecidos por la misma? 86

23. ¿Considera que la iluminación en su área de trabajo es? 89

24. ¿La iluminación idónea para el desempeño de las funciones debe ser? 90

25. ¿Considera que su área de trabajo se caracteriza por una alta frecuencia de ruido? 91

26. ¿La intensidad de ruido en su área de trabajo es? 92

27. ¿El mobiliario, maquinarias y herramientas para el ejercicio de sus funciones esta de acuerdo a las posiciones físicas correctas (ergonómicas) del puesto de trabajo, así como también la ubicación y tipo del mismo? 93

28. ¿La organización realiza actividades de recreación y esparcimiento fuera del horario laboral, tales como: Actividades deportivas, cumpleaños, convivencias, entre otros que permita el desarrollo de la organización informal? 94

29. ¿La empresa organiza o promueve actividades para mejorar las relaciones interpersonales de sus trabajadores? 95

30. ¿Qué tipo de actividades alternativas le gustaría que la empresa promocionará en pro de la integración interpersonal del grupo? 96

31. ¿La organización incorpora al ambiente laboral elementos que contribuyan a la motivación laboral? 97

32. ¿Considera usted que el ambiente laboral podría generar algún nivel de estrés en los trabajadores? 98

33. ¿Considera que las condiciones de temperatura en las que trabaja son? 99

34. ¿Existe en la empresa condiciones de humedad que pueden afectar la salud o el desempeño de sus funciones? 100

35. ¿Durante la evaluación al desempeño se toman en cuenta los resultados individuales de su desempeño? 101

36. ¿Cree que existe buena comunicación entre trabajadores, jefes y supervisores? 102

37. ¿Considera usted que ha alcanzado los niveles de productividad exigidos o requeridos por la empresa en lo referente a los objetivos preestablecidos por la misma? 103

38. Factores del Ambiente Laboral que Inciden en el Rendimiento de los Empleados. 108

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos **Pág.**

1. ¿Considera que la iluminación en su área de trabajo es? 72

2. ¿La iluminación idónea para el desempeño de las funciones debe ser? 73

3. ¿Considera que su área de trabajo se caracteriza por una alta frecuencia de ruido? 74

4. ¿La intensidad de ruido en su área de trabajo es? 75

5. ¿El mobiliario, maquinarias y herramientas para el ejercicio de sus funciones esta de acuerdo a las posiciones físicas correctas (ergonómicas) del puesto de trabajo, así como también la ubicación y tipo del mismo? 76

6. ¿La organización realiza actividades de recreación y esparcimiento fuera del horario laboral, tales como: Actividades deportivas, cumpleaños, convivencias, entre otros que permita el desarrollo de la organización informal? 77

7. ¿La empresa organiza o promueve actividades para mejorar las relaciones interpersonales de sus trabajadores? 78

8. ¿Qué tipo de actividades alternativas le gustaría que la empresa promocionará en pro de la integración interpersonal del grupo? 79

9. ¿La organización incorpora al ambiente laboral elementos que contribuyan a la motivación laboral? 80

10. ¿Considera usted que el ambiente laboral podría generar algún nivel de estrés en los trabajadores? 81

11. ¿Considera que las condiciones de temperatura en las que trabaja son? 82

12. ¿Existe en la empresa condiciones de humedad que pueden afectar la salud o el desempeño de sus funciones? 83

13. ¿Durante la evaluación al desempeño se toman en cuenta los resultados individuales de su desempeño? 84

14. ¿Cree que existe buena comunicación entre trabajadores, jefes y supervisores? 85

15. ¿Considera usted que ha alcanzado los niveles de productividad exigidos o requeridos por la empresa en lo referente a los objetivos preestablecidos por la misma? 86

16. ¿Considera que la iluminación en su área de trabajo es? 89

17. ¿La iluminación idónea para el desempeño de las funciones debe ser? 90

18. ¿Considera que su área de trabajo se caracteriza por una alta frecuencia de ruido? 91

19. ¿La intensidad de ruido en su área de trabajo es? 92

20. ¿El mobiliario, maquinarias y herramientas para el ejercicio de sus funciones esta de acuerdo a las posiciones físicas correctas (ergonómicas) del puesto de trabajo, así como también la ubicación y tipo del mismo? 93

21. ¿La organización realiza actividades de recreación y esparcimiento fuera del horario laboral, tales como: Actividades deportivas, cumpleaños, convivencias, entre otros que permita el desarrollo de la organización informal? 94

22. ¿La empresa organiza o promueve actividades para mejorar las relaciones interpersonales de sus trabajadores? 95

23. ¿Qué tipo de actividades alternativas le gustaría que la empresa promocionará en pro de la integración interpersonal del grupo? 96

24. ¿La organización incorpora al ambiente laboral elementos que contribuyan a la motivación laboral? 97

25. ¿Considera usted que el ambiente laboral podría generar algún nivel de estrés en los trabajadores? 98

26. ¿Considera que las condiciones de temperatura en las que trabaja son? 99

27. ¿Existe en la empresa condiciones de humedad que pueden afectar la salud o el desempeño de sus funciones? 100

28. ¿Durante la evaluación al desempeño se toman en cuenta los resultados individuales de su desempeño? 101

29. ¿Cree que existe buena comunicación entre trabajadores, jefes y supervisores? 102

30. ¿Considera usted que ha alcanzado los niveles de productividad exigidos o requeridos por la empresa en lo referente a los objetivos preestablecidos por la misma? 103

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Influencia Del Ambiente Laboral En El Rendimiento De Los Trabajadores De Las Empresas De Carrocerías Del Estado Táchira. "Caso De Estudio: Carrocerías Andinas C.A." Enmarcado En La Norma Iso 9000-2000.

Autor: Ramírez, Gustavo.
Asesor: Ing. Sánchez, Wolfang.
Año: 2006.

RESUMEN

La presente investigación realizada en el área de Recursos Humanos, específicamente en uno de sus subsistemas como lo es la Seguridad y Salud Laboral, pretendió llevar acabo y siendo su objetivo general, la determinación de la **Influencia del Ambiente Laboral en el Rendimiento de los Trabajadores de las Empresas de Carrocerías del Estado Táchira. "Caso de Estudio: Carrocerías Andinas C.A." Enmarcado en la Norma ISO 9000-2000.** Por lo que la metodología a emplear fue a nivel o tipo descriptivo con investigación de campo. Asimismo, la información fue recolectada a través de dos instrumentos (la entrevista realizada al Gerente General de Carrocerías Andina C.A. y el cuestionario a su personal Administrativo y Operativo específicamente, a fin de determinar la situación actual de la Empresa con respecto a la Influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores. Esta investigación fue de suma importancia para Carrocerías Andina C.A. como organización y así como también para todo su personal, ya que a través de la misma se pudo determinar la situación de la empresa con respecto a su ambiente laboral y su influencia sobre el rendimiento de los trabajadores, pudiendo establecer una serie de medidas que solventaran dichas situaciones a través de la utilización o implantación de los lineamientos establecidos por la Norma ISO 9000: 2000.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la seguridad y salud laboral han despertado un gran interés en los empresarios, debido a las nuevas leyes emergentes que regulan la materia de seguridad laboral en el ambiente donde se desarrollan las actividades productivas de las organizaciones. Naturalmente esto se hace más importante cuando las mismas pueden llegar a afectar o incidir sobre el rendimiento de los trabajadores, ya que se llega a ver comprometido tanto los objetivos empresariales, el crecimiento de la misma y sobre todo la salud, bienestar y estabilidad de la fuerza laboral con la que cuenta.

En tal sentido, la presente investigación, que pretende determinar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores de Carrocerías Andinas C.A. tanto a nivel de administrativos como operativos, resulta particularmente importante, ya que a través de diagnóstico situacional se puede llegar a determinar cuáles son las condiciones bajo las cuales los trabajadores desempeñan sus labores y si estas inciden sobre el rendimiento laboral y sobre el alcance de los objetivos preestablecidos por la empresa.

Esta investigación considera muy importante el derecho que tiene todo trabajador de disfrutar un ambiente laboral libre de riesgos potenciales y reales. Como ya es sabido, el éxito organizacional está influenciado directamente por las condiciones de trabajo del personal de la empresa, en el marco de una estructura organizacional, infraestructura y ambiente de trabajo, características de suma importancia para el desarrollo de las actividades de los trabajadores y empleados. Al ser tomadas en cuenta se podrán subsanar las posibles fallas y a la vez aprovechar las oportunidades que éstas brindan.

En cuanto a los aportes teóricos, se recurrió a la Teoría de la Seguridad y Salud Laboral y la Gestión de la Calidad contenida en las fuentes consultadas y los parámetros contenidos en la Norma ISO 9000:2000.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se enmarcó en tipo o nivel descriptivo con diseño de campo, que permitió el acercamiento a la realidad.

Asimismo, este estudio se llevó a cabo con la técnica de la entrevista y encuesta y como instrumento recolector de datos el cuestionario.

Por otra parte, la investigación culmina con las respectivas recomendaciones donde se le plantea a la organización una serie de aspectos a considerar, tales como: Estructura organizacional, infraestructura y ambiente de trabajo idóneos para un buen desempeño laboral y así colaborar con el desarrollo organizacional de Carrocerías Andinas C.A.

El trabajo escrito consta de cinco capítulos organizados de la siguiente forma:

Capitulo I: El problema. Contiene todos los aspectos del problema como Planteamiento, Formulación, Objetivos, Justificación y Alcance y Limitaciones de la Investigación.

Capitulo II: Marco teórico. Contiene los Antecedentes, Bases Teóricas, Definición de Términos, Marco Referencial y Operacionalización de Variables de la Investigación.

Capitulo III: Metodología. Incluye el Nivel y Diseño de la Investigación, Población y Muestra, además de las Técnicas y Procesamientos para la Recolección de Datos.

Capitulo IV: Análisis e interpretación de los resultados. En este capítulo se demuestran los resultados de la investigación de forma cuantitativa y cualitativa, que llegaron a demostrar la situación actual de carrocerías Andinas C.A.

Al final, se presentan las recomendaciones y conclusiones.

CAPITULO I
EL PROBLEMA

I. 1 Planteamiento del problema.

Hoy en día la productividad de las organizaciones se ven afectadas por diversos factores que influyen sobre la misma, por lo que se han visto en la necesidad de incorporar en su desarrollo mecanismos, investigaciones y estudios que les permita superar los posibles percances presentados y a su vez tomar ventaja de las oportunidades que les pueda ofrecer el campo de trabajo, procurando mantenerse entre los estándares de calidad exigidos por el mercado cada vez mas competitivo.

La gestión de calidad es un enfoque sistemático que ayudó a las organizaciones a aumentar la satisfacción del consumidor, filosofía adoptada por las organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que su fin es percibir mejoras continuas en sus procesos diarios. Los principios de calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios con el fin de aumentar su eficiencia y eficacia, orientados hacia:

- Esforzarse en conocer y cumplir con las necesidades tanto internas como externas de sus clientes.
- Analizar procesos para obtener una mejora continua.
- Establecer equipos de mejoras formalizadas por el personal, los cuales conocen el proceso a analizar y también a sus clientes, que son los beneficiarios directos del proceso productivo.
- Consolidar organizaciones que ofrecen un ambiente libre de temores y culpas hacia los demás, reconociendo los valores de su personal.

Es por ello, que el proceso de adoptar la gestión de calidad en las organizaciones, se enfoca así el desarrollo de un ambiente en el cual el cambio en la misma sea natural, destinado hacia un propósito que permita garantizar dos puntos importantes para las mismas, como lo son:

- El enfoque hacia el personal; donde las organizaciones consideran a sus empleados como el recursos más importante con el cual disponen, demostrando respeto por sus conocimientos, experiencia, iniciativa y creatividad.

- El enfoque hacia el cliente; donde las organizaciones dedican especial atención a sus clientes tanto internos como externos, con el fin de cumplir con sus necesidades de manera eficiente y eficaz.

Por consiguiente, se han incorporado diversas normas que describen la gestión de calidad, como es el caso de la norma COVENIN y las ISO. Con respecto a la última, la norma ISO en su edición 9000-2000 contempla varios aspectos orientados a las mejoras continuas de los procesos e infraestructura de las organizaciones, ya que su objeto de estudio es el Sistema de Gestión de la Calidad, donde se incorpora los términos relativos a la organización (ISO 9000-2000: 10):

> **3.3. Términos relativos a la organización**
>
> **3.3.1. Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidad, autoridades y relaciones.**
> **3.3.2. Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre personas.**
> **3.3.3. Infraestructura: <Organización> Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.**
> **3.3.4. Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.**
> **Nota: Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales (tales como la temperatura,**

esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica).

En respuesta a esto, surgió la necesidad de observar el contenido de esta norma e implementarlos en las organizaciones donde se tomó en cuenta los puntos nombrados anteriormente, ya que hay que ver a la organización como un todo, donde cada factor ya sea humano o tecnológico puede llegar a afectar tanto su productividad como su rendimiento laboral, debido a la inobservancia de las mismas. Es por ello, que uno de los factores determinantes del crecimiento organizacional se orienta hacia el ambiente de trabajo el cual es condicionante del rendimiento laboral, ya que si los trabajadores desempeñan sus funciones en un ambiente tranquilo, cordial, libre de accidentes y enfermedades profesionales, realizarán sus labores de forma segura, permitiéndoles su desarrollo tanto personal como profesional, traduciéndose esto en crecimiento organizacional reflejado a través del rendimiento laboral.

De este modo, se hizo evidente el impacto que tiene el ambiente laboral sobre el desempeño de los trabajadores, permitiéndole sentirse a gusto y motivado o insatisfecho llevándolo a realizar sus labores de forma deficiente o fuera del margen de calidad exigido o requerido por la organización. Específicamente Carrocerías Andinas C.A. planta fabril metalmecánica, donde su infraestructura constituye un ambiente donde predomina la mano de obra masculina, puesto que se requiere de un alto esfuerzo físico, las condiciones ambientales de trabajo se caracterizan por altas temperaturas, ruidos fuertes, abundante polvo en el aire y al manejo de sustancias químicas y maquinarias de alto riesgo, lo que podría ocasionar actos y condiciones inseguras para los trabajadores.

Es conocido que las malas condiciones ambientales de trabajo afectan al individuo de manera física y psicológica, causando afecciones que ponen en peligro su integridad. Motivado a estas circunstancias se han presentado en la empresa Carrocerías Andinas C.A. hechos como los siguientes:

- Los trabajadores del área administrativa, en ocasiones pierden su concentración debido a los ruidos emanados del área operativa de la empresa.
- Los trabajadores del área operativa, por la misma ubicación geográfica de la empresa, sienten cansancio por los niveles de temperatura concentradas en las áreas de producción.

En consecuencia, el personal de Carrocerías Andinas C.A. podría incurrir a actos inseguros debidos a las mismas condiciones ambientales de trabajo a las cuales se ven sometidas, dificultando el alcance de los objetivos organizaciones, trayendo problemas a corto, mediano y largo plazo a consecuencia del bajo rendimiento laboral acarreando baja productividad.

Con el fin de corregir la situación antes descrita, fue conveniente el desarrollo de una investigación que permitiera analizar la posible influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Carrocerías Andinas C.A., enfocado en la Norma ISO 9000-2000. El estudio permitio el análisis de las condiciones ambientales de trabajo en relación al rendimiento laboral.

Considerando esta alternativa de solución se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo influye el ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Carrocerías Andinas C.A.?

Igualmente se hizo necesario despejar las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las condiciones ambientales de trabajo de la empresa Carrocerías Andinas C.A.?
2. ¿Cuál es el rendimiento actual del personal de la empresa Carrocerías Andinas C.A.?

3. ¿Qué influencia tiene el ambiente laboral de Carrocerías Andinas C.A en el rendimiento laboral de sus empleados?

I.2. Objetivo General

Determinar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Carrocerías Andinas C.A. enmarcado en la Norma ISO 9000-2000.

I.3. Objetivos Específicos

I.3.1. Diagnosticar el ambiente laboral de Carrocerías Andinas C.A según la Norma ISO 9000-2000.

I.3.2. Analizar el rendimiento laboral del personal de Carrocerías Andinas C.A.

I.3.3. Comparar las características del ambiente laboral con el rendimiento de los trabajadores de Carrocerías Andinas C.A de acuerdo a la Norma ISO 9000-2000.

I.4 Justificación.

Debido a las nuevas tendencias y exigencias del mercado cada vez más competitivo, las organizaciones se han vista en la necesidad de implantar en su administración mecanismos que le permitan superar las dificultades que se encuentran a través de su crecimiento organizacional, buscando constantemente medidas que le permitan dar a sus clientes y público productos y servicios que cubran

sus necesidades y expectativas. Asimismo, las empresas procuran poseer un capital humano capaz de cubrir esa necesidad, a través de personas altamente capacitadas y emprendedoras que lleven a cabo las labores de forma eficiente y eficaz acorde con los objetivos preestablecidos por la organización.

Es por ello, que se ha hecho necesario estudiar a fondo el modo de administrar una organización en conjunto con su personal, ya que son muchos los factores que pueden afectar a la misma, como lo son: las condiciones ambientales de trabajo, el comportamiento de la fuerza laboral, los índices de productividad y calidad, entre otros.

Como ya es sabido, el éxito organizacional está condicionado directamente al personal con el que cuenta, por su estructura organizacional, infraestructura y al ambiente de trabajo, características de suma importancia para el desarrollo de la misma, las cuales deben ser tomada en cuenta para determinar las posibles fallas que puedan presentar y a su vez aprovechar las oportunidades que esta le brinda.

Basándose en esta premisa, el motivo de la investigación fue teórico- práctico, pues se hizo necesario profundizar en los conocimientos sobre las teorías del comportamiento organizacional y los factores que influyen en la misma.

La investigación beneficiará directamente a la empresa Carrocerías Andina C.A. en la medida de identificar la influencia que tiene el ambiente laboral en el rendimiento de sus trabajadores, procurando reforzar los aspectos positivos y modificar los negativos existentes en su organización, estructura y ambiente laboral.

I.5 Alcance.

El alcance de la investigación se planteó de manera conceptual, espacial y temporal, así se tiene que el área del conocimiento en el que se desarrolló el tema de estudio corresponde a las Ciencias Administrativas, específicamente la Administración de Recursos Humanos, en función a la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores; en cuanto al espacio se abarcó al personal administrativo y operativo de las empresa Carrocerías Andinas C.A. donde todo el personal de la organización se vera beneficiado con el aporte obtenido del estudio realizado; desde el punto de vista temporal la investigación se extendió desde los meses de Abril y julio del año 2005, en las propias instalaciones de la empresa.

Con el desarrollo de la investigación se pretendió obtener la información necesaria para determinar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores de las empresas de carrocerías del Estado Táchira, Caso de estudio "Carrocerías Andinas C.A."

I.6. Limitaciones.

- Ubicación geográfica de la empresa Carrocerías Andinas C.A., por encontrarse ubicada fuera del perímetro de la ciudad de San Cristóbal, específicamente en el Municipio Pedro Maria Ureña.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

II.1 Antecedentes.

II.1.1. Gómez, Y. (1999), trabajo titulado “Plan de capacitación y entrenamiento bajo los criterios de la norma ISO 9000 (central azucarero del Táchira), donde tuvo como objetivo general: diseñar un plan de capacitación y entrenamiento para el personal involucrado en el proceso que afecte la calidad y con ello asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9000, en su cláusula 4.18 en la empresa Central Azucarero del Táchira, especifico: determinar los lineamientos de la ISO 9000 en cuanto al entrenamiento requerido por el personal. Determinar el procedimiento que debe seguir para elaborar el plan de entrenamiento y capacitación, a demás de diseñar los instrumentos necesarios para el plan. Identificación del cargo que inciden el proceso de calidad, y detectar necesidades de capacitación, entrenamiento de acuerdo al plan de calidad de CAZTA.

La población encuestada fue de 370 con una muestra representativa de 151,40 % de la población, llegando a la conclusión de que en todo plan se debe una valoración de las necesidades de formación, teniendo en cuenta cual es la estrategia que pretendemos implantar y cuales son las capacidades, conocimientos y comportamientos actuales de nuestro personal.

El proceso de capacitación y/o entrenamiento fue elaborado tomando en cuenta las necesidades de la empresa. El plan de entrenamiento se ordenó de acuerdo al proceso de producción de azúcar y fue elaborado para el personal que incide en la calidad del producto. El plan de entrenamiento diseñado para CAZTA es interno, es decir, los supervisores o jefes son responsables de aplicar el entrenamiento ya que ellos han

sido anteriormente preparados para cumplir esa función. El programa de inducción será aplicado en la empresa al comienzo de cada zafra.

Por consiguiente, dicha investigación sirvió como soporte verídico, de los aspectos que debe contener los planes de entrenamiento diseñados con el fin de aportar un conjunto de parámetros que permitirán inducir al individua a la realización de actividades, funciones y tareas de los puestos de trabajo de una organización.

II.1.2. Delgado (2000), en su trabajo titulado "Influencia de la cultura organizacional en el clima general de la organización" el cual tuvo como objetivo general determinar la influencia de la cultura organizacional en el clima de 5 organizaciones del sector empresarial privado del municipio San Cristóbal, y específicos: seleccionar las empresas respectivas del sector empresarial privado del municipio San Cristóbal, diagnosticar las características de estructura y organización de las empresas en estudio, determinar el formalismo y el centralismo como componentes básicos en la cultura organizacional, medir el clima general de las organizaciones en estudio, y por último formular las respectivas recomendaciones para lograr disminuir los efectos que se produzcan en las organización.

Estando conformada la población por 423 personas y donde determinó que las estructuras se crea para realizar las funciones, las actividades y para cumplir los deberes y las responsabilidades del personal de la organización. La estructura de la organización es un instrumento de gran importancia para realizar los proceso de la dirección, pues el mismo es un fenómeno subjetivo percibido por sus integrantes sociales, el formalismo en la estructura produce un clima muy favorable brindando al trabajador un alto grado de confianza en si mismo y estimulando el cumplimiento de sus deberes.

Asimismo, esta investigación contribuyó con la presente, en el sentido de demostrar la importancia del estudio de la influencia del clima organizacional sobre

los trabajadores, considerando los aspectos o factores que pueden llegar a incidir sobre los mismos, tales como: Factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales.

II.1.3. Cárdenas (2002), en su trabajo titulado "Tendencia motivacional del personal supervisor dirigida al personal subalterno y su influencia en el clima organizacional de la empresa DESURCA", el cual tuvo como objetivo general: Determinar el nivel motivacional que los supervisores adscritos a la gerencia de DESURCA proporcionan a su personal subalterno, si están influyendo en el clima laboral de la empresa. Y objetivos específicos: Conocer los criterios que manejan los supervisores en relación a la motivación de sus empleados y como esto contribuye en un clima laboral satisfactorio, determinar si el personal subalterno de DESURCA ha recibido programas de motivación y como mantener un clima organizacional acorde, proponer estrategias para conseguir y mantener un clima organizacional satisfactorio en la empresa DESURCA basado en un nivel motivacional adecuado, y diseñar lineamientos dirigidos al personal supervisor para mejorar el clima organizacional, sobre la base de los resultados obtenidos en la medición estadística correspondiente.

Donde la población fue de 30 supervisores y de 60 sujetos del personal subalterno. Para un total de 90 sujetos encuestados se tomaron en su totalidad por tratarse de una población finita. Concluyendo que la motivación afecta el clima organizacional.

De la misma forma que la investigación anterior, permitió destacar la importancia del estudio del clima organizacional permitiendo aportar diversos aspectos que deben ser tomados en cuenta al momento de determinar cuáles son los aspectos que pueden llegar a determinar la influencia del ambiente laboral sobre el rendimiento de los trabajadores.

II.2. Bases Teóricas.

II.2.1. Gestión de la Calidad.

La gestión de la calidad ha sido siempre una de las máximas preocupaciones de las organizaciones, por ser considerado el conjunto de actividades de la función empresaria, que determina la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades, implementada por medios tales como: la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad. De tal manera, Kopelman (1988:54); define la gestión de la calidad como: "Estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer el cliente".

II.2.1.1. Planificación de Gestión de la Calidad.

Son las actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de la calidad. Esta abarca:

- **Planificación del Producto:** Identificación, clasificación y ponderación de las características relativas a la calidad, así como el establecimiento de los objetivos, de los requisitos para la calidad y de las restricciones.
- **Planificación administrativa y operativa:** Preparación de la aplicación del sistema de la calidad, incluyendo la organización y la planificación.
- **Preparación de planes de la calidad**: Establecimiento de disposiciones para el mejoramiento de la calidad.

II.2.1.2. Políticas y Objetivos de Gestión de la Calidad.

Son las orientaciones y objetivos generales de un organismo concerniente a la calidad, expresado formalmente por el más alto nivel de la dirección; establecidos para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. La Norma Covenin ISO 9000:2000 dicta:

> **La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad deben ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.**

En tal sentido, el liderazgo y sus acciones por parte de la directiva, puede crear un ambiente en que el personal se encuentre involucrado y en el cual el sistema de gestión de calidad puede operar satisfactoriamente, a través del establecimiento y mantenimiento de las políticas y objetivos de la calidad de la organización.

II.2.1.3. Ventajas de Implantar un Sistema de Gestión de la Calidad.

- Aumento de beneficios.
- Aumento del número de clientes.
- Motivación del personal.
- Fidelidad de los clientes.
- Organización del trabajo.
- Mejora de las relaciones con los clientes.
- Reducción de costes debidos a la mala calidad.

- Aumento de la cuota de mercado.

II.2.2. Sistema de Gestión de Calidad. COVENIN - ISO 9000:2000.

La serie ISO 9000:2000 esta orientada a la mejora continua, un requisito explícito, y el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) como una parte integral de las normas revisadas. Esta norma se encuentra reestructurada con base en un modelo de proceso de negocios que refleja más cercanamente la forma en que las organizaciones realmente deberían operar, lo que debería hacer el sistema de gestión de la calidad más efectivo, fácil de implementar y de auditar.

Por otro parte, el requisito reforzado de la satisfacción del cliente y la inclusión de requisitos para dar seguimiento a la satisfacción del cliente y la mejora continua asegurará que las organizaciones usuarias de las normas no solamente “hagan las cosas bien” (eficiencia), sino además que “hagan las cosas correctas” (eficacia).

Asimismo, el vocabulario de las versiones ISO 9000:2000 ha sido elaborado para hacerlas más fáciles de entender y de implementar por las organizaciones grandes y pequeñas de manufactura o de servicios, en los sectores público y privado

La serie ISO 9000:2000 va más allá de los requisitos del cliente, para aumentar su satisfacción. Las normas revisadas pueden ser usadas como base para alcanzar los estándares de calidad exigidos. Estas normas están basadas en ocho principios de la calidad.

II.2.2.1. Principios de la Gestión de la Calidad.

Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma **ISO 9000:000** son:

1.- Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2.- Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

3.- Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4.- Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.

5.- Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6.- Mejora continua: La mejora continúa del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor

Estos principios pueden ser utilizados por las organizaciones como un marco de referencia, con el fin de guiar a su directiva, en la obtención de la mejora del desempeño de sus trabajadores y organización en general.

II.2.3. Ambiente Laboral.

Es el conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, en los que se encuentran involucrados trabajador y estructura física de la organización. Entre esas condiciones se encuentran diversos factores que influyen directamente sobre las actividades llevadas a cabo por la organización. Por lo tanto, un buen ambiente laboral proporcionara una eficiente y segura operación del trabajo.

II.2.3.1. Condiciones Ambientales de Trabajo.

Es de suma importancia estudiar, observar y mantener las condiciones ambientales bajo las cuales los trabajadores deben llevara cabo las actividades de cada cargo, ya que las mismas influirán considerablemente en el desempeño de dichas actividades, reflejándose esto en la realización de un trabajo eficiente y eficaz por parte del trabajador.

El ambiente de trabajo se entenderá como señala Aguirre (1996:27):"Conjunto de factores y elementos que estén presentes en el área de trabajo y en el momento preciso en el que se esté desarrollando una actividad". Estos factores o elementos se caracterizan por ser: fijos o permanentes, transitorios e incidentales.

- **Fijos o permanentes:** Son los factores o elementos que se encuentran siempre presentes en las actividades que desempeña el trabajador en su puesto de trabajo, tales como: iluminación, ventanas, puestas, altura de los

techos, estructura, maquinaria, equipos, herramientas, atmósfera, entre otros.

- **Transitorios:** Son los factores o elementos que pueden afectar de forma transitoria la atención del trabajador, encontrándose presentes de forma continúa en el área de trabajo o que en algunas ocasiones varía su intensidad o proporción, tales como: Los compañeros de trabajo, los olores, la temperatura, la atmósfera, el ruido, los cambios metereológicos, entre otros.
- **Incidentes:** Son los factores o elementos que se presentan de forma eventual en el área de trabajo, tales como: los ruidos imprevistos o inesperados, los humos o gases provenientes de otras empresas o industrias, la ausencia de comunicación y trato entre los trabajadores, los accidentes, los conatos de incendios, la falta de motivación al personal, la alimentación, entre otros.

Estos factores o elementos mencionados anteriormente modifican de forma considerable las condiciones ambientales de trabajo y es por ello que surge la necesidad de regularlas, corregirlas o mejorarlas a través de un patrón que indique cuáles son las condiciones idóneas para realizar las actividades laborales y así garantizar el bienestar y salud del trabajador.

II.2.3.2. Factor Físico.

El factor físico puede ser considerado como ese elemento que se encuentra presente en el ambiente de trabajo, el cual puede ser observado, medido, planificado, controlado, con el objeto de no llegar afectar o incidir en cualquier medida al puesto y ocupante de un trabajo. En tal caso es importante señalar cuáles podrán ser esos factores físicos que podrían afectar el desenvolvimiento de las actividades laborales, como se explicaran a continuación:

II.2.3.2.1. Iluminación.

En toda organización la planificación de la iluminación debe realizarse de forma estratégica, tomando en cuenta las actividades que se van a desempeñar en cada área de trabajo en la que se hace necesaria la iluminación ya sea natural y/o artificial, la cual debe ser suficiente y focalizada en el punto de trabajo y estandarizada de acuerdo al tipo de tarea o actividad visual a realizar. La falta de una iluminación eficiente, es la principal causa que puede generar numerosos percances en las empresas debido a que el trabajador sufre un cansancio excesivo en sus ojos por el esfuerzo realizado, perjudicando directamente al sistema nervioso, lo que conlleva a la realización de un trabajo ineficiente y a un aumento de los riesgos, accidentes y enfermedades laborales.

Por ello, para considerar que un sistema de iluminación es eficiente debe cumplir con los siguientes requisitos, señalados por Chiavenato (1999:482):

a) **Ser suficiente, de modo que cada bombilla o fuente luminosa proporcione la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo.**
b) **Estar constante y unifórmenle distribuido para evitar la fatiga de los ojos, que deben acomodarse a la intensidad variable de la luz y sobra, y las oposiciones de claro y oscuro.**
c) **Estar colocada de manera que no encandile y produzca fatiga a la vista, debida a las constantes colocaciones.**

Cuadro Nro.1 . ***Niveles mínimos de iluminación para tareas visuales (en lúmenes).***

Clase	Lúmenes
1. Tareas visuales variables y sencillas.	250 a 500
2. Observación continúa de detalles.	500 a 1.000
3. Tareas visuales continuas y de precisión.	1.000 a 2.000
4. Trabajos muy delicados y de detalles.	+ de 2.000

Fuente: Chiavenato (1999:483)

La distribución de la luz puede ser: Según Chiavenato (1999:483):

a) **Iluminación directa: La luz incide directamente sobre la superficie iluminada. Es la más económica y la más utilizada para grandes espacios.**
b) **Iluminación indirecta; La luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos. Es la más costosa…**
c) **Iluminación semi-indirecta: Combina los dos tipos anteriores con el uso de bombillas traslúcidas para reflejar la luz en el techo y en las partes superiores de las paredes, que la trasmiten a la superficie que va a ser iluminada (iluminación indirecta). De igual manera, los bombillos emiten cierta cantidad de luz directa (iluminación directa)…**
d) **Iluminación semi-directa: La mayor parte de la luz incide de manera directa en la superficie que va a ser iluminada (Iluminación directa), y cierta cantidad de luz la refleja las paredes y el techo…**

Cuadro Nro. 2 ***Sistemas de iluminación.***

Sistema de iluminación	Locales
Directo…….	Talleres de gran altura o de paredes oscuras. Alumbrado local.
Semi-directo……	Talleres de poca altura y paredes claras.
Mixto……...	Oficinas, almacenes.
Semi-indirecto…….	Salas de dibujo, apartamentos.
Indirecto……...	Salas de dibujo, salas de lectura.

Fuente: Octavio Jelambi (1967:85)

Tipos de Iluminación.

Iluminación natural: Este tipo de iluminación es la fuente primordial de iluminación y es la proveniente del sol, la cual en pocas ocasiones puede ser utilizada directamente debido a su gran variación y por el efecto de deslumbramiento.

Iluminación artificial: Este tipo de iluminación se da por medio del alumbrado eléctrico, la cual puede ser utilizada de forma directa, indirecta o mixta, pudiendo controlar su intensidad de acuerdo a las necesidades.

II.2.3.2.2. Ruido.

El ruido, es otros de los factores o agentes considerados como influyentes en el área de trabajo, que deben ser controlados para evitar o prevenir las posibles enfermedades que puedan causar a los trabajadores a razón de su intensidad y frecuencia a la que estos deben estar expuestos mientras realizan sus labores. En este sentido Chiavenato (1999:484) indica:

> **El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. El sonido tiene dos características principales: frecuencia e intensidad. La frecuencia es el número de vibraciones por segundos emitidas por la fuente de sonido, y se mide en ciclos por segundos (cps). La intensidad del sonido se mide en decibelios (db).**

Niveles Generales de Ruido.

Cuadro Nro. 3. ***Niveles generales de ruido.***

Tipos de sonidos	Decibelios
Menor vibración sonora audible.	1
Mormullo.	30
Conversación normal.	50
Trafico intenso.	70

Inicio de la fatiga cauda por barullo.	75
Ruidos industriales extremos.	80
Pitos y sirenas	75
Escapes de camiones.	90
Comienzo de la pérdida de audición.	90
Maquinas	110
Sirenas	115
Umbral del ruido doloroso.	120
Prensa hidráulica.	125
Aviones jet.	130

Fuente: Chiavenato (1999:485)

La intensidad del sonido varía de acuerdo a la situación y labor. La menor vibración sonora es de un decibelio (1 db) y la máxima intensidad de ruido permitida en el ambiente de trabajo es de ochenta y cinco decibelios (85 db) ya que por encima de esta cifra se considera peligrosa para el trabajador ya que pueden ocasionar severos daños auditivos temporales o permanentes, los cuales son proporcionales a la frecuencia e intensidad a la que estén expuestos.

Clasificación de los Ruidos.

- **Continuos:** Son las vibraciones que se encuentran presentes de forma constante en el ambiente de trabajo, tales como: los ruidos de las máquinas, motores o ventilaciones.
- **Intermitentes:** Son las vibraciones caracterizadas por percibirse en intervalos de tiempo discontinuos, tales como: prensas, herramientas neumáticas, forjas.
- **Variables:** Son las vibraciones que se presentan de forma inconstante dependiendo de la actividad a realizar, es decir, pueden percibirse en ocasiones, tales como: personas que hablan, manejo de herramientas o materiales.

Control del Ruido.

Para evitar las posibles enfermedades causadas por la presencia de ruidos en el ambiente de trabajo se hace indispensable el control de la intensidad y frecuencia que puede estar presente en las actividades que desempeña el trabajador tomando en cuenta el área de trabajo, el tiempo de duración de las vibraciones, los equipos necesarios para las tareas, entre otros. Este control se logra eliminando el ruido en su origen, trayectoria y en el receptor. Por consiguiente, César Ramírez, (1994:163) indica:

> **Eliminarlo en su origen es un problema técnico, de diseño del equipo, etc. Reducirlo en su trayectoria se consigue alejando al receptor, separándolo de su origen o poniendo un obstáculo entre origen y él. Reducirlo en el receptor se consigue por aislamiento o regulando el tiempo de exposición.**

Por ello, en la práctica se hace necesaria la planificación y el control de ruidos, tomándose en cuenta la estructura y organización de la empresa o industria, con la finalidad de tomar medidas que eviten o disminuyan la propagación del ruido, la cual se logra a través de materiales aislantes o absorbentes en las paredes y techos, así como también el aislamiento de la fuente de ruido y por último mediante la utilización de equipos de protección individual, como lo es el protector auricular.

II.2.3.2.3. Ergonomía.

Es aquel derivado del uso de maquinarias, herramientas, utensilios, mobiliario, entre otros, que podría en cierto modo ocasionar en el trabajador a razón de utilización o manipulación, fatiga, monotonía, y sobre carga física y mental, debido a la inadecuada adaptación de los sistemas o los medios de trabajo al trabajador o viceversa y, por consecuencia este factor o agente es capaz de originar una

disminución en el rendimiento laboral. Por ello es necesario identificar que tipos de medidas podrían llegar a controlar este tipo de condición, y pueden ser: Según Ramírez (1994:122) a través de controles de ingeniería y administrativos.

:

Controles de Ingeniería.

Los controles de ingeniería cambian los aspectos físicos del puesto de trabajo. Incluyen acciones tales como modificaciones del puesto de trabajo, obtención de equipo diferente o cambio de herramientas modernas. El enfoque de los controles de ingeniería identifica como malas posturas, fuerza y repetición entre otros, eliminan o cambiar aquéllos aspectos del ambiente laboral que afectan al trabajador.

Los controles de ingeniería son los métodos preferidos para reducir o eliminar los riesgos de manera permanente.

Controles Administrativos.

Los controles administrativos van a realizar cambios en la organización del trabajo. Este enfoque es menos amplio que los controles de ingeniería pero son menos dependientes.

Los controles administrativos incluyen los siguientes aspectos: Según Rincón (1999:265)

1. **Rotación de los trabajadores.**
2. **Aumento en la frecuencia y duración de los descansos.**
3. **Preparación de todos los trabajadores en los diferentes puestos para una rotación adecuada.**
4. **Mejoramiento de las técnicas de trabajo.**
5. **Acondicionamiento físico a los trabajadores para que respondan a las demandas de las tareas.**
6. **Realizar cambios en la tarea para que sea más variada y no sea el mismo trabajo monótono.**

7. **Mantenimiento preventivo para equipo, maquinaria y herramientas.**
8. **Desarrollo de un programa de automantenimiento por parte de los trabajadores.**
9. **Limitar la sobrecarga de trabajo en tiempo.**
10. **Implementación de los controles.**

Una vez realizadas las soluciones sugeridas, la evaluación y soluciones ergonómicas deben ser revisadas por los trabajadores y los supervisores, con pruebas de los prototipos (si hay cambio o rediseño del puesto de trabajo) deben ser evaluados, para asegurarse que los riesgos identificados se han reducido o eliminados y que no producen nuevos riesgos de trabajo. Estas evaluaciones deben realizarse en el puesto de trabajo.

II.2.3.3. Factor Social.

El entorno del individuo dentro de una organización está constituido por todos los elementos, factores y/o agentes que puedan influir en el mismo, como lo es el grupo, el clima organizacional, entre otros, conformado por las actividades sociales que determinan la imagen del comportamiento individual. Este factor establece en los grupos una serie de interrelaciones que tienden a su aproximación y cohesión, o a comportamientos conflictivos.

II.2.3.3.1. Organización Informal.

Cuando se habla de organización informal, es tan solo la agrupación de personas que buscan un fin común en pro de un objetivo que les proporcionará un beneficio directo. Normalmente este tipo de organización se da en grupos pequeños, considerando como fue nombrado anteriormente que buscan es la solución de un

problema común, con el fin de mejorar las condiciones sociales o personales de los que integran el grupo de interés.

Dentro de las organizaciones se dan de forma común este tipo de organización informal, ya que los individuos integrantes del grupo, buscan la integración de las personas, a través del desarrollo de actividades que les permita involucrarse unos con otros y de esta forma lograr satisfacer las necesidades colectivas, por medio de procedimientos de integración, donde se lleven a cabo actividades de recreación y esparcimiento fuera del horario laboral, las cuales le permiten desarrollarse como organización informal, a su vez crear grupos de discusión donde se planteen las inquietudes de las personas integrantes y se llegan plantear soluciones para dichas situaciones.

II.2.3.3.2. Relaciones Interpersonales.

Las relaciones interpersonales permiten que los individuos se integren en una sociedad u organización, con el objeto de posicionar su estatus social, donde se vea representada su persona ante terceros. Según Ramírez (1994:57):

> **Las relaciones interpersonales surgen de una serie de independencias, las principales son de poder o dominio como consecuencia de la asignación de responsabilidades y asignación de trabajos en valor funcional. Dichas relaciones producen una lucha de poder que al final es disipada por la organización.**

Asimismo, los individuos no solo buscan poseer un estatus dentro de un grupo de intereses que le permita mantener relaciones interpersonales orientadas a la asignación de responsabilidades o poder ante otros, también buscan el desarrollo personal a través de las mismas, obtener beneficios para su grupo y propio que le permitan satisfacer sus necesidades primaras, orientadas a la integración. En las organizaciones se ve la necesidad que las relaciones interpersonales de sus miembros

sean lo mas armónicas posibles, es por ello, que se evidencia la necesidad de incentivar la aplicación de mecanismos que posibiliten el desenvolvimiento de los trabajadores en la organización, orientadas a la integración por medio de actividades que promuevan interrelaciones de tipo social y refuercen sus relaciones con el trabajo o con el entorno donde se desarrollan.

II.2.3.4. Factor Psicológico.

Los factores psicológicos deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un factor determinante del ambiente laboral sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

II.2.3.4.1. Motivación.

Los conceptos que se relacionan a la motivación laboral están basados en todos los factores, que influyen en la conducta y van hacia el cumplimiento de los objetivos. La motivación es un vínculo directo entre el hombre y la situación.

Las organizaciones deben conocer cuáles son los motivos específicos que poseen los trabajadores, es decir, sus impulsos, necesidades y deseos y deben proporcionar incentivos o medidas que estimulen las acciones que satisfagan dichos motivos.

Los Elementos que Influyen en la Motivación Laboral.

1. **Ambiente confortable:** Este ambiente debe ser agradable, debe ofrecer seguridad, a través del control y/o vigilancia.

2. **Ambiente Motivacional:** La motivación es personal y los gerentes deben conocer cuáles son las principales motivaciones del personal.
3. **Comunicación:** Es el proceso de comunicación que tienen los distintos grupos sociales, trabajadores, jefes, entre otros.
4. **Comunicación organizacional:** Para la organización, lo más importante es la comunicación, ya que permite llevar la dirección y saber cual es el futuro.
5. **Cultura organizacional:** Aspectos de la organización que deben ser conocidos por la organización, como: estructura organizativa, líneas de manto, visión, misión, objetivos, entre otros.
6. **Incentivos:** Se utilizan para mostrarle al trabajador su interés por el trabajo que realiza en la empresa.
7. **Motivación del empleado** Aquí se encuentra la motivación extrínseca y la motivación intrínseca.
8. **Motivación en el trabajo:** Le permite al hombre obtener recompensas sociales. Por ejemplo: respeto, interacciones sociales, entre otras.
9. **Organización Inteligente:** Son las empresas que reconocen al personal por su poder y talento frente a la actividad que desarrollan.
10. **Responsabilidad en el trabajo:** Son todas aquellas obligaciones por las cuales el ocupante debe responder, además del trabajo normal y sus atribuciones.

II.2.3.4.2. Estrés.

El estudio del estrés ocupacional ha cobrado gran auge dadas sus implicaciones en la salud de los trabajadores y trabajadoras y en el desempeño laboral, es por ello que muchos autores han formulado diversos modelos para lograr una aproximación objetiva a este fenómeno tan generalizado en nuestros días.

El modelo de ajuste entre individuo y ambiente laboral formulado por Harrison en 1978 Citado por Grimaldi (1999:223) propone que

Lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir por una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas.

La falta de ajuste entre la persona y el entorno puede conducir a diversos tipos de respuestas en los sujetos. A nivel psicológico, pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas o insomnio. A nivel fisiológico, pueden implicar una presión sanguínea elevada, incremento del colesterol, entre otras.

Consecuencias del Estrés.

El estrés en el lugar de trabajo se puede detectar precozmente, pues suele venir precedido de los siguientes consecuencias o síntomas, según Grimaldi (1999:401):

a. **Poca disposición a asumir responsabilidades, quejas numerosas sin presentar soluciones,**
b. **Falta de relación personal con los compañeros, dificultad para realizar tareas corrientes, llegar tarde y salir temprano,**
c. **Dolor de cabeza y malestar gástrico frecuente,**
d. **Aumento de número de accidentes y fallos, distracciones frecuentes.**

II.2.3.5. Factor Medioambiental.

El factor medioambiental, es decir, las condiciones atmosféricas en el ambiente de trabajo influyen considerablemente en el desempeño laboral, sobre todo cuando se trata de labores donde el trabajador está expuesto a muy bajas, elevadas o variantes temperaturas o en áreas de trabajo donde la humedad esta presente por la naturaleza de la explotación.

Es de suma importancia que estos agentes atmosféricos estén controlados ya que influyen directamente sobre el rendimiento, salud, confort, bienestar y seguridad del trabajador, de lo contrario este estará en condiciones de riesgo que podría provocar una enfermedades profesional ocasionando ausentismo laboral y por consiguiente estos ambientes de trabajo se considerarían insalubres para el trabajador.

II.2.3.5.1. Temperatura.

Las condiciones de temperatura influyen en el bienestar, confort, rendimiento y seguridad del trabajador. Los efectos de la temperatura son considerados como condiciones ambientales importantes que deben ser estudiadas, planificadas y controladas por las organizaciones.

El excesivo calor produce fatiga, necesitándose más tiempo de recuperación o descanso que si se tratase de temperaturas normales. El frió también perjudica al trabajo, ya que las temperaturas bajas hacen perder agilidad, sensibilidad y precisión de las manos, o que seria un serio inconveniente para llevar a cabo las tareas de un trabajo sometido a este tipo de condiciones medioambientales.

Efectos de la temperatura.

Cuadro Nro. 4. ***Efectos de la temperatura.***

Efecto	Grados centígrados (ºC)
Aparece el agotamiento físico en las extremidades.	A 10 ºC
Son óptimos.	A 18 ºC
Aparece la fatiga física.	A 24 ºC
Se pierde agilidad y rapidez mental, las respuestas se hacen lentas y aparecen los errores.	A 30 ºC
Son tolerables una hora con la limitación anterior.	A 50 ºC

Son tolerables media hora, pero están muy por encima de la posibilidad de actividad física o mental	A 70 ºC

Fuente: Cesar Ramírez (1994:157)

Relación confort – temperatura media de la piel (ºC).

Cuadro Nro. 5. ***Relación confort – temperatura media de la piel (ºC).***

Confort	Temperatura ºC
Muy caliente……..	36.7 ºC
Desagradablemente caliente……..……	35.6 ºC
Bastante caliente……	34.4 ºC
Confortable……	33.9 ºC
Agradablemente fresca……..	32.8 ºC
Bastante fresco……	31.1 ºC
Desagradablemente fresco……...	30.0 ºC
Muy frió……	28.9 ºC

Fuente: Cesar Ramírez (1994:160)

II.2.3.5.1. Humedad.

Las variaciones de la humedad en las áreas de trabajo tiene gran importancia para llegar a determinar las condiciones medioambientales de trabajo, ya que de su control depende gravemente el rendimiento y la salud de los trabajadores.

Según Chiavenato (1999:486) la humedad: "Es consecuencia del alto grado de contenido hidrométrico del aire"

II.2.4. Rendimiento Laboral.

El rendimiento laboral, consiste en hasta que punto los trabajadores de una empresa alcanzan los objetivos preestablecidos por la misma, dentro de un periodo de tiempo determinado. A través del rendimiento laboral se puede concluir si un trabajador es tan productivo como la empresa lo espera, si es lo suficientemente eficiente y eficaz en las labores asignadas, si es o no el más indicado para el puesto que ocupa, si requiere de entrenamiento en áreas especificas, en conclusión, es un factor determinante y demostrativo de cómo se esta desempeñando el trabajador.

II.2.4.1. Evaluación del Rendimiento.

Siempre ha sido una preocupación o más bien una necesidad, determinar la manera en que se esta desenvolviendo un trabajador en su cargo, qué lo motiva a realizar una actividad o por qué algunas personas realizan mejor unas tareas que otras. Por esta razón, la gestión de recursos humanos cuenta con un subsistema denominado Evaluación del Rendimiento.

Gómez-Mejía (2000:206), definen: “La Evaluación del Rendimiento consiste en la identificación, medición y gestión del rendimiento humano en las empresas”

En este sentido, la evaluación del rendimiento es un sistema de apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo dentro de la organización.

Para los gerentes de una organización la evaluación del rendimiento es fundamental ya que a partir de esta ellos deben tomar decisiones acerca de necesidades de desarrollo, promociones, incrementos de sueldos, despidos, transferencias, admisión a programas de capacitación, determinación de las actividades que afectan el existo de la empresa y otros aspectos.

Por las razones antes mencionadas, el desarrollo de un sistema efectivo de evaluación del rendimiento es primordial en una organización, sobretodo para los gerentes de línea ya que son los actores claves por ser los encargados de velar por el desempeño de sus subordinados.

II.2.4.1.1. Importancia de la Evaluación del Rendimiento.

La importancia de la evaluación del rendimiento en las organizaciones, es que a través de esta se permite detectar si los empleados que laboran en la organización van en la dirección correcta para alcanzar las metas y objetivos establecidos o por el contrario, tienen problemas en su desempeño y requieren acciones de mejora.

II.2.4.1.2. Aplicaciones de la Evaluación al Rendimiento.

Las organizaciones suelen llevar a cabo las evaluaciones del rendimiento con propósitos administrativos y/o de perfeccionamiento del empleado. Afirma Gómez-Mejía (2000:207), "Las medidas de rendimiento se utilizan con fines administrativos siempre que sirvan de base para una decisión sobre las condiciones de trabajo del empleado, incluyendo los ascensos, los ceses y las recompensas". La evaluación del rendimiento se aplica con fines de perfeccionamiento o mejoras del rendimiento de los empleados y al refuerzo de sus técnicos, lo que incluye el asesoramiento sobre conductas eficaces, así como su formación.

Este tipo de evaluaciones se hacen una vez al año o cuando el responsable lo considere conveniente para la organización. Suelen basarse en los juicios subjetivos de los supervisores, más que en los indicadores objetivos del rendimiento como tal.

II.2.4.1.3. Ventajas de la Evaluación del Rendimiento.

Aunque existen diferencias entre los empleados en cuanto a los deseos de mejorar su rendimiento, generalmente la mayoría quiere saber si se desempeñan bien, por tanto, las personas necesitan comentarios positivos y retroalimentación con regularidad, para lograr un desempeño óptimo y esto dentro de las organizaciones se logra a través de una evaluación del desempeño bien estructurada.

Por tal motivo, aplicar una evaluación del rendimiento, debe orientarse a conseguir beneficios o ventajas tanto para la empresa como para sus trabajadores. En este orden de ideas Robbins, (1999:565), considera que:

> **La gerencia utiliza las evaluaciones para tomar decisiones de recursos humanos generales. Las evaluaciones contribuyen en la toma de decisiones tan importante como los ascensos, las transferencias y los despidos...identifican las necesidades de capacitación y desarrollo...pueden proporcionar retroalimentación a los empleados sobre cómo percibe la organización su desempeño. ...Además,...se utilizan como la base para distribuir las recompensas.**

Es así, como la evaluación del rendimiento, proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones despido de empleados. También, permite comunicar a los empleados cómo es su rendimiento en el trabajo, qué aspectos deben cambiar del comportamiento, las actitudes, las habilidades o los conocimientos, logrando que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos, y así, guiarlos y aconsejarlos respecto de su desempeño.

En un sentido ampliado, la evaluación del rendimiento, ofrece innumerables ventajas, tales como: mejorar el rendimiento individual del evaluado; ayuda en la toma de decisiones sobre políticas de compensación; ofrece información sobre

necesidades de ubicación, ya sea por transferencia, ascensos o separación; detecta necesidades de capacitación y desarrollo del talento humano; colabora en la planeación y desarrollo de carrera profesional del empleado; percibe errores en el diseño del puesto, ayuda a desarrollar estrategias para aumentar la productividad del trabajador; y, por último ayuda a determinar si existen deficiencias en las políticas de los demás subsistemas de recursos humanos.

Por consiguiente, al evaluar el rendimiento se obtiene información para la toma de decisiones, pues, si el rendimiento es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; y, si el rendimiento es satisfactorio, debe ser alentado.

II.2.4.1.4. Desventajas de la Evaluación del Rendimiento.

Chiavenato, (2002:200), considera que las desventajas de la evaluación del rendimiento, son:

> **1.Cuando las personas involucradas en la evaluación la perciben como una situación de recompensa o castigo por el desempeño anterior.**
> **2.Cuando se hace más énfasis en el diligenciamiento de formularios que en la evaluación crítica y objetiva del desempeño.**
> **3.Cuando las personas evaluadas perciben el proceso como injusto o tendencioso. La falta de equidad perjudica profundamente el proceso de evaluación.**
> **4.Cuando los comentarios desfavorables del evaluador conducen a una reacción negativa del evaluado.**
> **5.Cuando la evaluación es inocua, es decir, cuando está basada en factores de evaluación que no conducen a nada y no agregan valor a nadie.**

En pocas palabras, los responsables de realizar el programa de evaluación del rendimiento, no pueden olvidar que están evaluando a personas. Por tanto, es necesario que el proceso se diseñe de modo que los trabajadores lo perciban como un

medio por el cual la organización pretende ayudarlos a desarrollar sus potencialidades y a estimular el cambio de sus aspectos mejorables.

II.2.4.2. Logro de Objetivos.

El logro de objetivos significa alcanzar el propósito determinado para cada puesto, a través de un rendimiento laboral óptimo. Las organizaciones se establecen objetivos con el fin de aumentar su productividad y/o incrementar su crecimiento organizacional y esto solo puede ser alcanzado por medio del logro de los objetivos preestablecidos.

El rendimiento laboral va de la mano con el logro de objetivos, ya uno depende del otro. Si un trabajador se desempeña de buena manera, este alcanzará el objetivo de su puesto y cubrirá las necesidades y expectativas de la organización de forma satisfactoria. y si de lo contrario se desempeña de forma ineficiente es difícil que llegue a alcanzar los objetivos asignados a su puestos, por ende, su rendimiento será inaceptable por la organización y se tendrá que domar medidas al respecto con el fin de corregir dicha situación.

II.2.4.2.1. Medición del Rendimiento.

La medición del rendimiento consiste según Gómez-Mejía (2000:209) en: "La asignación de una puntuación que refleje el rendimiento en las dimensiones o aspectos identificados".

La medir el rendimiento del empleado requiere a menudo que se asignen números a aspectos o dimensiones de su conducta en el puesto de trabajo.

Herramientas de Medición.

Los modelos que permiten medir el rendimiento laboral se encuentran clasificados de dos formas: Según Gómez-Mejía (2000:209):

1. **Según el tipo de juicio que se requiera (Absoluto o relativo)**

   - **Juicio Relativo: Se refiere a la comparación del rendimiento de un empleado con el rendimiento de otro que realiza el mismo trabajo, otro modelo de juicio relativo es clasificar a los empleados por grupos.**

   - **Juicio Absoluto: Este método requiere que el supervisor realice juicios sobre un empleado basándose solamente en normas de rendimiento. En este caso no se realizan las comparaciones con el nivel de rendimiento de otros compañeros de trabajo. Normalmente las dimensiones del rendimiento que se consideran importantes para el puesto de trabajo están recogidas en el formulario de valores.**

2. **Según el objeto de la medición (Rasgos, conductas o resultados)**

   - **Información sobre rasgos: Se requiere que el supervisor realice juicios sobre rasgos, características del trabajador que tienen que ser consistentes y permanentes. Esta centra más su atención en la persona que en el rendimiento como tal.**
   - **Información sobre conducta: Se centra en valorarla conductas de los trabajadores. Es decir, en lugar de clasificarlos en función de su capacidad de liderazgo (un rasgo), se pide a la persona que va hacer la evaluación que juzgue si el empleado muestra determinadas conductas.**
   - **Información sobre resultados: Requieren que los directores juzguen los resultados conseguidos por los trabajadores, como por ejemplo, la cantidad de ventas o el número de productos producidos.**

Estos métodos son utilizados según su utilidad para la empresa o áreas especificas de la misma. Indistintamente de su elección todos son igual de eficientes, si lo que se

requiere es la medición de rendimiento de los trabajadores considerando los aspectos anteriormente nombrados.

II.2.4.2.2. Retroalimentación de la Evaluación del Rendimiento.

Con el objeto de complementar la evaluación del rendimiento, es indispensable que se le facilite al trabajador la información recolectada de esa evaluación a la que fue sometido, y lo que se ha llamado comúnmente como retroalimentación de los resultados, siendo una de las etapas mas importantes de la evaluación.

Efectos de la Retroalimentación.

El hecho de dar a los trabajadores una retroalimentación de su rendimiento, proporciona una herramienta que permite demostrarle cuáles han sido sus alcances en el puesto de trabajo o por consiguiente cuáles han sido sus fallas. Sin embargo, siempre han estado orientadas a proporcionarle al trabajador la información necesaria sobre su desempeño para que este tome medidas que le permitan superarse cada día en su puesto de trabajo.

Asimismo, los efectos que conllevan la retroalimentación de las evaluaciones del rendimiento, según Gómez-Mejía (2000:227):

- Mejora el rendimiento.
- Investiga las causas de los problemas del rendimiento.
- Dirige la atención a las causas del problema.
- Desarrolla un plan de acción y delegar en los trabajadores para llegar a una solución.
- Orientar la comunicación hacia el rendimiento.

Por consiguiente, los efectos de llevar a cabo una retroalimentación efectiva en la organización, trae como beneficio que el personal sometido a la evaluación se encuentre al tanto de sus puntos débiles y fuertes al igual que la organización obtiene información importante, ya esta le permite implantare medidas correctivas o de incentivos a sus empleados por un rendimiento optimo.

II.2.4.3. Calidad.

La calidad es el efecto, que surge debido a una interrelación de conjuntos involucrados en los procesos, que tienen lugar dentro y fuera de las organizaciones. Muchas veces se ignora o se subvalora las características tan complejas que conllevan los procesos de producción, incluso algunas personas y en empresas consideran que el proceso de producción y/o prestación de servicios, es el único responsable de lograr la calidad que las personas esperan y exigen, olvidando que el mismo influyen diversos factores determinantes del resultados final.

Cuando se habla de calidad, se involucran las necesidades y expectativas de los clientes, en materia de productos, las cuales transitan por diversos procesos que interrelacionados propician que se genere la calidad como totalidad. Asimismo, se involucran las necesidades y exigencias de las organizaciones, respecto a su producto final, donde se busca la satisfacción de los clientes actuales y la captación de los potenciales. Y por último las necesidades, ya sea de reconocimiento, satisfacción o de liderazgo, por parte del trabajador involucrado en el proceso productivo. Dichos factores, podrían ser condicionantes del objeto de calidad, que van desde las necesidades y expectativas potenciales de los clientes en materia de productos, pasando luego por necesidades y expectativas reales de los clientes (requisitos del cliente que debe satisfacer la organización), después por especificaciones técnicas (requisitos del producto en materia de elaboración) hasta llegar a las características de calidad del producto.

Claves de la Calidad

- **Identificación Empresarial:** Formulación, creación y desarrollo de la Visión y la Misión de Calidad
- **Trabajo en Función del Cliente:** Interpretación de sus necesidades, diseño interpretativo, creatividad para satisfacer sus necesidades y demandas.
- **Trabajo en Equipo:** Crear un buen ambiente de trabajo, coordinación, comunicación, objetivos comunes, liderazgo para lograr una unión que permita satisfacer más rápido y mejor las demandas y necesidades del cliente.

II.2.4.3.1. Productividad.

La productividad es un procesos físico, el cual refleja cuán eficientemente se utilizan o invierten los recursos con los que cuenta una organización para generar resultados óptimos. Asimismo es definido por Kopelman (1988:3): "Es la relación entre los productos y uno o mas de los recursos usados en el proceso de producción".

Es importante reconocer que no solo la óptima utilización de los recursos inciden sobre la productividad, también existen factores que pueden llegar a afectarla, como en los supuestos expuesto por el autor anteriormente nombrado, donde considera como factores influyentes:

> **La cantidad y la complejidad técnica de los equipos o bienes de capital, la calidad y disponibilidad de las materias primas, el volumen de las operaciones, la habilidad y conocimientos, motivación y actitudes de los empleados, el flujo de trabajo en la empresa y la competencia gerencial.**

Cabe aclarar, que una organización puede ser altamente eficiente en la producción de bienes y servicios, pero esto no asegura que la producción sea efectiva, es decir, que llegue a satisfacer las necesidades. Las organizaciones no sólo deben ser eficientes y hacer las cosas correctamente, también deben ser efectivas y hacer las cosas correctamente, de lo contrario si su tendencia es hacia la eficiencia, probablemente no importaría invertir en medios que permitan innovar y así generar crecimiento organizacional a largo plazo.

En tal sentido, la productividad es una condición necesaria, pero no suficiente para el existo económico de una organización sea cual sea su naturaleza, por lo tanto, mientras mas alto sea el nivel de productividad, mayor será la probabilidad de que una organización prospera económicamente.

II.4 Definición De Términos Básicos.

II.4.1. Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
(NORMA ISO 9000 – 2000)

II.4.2. Calidad Laboral: Situación laboral en la que se disfruta de un buen trabajo, una buena paga e incentivos, el trabajo es interesante y se pueden conseguir promociones profesionales.
(J. M. Rosenberg, 1983)

II.4.3. Comunicación: Es un medio del cual dos o mas personas pueden intercambiar frases a través de un proceso en el cual se ven relacionados el emisor que es la persona que envía el mensaje, el receptor que es la persona que lo recibe y

que a su vez se vuelve emisor, el cual lo mandan a través de un canal por medio de códigos.

(http://www.definicion.org/comunicacion)

II.4.4. Condiciones Ambientales: Son aquellas condiciones atmosféricas en el ambiente de trabajo que van a influir en el desempeño individual.

II.4.5. Clima Laboral: El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

(http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/clima.htm)

II.4.6. Ergonomía: Ciencia que estudia la forma de adecuar al hombre a su medio de trabajo para mejorar la productividad y el rendimiento. Viene del griego ergon, que significa "acción".

(http://www.definicion.org/ergonomia)

II.4.7. Estrés: La biología y la medicina han incorporado el término “stress” (que en lenguaje técnico como vocablo inglés designa “una fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión”), como “el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla”.

(http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm)

II.4.8. Estructura de la Organización: Disposiciones de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

(NORMA ISO 9000–2000)

II.4.9. Evaluación de Desempeño: Es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativos.
(Chiavenato, 2002)

II.4.10. Factor Físico: Son considerados factores físicos: Iluminación, ruido, ergonomía. Ya que pueden llegar a afectar de forma corporal al individuo.

II.4.11. Factor Social: Son todos aquellos factores que nos van a determinar la imagen del comportamiento individual.

II.4.12. Factor Psicológico: Son todas aquellas condiciones que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con el medio circundante y con la sociedad que lo rodea.

II.4.13. Frecuencia (Tiempo): Frecuencias que corresponden a un intervalo determinado de variación de los valores de las variables considerada o al conjunto de los valores inferiores a un valor fijado.
(Larousse, 2002)

II.4.14. Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
(NORMA ISO 9000– 2000)

II.4.15. Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
(NORMA ISO 9000– 2000)

II.4.16. Intensidad (Ruido): Magnitud física que expresa la mayor o menor amplitud de las ondas sonoras.
(Microsoft® Encarta® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation).

II.4.17. INPSASEL: Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral.
(INPSASEL)

II.4.18. ISO: (La Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización.
(NORMA ISO 9000–2000)

II.4.19. ISO 9000: Describe los fundamentos de los sistemas de la gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de la gestión de la calidad.
(NORMA ISO 9000 – 2000)

II.4.20. LOT: Ley Orgánica del Trabajo.
(LOT)

II.4.21. LOCYMAT: Ley Orgánica de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.
(LOPCYMAT)

II.4.22. Metas: Establecen qué es lo que se va a lograr o cuándo serán alcanzados los resultados, pero no establecen cómo serán logrados.

II.4.23. Motivación: Influencia sobre los trabajadores para crear en ellos los deseos de alcanzar un determinado objetivo.
(J. M. Rosenberg, 1983)

II.4.24. Objetivos: Meta o cualquier otra cosa específica que se desea alcanzar. Objetivo de la organización, es un fin o un estado de los negocios que una organización procura lograr.
(J. M. Rosenberg, 1983)

II.4.25. Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
(NORMA ISO 9000–2000)

II.4.26. Productividad: Medida de eficiencia de producción. Razón entre producción y factores de producción (Por ejemplo: 10 Unidades por Hombre y Hora de trabajo).
(J. M. Rosenberg, 1983)

II.4.27. Retroalimentación: Medida para cuantificar de que manera una organización aprende mediante la realimentación de su sistema de información derivada de su propia actividad, capacitando a la organización a modificar el propio sistema.
(J. M. Rosenberg, 1983)

II.4.28. Rendimiento Laboral: Consiste en el punto en que los trabajadores de una empresa alcanzan los objetivos preestablecidos por la misma, dentro de un periodo de tiempo determinado.

II.4.29. Relaciones Interpersonales: Son aquellas que van a permitir a los individuos que se integren a una sociedad u organización.

II.4.30. Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
(NORMA ISO 9000 – 2000)

II.4.31. Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
(NORMA ISO 9000 – 2000)

Cuadro Nro 6. Operacionalización de las Variables

OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUB-INDICADORES	ITEMES A	ITEMES B
Diagnosticar el ambiente laboral de Carrocerías Andinas C.A según la Norma ISO 9000-2000.	Influencia del Ambiente Laboral	Condiciones ambientales de trabajo	• Factor físico.	• Iluminación. • Ruido. • Ergonomía.	2 3 4	1-2 3-4 5
			• Factor social.	• Organización informal. • Relaciones interpersonales.	5 6	6 7-8
			• Factor psicológico.	• Motivación. • Stress.	7 8	9 10
			• Factor Medioambiental	• Temperatura. • Humedad.	9 10	11 12
Analizar el rendimiento laboral del personal de Carrocerías Andinas C.A.		Evaluación del Rendimiento	• Logro de objetivos.	• Medición del rendimiento. • Retroalimentación.	11-12 13-14	13 14
			• Calidad.	• Productividad.	15	15

Comparar las características del ambiente laboral con el rendimiento de los trabajadores de Carrocerías Andinas C.A de acuerdo a la Norma ISO 9000-2000.	en el Rendimiento de los Trabajadores					

Fuente: El autor.

CAPITULO III
MARCO METODOLOGICO

III.1 Nivel de la Investigación.

De acuerdo a la profundidad con la que se aborda el tema sobre la influencia del ambiente laboral en el redimiendo de los trabajadores de la empresa Carrocerías Andinas C.A., corresponde un nivel o tipo de investigación descriptiva, definido por Bavaresco (2001:26) como "Consiste en describir y analizar sistemáticamente características homogéneas de los fenómenos estudiados sobre la realidad (individuos, comunidades)".

En el caso del estudio realizado en la empresa Carrocerías andinas C.A, la investigación se dividió en tres fases. La primera fase consintió en determinar la situación del personal administrativo y operativo de la empresa Carrocerías Andinas C.A. en lo que respecta al diagnostico del ambiente laboral en el cual los trabajadores desempeñan sus funciones; la segunda fase consintió en analizar en rendimiento laboral de los trabajadores de Carrocerías Andinas C.A.; y la tercera fase consistió en determinar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de sus trabajadores enmarcado en Norma ISO 9000-200.

III.2 Diseño de la Investigación.

De acuerdo con la estrategia que fue empleada para la recolección de datos correspondió al diseño de la de investigación in Situ o de campo, descrito por Bavaresco (2001:28) como:

Se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento mas a fondo del problema por parte del investigador y puede manejar los datos con más seguridad, así podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos, experimentales y predictivos.

Por esta razón, fue diseñado un instrumento de recolección de datos de aplicación tanto al personal administrativo y operativo de la empresa Carrocerías Andinas C.A. con el objeto de conocer la situación actual en lo referente al ambiente laboral en el cual desempeñan sus funciones. Así mismo, será aplicada una entrevista al gerente de la empresa con el fin de indagar a fondo sobre el rendimiento de sus trabajadores.

III.3 Población y Muestra.

III.3.1 Población.

El universo o población de estudio estuvo conformado por el personal administrativo y operativo de la empresa Carrocerías Andinas C.A, en este sentido Fuenmayor y otros (2001:48), consideran: "la población es el conjunto total finito o infinito de elementos o unidades de observación que se consideran en un estudio... ósea que es el universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados".

De este modo se estableció que el total de unidades en estudio es de trabajadores.

II.3.2 Muestra.

El sector de la población que fue elegido para realizar la investigación constituyó la muestra que a juicio del autor Hurtado (2000:154): "Es una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se consideró representativa de la misma".

Para efectos de cálculos estadísticos de la muestra se empleó la formula de García M. (1994:142): para población finita:

$$\frac{(Z\ (\alpha/2)\ )^2\ N\ p\ q}{E^2\ (N) + (Z\ (\alpha/2))^2\ p\ q}$$

Donde: n: Tamaño de la muestra.
N: Tamaño de la población.
Z ($\alpha/2$): 1,96 (nivel de confianza)
p: 0.5 (probabilidad de éxito)
q: 0.5 (probabilidad de fracaso)
E: 10% (Margen de error)

Asimismo, se aplicó el muestreo por estratos según la formula de Shiffer citado por Fuenmayor y otros (2000:52)

$$\mathbf{n1} = \frac{nh}{N}\ n$$

Donde: n_1 = Estrato que se va a determinar.
nh = Tamaño del estrato de la población.
n = Tamaño adecuado de la muestra.
N = Tamaño de la población.

Cuadro Nro. 7. ***Cálculo del Tamaño de la Muestra y Estratificación de Poblaciones Finitas***

Tamaño de la Población		190
Z para el Nivel de Confianza		1,96
Error Muestral		0,1
Desviación	(p)	0,5
	(1-p)	0,5

Nivel de Confianza	α	Z (α/2)
99%	0,01	2,33
95%	0,05	1,96
90%	0,1	1,64

Tamaño de la muestra (n)
$\frac{(Z(\alpha/2))^2 N p q}{E^2 (N) + (Z(\alpha/2))^2 p q}$

n
64

	Población		Muestra	
Estratos	**N**	%	**n**	%
Administrativo	34	17,8947368	12	17,8947368
Operativo	156	82,1052632	52	82,1052632
Totales	**190**	100	**64**	100

Fuente: El autor.

III.4 Técnica e Instrumento Para la Recolección de Datos.

III.4.1 Técnica.

La observación y registro de la realidad se llevó a cabo a través de las técnicas de la entrevista para el gerente de la empresa (Anexo D) y la encuesta (Anexo E) para el personal administrativo y operativo, definido esta última por Hurtado (2000:464), como:

> **Las técnicas de encuesta se parecen a la técnica de entrevista, en que la información debe ser obtenida a través de preguntas a otras personas. Se diferencian, porque en la encuesta no se establece un dialogo con el entrevistado, el grado de interacción es menor.**

Durante el desarrollo de la investigación fueron consultadas las personas definidas en la muestra, directamente en el sitio de los acontecimientos.

En relación a la entrevista, Hurtado (2000:461), comenta:

> **La entrevista constituye una actividad mediante la cual dos personas (a veces pueden ser mas) se sitúan frente a frente, para una de ellas hacer preguntas (obtener información) y la otra, responder (proveer información).**

Con la aplicación de la entrevista y la encuesta se recolectó la información pertinente a cada uno de los indicadores y/o sub.-indicadores señalados en la operacionalización de variables en concordancia con los objetivos específicos.

III.4.2 Instrumento.

El instrumento utilizado en el proceso de investigación de campo fue el cuestionario, considerado por Balestrini (1998:138):

> **"Un medio de comunicación escrito y básico, entre y el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación al problema estudiado."**

Así mismo, con el objeto de desarrollar las variables de estudio se diseñó un cuestionarios, dirigido al personal administrativo y operativo de Carrocerías Andinas

C.A., por estar directamente en contacto con la situación actual de la empresa. Este cuestionario (Anexo E) estuvo constituido por preguntas cerradas de selección múltiple, compuesta por quince ítems, considerando su facilidad para el posterior procesamiento de los datos.

III.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.

III.5.1 Procesamiento de datos.

Conociéndose modalidades para el procesamiento de datos, manual o software, fue utilizado el programa SPSS que facilitó el proceso de tabulación de los resultados, en el cual el autor Méndez (2002:206) sostiene: "La tabulación implica el ordenamiento de la información que al ser procesada y cuantificada por ítems y agrupadas por variables, permite la presentación en tablas". El apoyo tecnológico permite cuantificar, procesar y agrupar los datos para representarlos gráficamente con el fin de proceder a su interpretación y análisis.

III.5.1 Análisis de Datos.

Una vez clasificados y tabulados los datos se procedió a su interpretación cualitativa o análisis, según Selltiz y otros, citados por la autora antes mencionada: "El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este análisis se realiza de la misma manera deductiva, es decir, de un resultado general se extrae una síntesis en particular relacionada con los objetivos específicos.

La presentación de los datos se realizara a través de gráficos de sectores o circulares que exponen de manera atractiva los datos, facilitando su comprensión**.**

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

En la sección siguiente se presentan los datos derivados de la aplicación de la entrevista al Gerente General de Carrocerías Andinas C.A., y los datos de los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta al personal administrativo y operativo de Carrocerías Andinas C.A., que permitieron analizar y describir la situación actual de la misma, en cuanto a la Influencia del Ambiente Laboral en el Rendimiento de los Trabajadores de las Empresas de Carrocerías C.A.

IV.1. Análisis General de los Resultados de la Entrevista Realizada al Gerente General de Carrocerías Andinas C.A.

En la empresa Carrocerías Andinas C.A. surgió la necesidad de determinar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores de la empresa. Motivo por el cual se hizo indispensable obtener información sobre estos factores indicativos. Dicha información se obtuvo a través de la aplicación de una entrevista directa al Gerente General Carrocerías Andinas C.A., por ser la persona responsable, y la más indicada para proporcionar dicha información. La entrevista estuvo compuesta por 15 preguntas abiertas con el fin de conocer las condiciones a las que se ven expuestos los trabajadores y así diagnosticar el ambiente laboral de Carrocerías Andinas según la norma ISO 9000 – 2000, esto arrojó la siguiente información:

Uno de los factores físicos sometidos a estudio fue el factor ruido, donde fue expuesto por el gerente que sus trabajadores están sometidos a constante frecuencia

de ruido derivado de los procesos productivos de la empresa, ya sea en los casos cuando se moviliza materiales, en la zona de ensamblaje, mecánica, entre otras. Asimismo, afirmo que para ello se toman algunas medidas preventivas como la dotación de protectores auditivos a sus trabajadores del área operativa, mas no para el área administrativa.

En cuánto a la iluminación, indico que son planificadas, es decir, son graduadas dependiendo al tipo de trabajo, debido a que hay áreas o zonas que necesitan mayor intensidad de luz como (Cámara de pintura). Cabe destacar, que actualmente la iluminación esta en proceso de planificación para efectuar los cambios sobre la ley, según disposiciones del INPSASEL

Las condiciones ergonómicas del puesto de trabajo, afirmó que no son las más óptimas, debido a que la maquinaria es un poco obsoletas para el tipo de ensamblaje que se realiza en la empresa.

Hoy en día la empresa ensambladora realiza actividades sociales tales como: (Deportivas, Fin de año, Aniversarios de la empresa) con el fin de mejorar e incentivar las relaciones interpersonales de los trabajadores y así se sientan motivados, disminuyendo el nivel de estrés que conllevan las jornadas de trabajo.

También, fue determinado que el factor medioambiental no es considerado influyente en el personal administrativo por encontrarse ubicados en áreas o espacios acondicionados, siendo el caso contrario del personal operativo, ya que estos deben desempeñar sus funciones en espacios cerrados con poca ventilación, y como ya se a dicha anteriormente la empresa se encuentra ubicada en una zona geográfica caracterizada por los altos niveles de calor.

En torno al análisis del rendimiento laboral del personal de Carrocerías Andinas C.A., se estableció lo siguiente:

En cuanto a los resultados del último trimestre se obtuvo un crecimiento en la productividad, disminuyeron los accidentes laborales; También destaco el hecho de que en la empresa no se llevan a cabo evaluación al rendimiento, aspecto importante ya que por medio de esta herramienta se puede determinar la eficiencia y eficacia, debilidades y oportunidades de los procesos productivos de la empresa en conjunto con los trabajadores.

Con base a esto y en concordancia con la opinión del Gerente General de Carrocerías Andinas C.A., existe la necesidad latente de determinar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores enmarcado en la Norma ISO 9000:2000, con el fin de aplicar medidas que solucionen las posibles circunstancias preexistentes en la organización, infraestructura y ambiente laboral de Carrocerías Andinas C.A., que puedan incidir sobre el rendimiento de los trabajadores y debido a esto se vea comprometido la productividad de la empresa.

IV.2. Análisis Cuantitativo y Cualitativo de los Resultados del Personal Administrativo.

1) ¿Considera que la iluminación en su área de trabajo es?

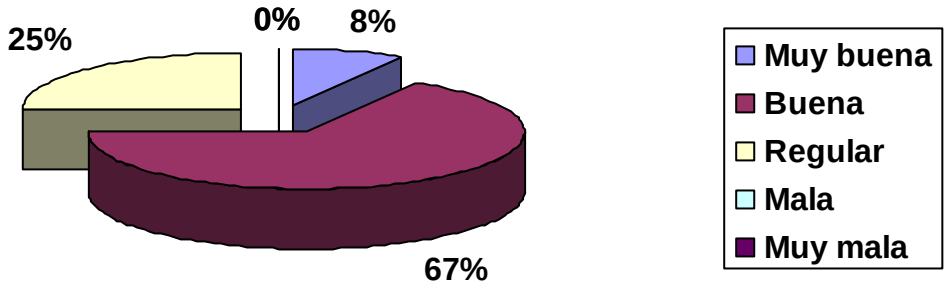
CUADRO NRO. 8

Estado de la Iluminación en el area de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	25,0	25,0	25,0
	Buena	8	66,7	66,7	91,7
	Muy buena	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 1

Estado de la ilumicaiòn en el area de trabajo



ANALISIS CUALITATIVO

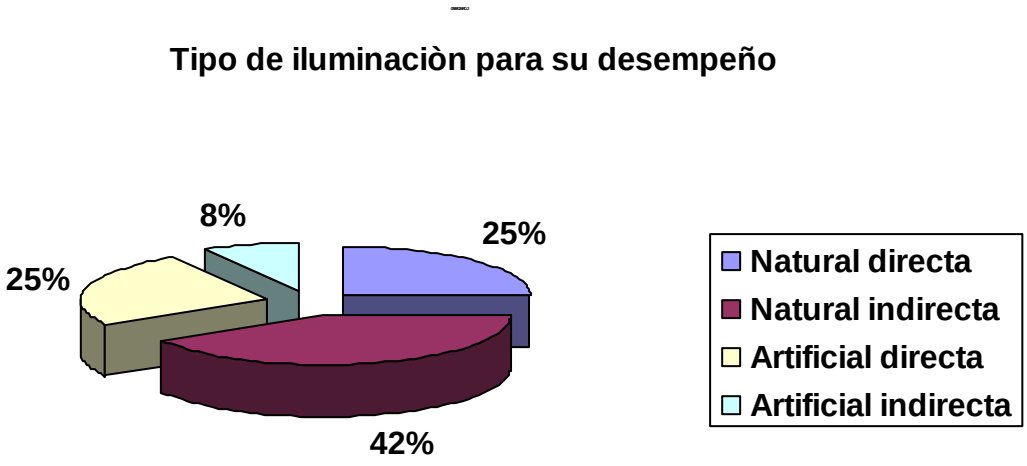
El personal administrativo considera que la iluminación en su área de trabajo es favorable, pues la sumatoria de los que respondieron entre **Muy buena** y **Buena,** alcanza el 75 % de los encuestados. Solo el 25 % considero que la iluminación es **Regular,** por tanto se deben realizar ajustes o adaptaciones a la iluminación en el área administrativa para alcanzar el 100 % de conformidad.

2) ¿La iluminación idónea para el desempeño de las funciones debe ser?

CUADRO NRO. 9

Tipo de Iluminación para su desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Natural directa	3	25,0	25,0	25,0
	Natural Indirecta	5	41,7	41,7	66,7
	Artificial directa	3	25,0	25,0	91,7
	Artificial indirecta	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

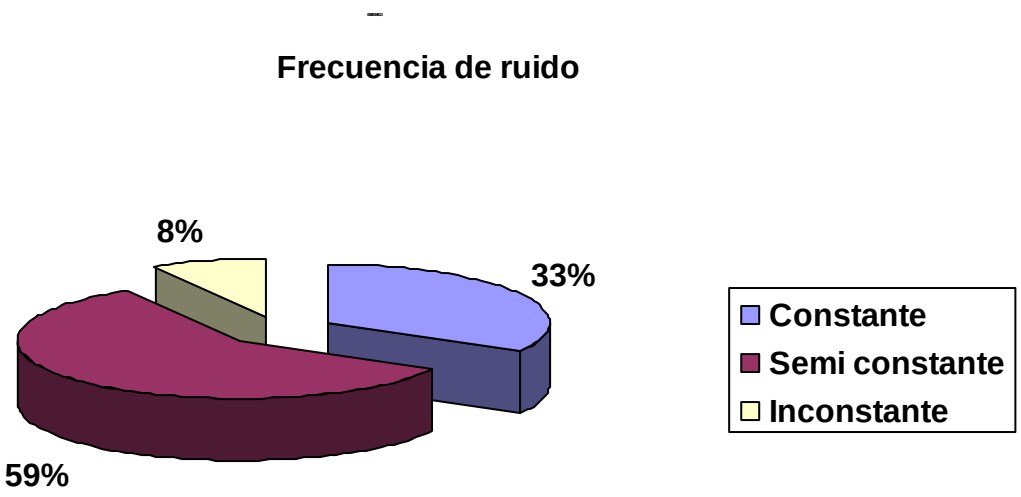
En el área administrativa la iluminación debe ser variada; en su mayor parte de origen natural y en dirección indirecta. En otros espacios del área administrativa, el personal requiere luz **Natural directa**. En este sentido el ambiente laboral del área administrativa posee diferentes fuentes de luz que permiten ajustarla a las necesidades del personal. Sin embargo la más recomendada en este tipo de ambiente de trabajo es la artificial indirecta con natural indirecta. .

3) ¿Considera que su área de trabajo se caracteriza por una alta frecuencia e intensidad de ruido?

CUADRO NRO. 10

Frecuencia de ruido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Constante	4	33,3	33,3	33,3
	Semi constante	7	58,3	58,3	91,7
	Inconstante	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

En el área administrativa hay poca emisión de ruidos, sin embargo, se escucha con claridad los sonidos provenientes del área operativa. Por esta razón, la frecuencia varía desde **Constante** hasta **Inconstante**. La situación ideal es que las emisiones de ruido del área operativo no perturbe al personal administrativo, para lo cual seria necesario crear condiciones de espacio e infraestructuras distintas a las actuales (aislantes de ruidos para el área administrativa).

4) ¿La intensidad de ruido en su área de trabajo es?

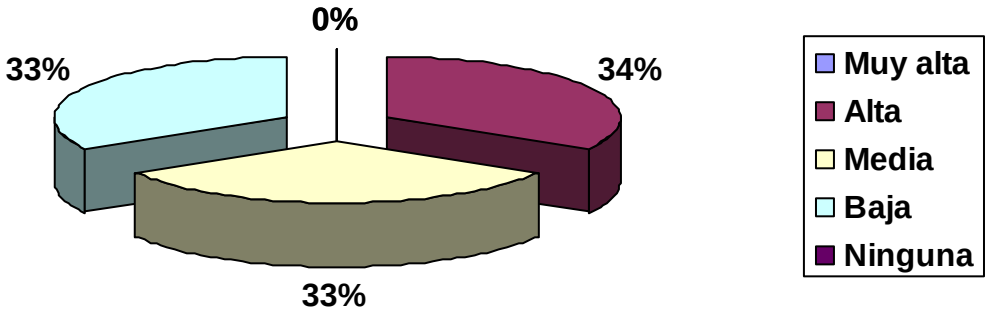
CUADRO NRO. 11

Intensidad de ruido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alta	4	33,3	33,3	33,3
	Media	4	33,3	33,3	66,7
	Baja	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 4

Intensidad de ruido



ANALISIS CUALITATIVO

Como se aprecia en el Grafico Nro. 4 para una porción significativa de empleados, el ruido es en alguna medida intenso. Al sumar el personaje de personas que opinan que la intensidad de ruido es **Alta** y **Media**, encontramos que 67 % del personal administrativo esta expuesto a un ambiente ruidoso, el cual podría llegar a influir en su concentración, pudiendo incrementar los niveles de estrés, entre otros aspectos considerables para el buen desempeño.

5) ¿El mobiliario, maquinarias y herramientas para el ejercicio de sus funciones esta de acuerdo a las posiciones físicas correctas (ergonómicas) del puesto de trabajo, así como también la ubicación y tipo del mismo?

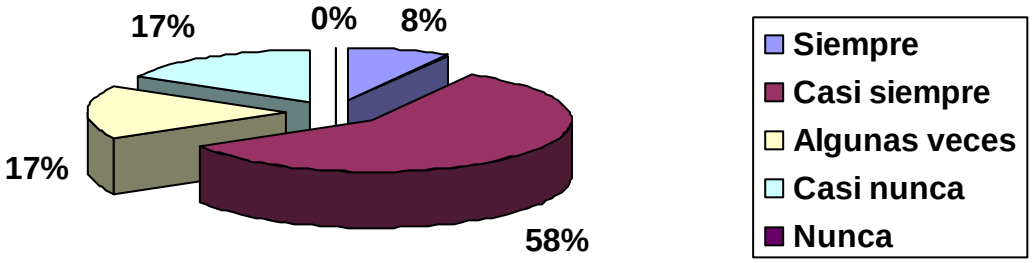
CUADRO NRO. 12

Adecuación ergonómica del mobiliario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	2	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	2	16,7	16,7	33,3
	Casi siempre	7	58,3	58,3	91,7
	Siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 5

Adecuaciòn ergonòmica del mobiliario



ANALISIS CUALITATIVO

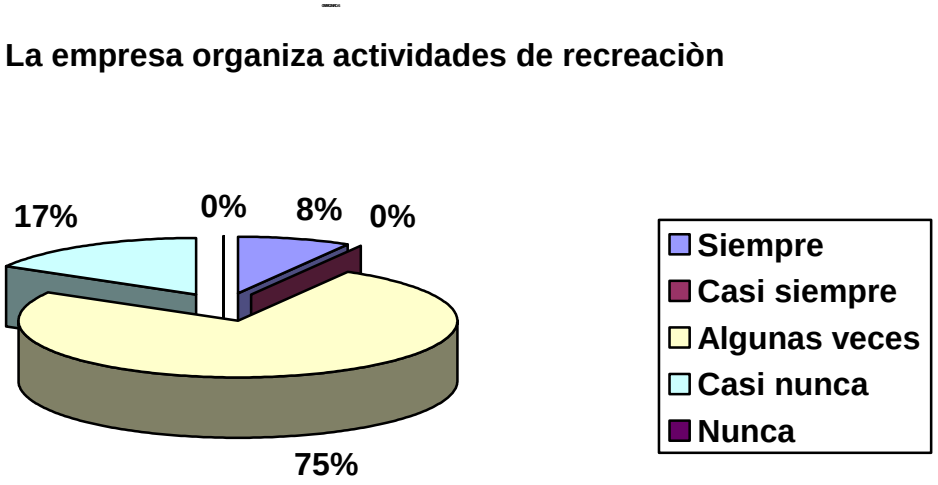
Respecto a la ergonomía, el personal del área administrativa generalmente cuenta con la adecuada ubicación y tipo de mobiliario y herramientas, esto se deduce al sumar las alternativas **Siempre, Casi siempre** y **Algunas veces**, que totalizan 83 % de las opiniones emitidas. Se considera que este factor en medida muy baja esta influyendo en el rendimiento laboral por los resultados obtenidos en la consulta.

6) ¿La organización realiza actividades de recreación y esparcimiento fuera del horario laboral, tales como: Actividades deportivas, cumpleaños, convivencias, entre otros que permita el desarrollo de la organización informal?

CUADRO NRO. 13

La empresa organiza actividades de recreación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	2	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	9	75,0	75,0	91,7
	Siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

Las actividades que permiten la organización informal en el área administrativa se realizan de forma esporádica, solo el 8 % contesto que **Siempre** se realizan. Mientras que el 75 % manifestó que se llevan a cabo **Algunas veces**. Estas actividades son necesarias para crear y conservar un ambiente laboral sano. Así mismo, las actividades informales en grupo simulan la socialización e interacción de los empleados administrativos.

7) ¿La empresa organiza o promueve actividades para mejorar las relaciones interpersonales de sus trabajadores?

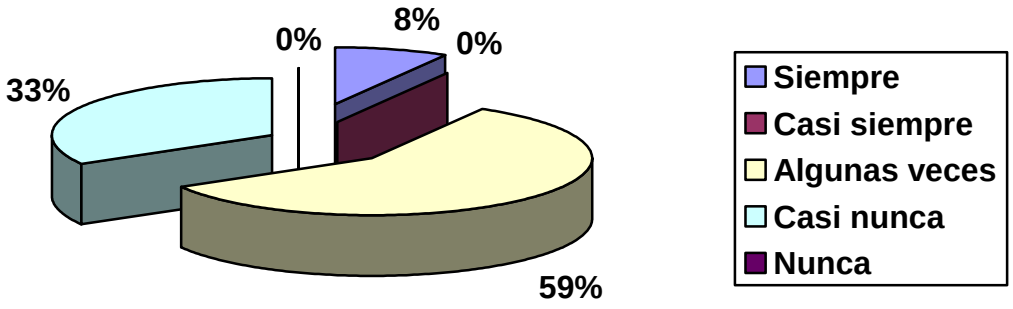
CUADRO NRO. 14

Actividades para mejorar relaciones interpersonales...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	4	33,3	33,3	33,3
	Algunas veces	7	58,3	58,3	91,7
	Siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 7

Actividades para mejorar relaciones interpersonales...



ANALISIS CUALITATIVO

Las actividades organizadas para mejorar las relaciones interpersonales en el área administrativa, se realizan con cierta frecuencia; en este caso la sumatoria de **Algunas veces** y **Casi nunca** totaliza el 92 % de los empleados administrativos. La situación ideal es realizar estas actividades con cierta frecuencia, preferentemente con fechas planificadas para asegurar la asistencia de todos los empleados del área administrativa.

8) ¿Qué tipo de actividades alternativas le gustaría que la empresa promocionará en pro de la integración interpersonal del grupo?

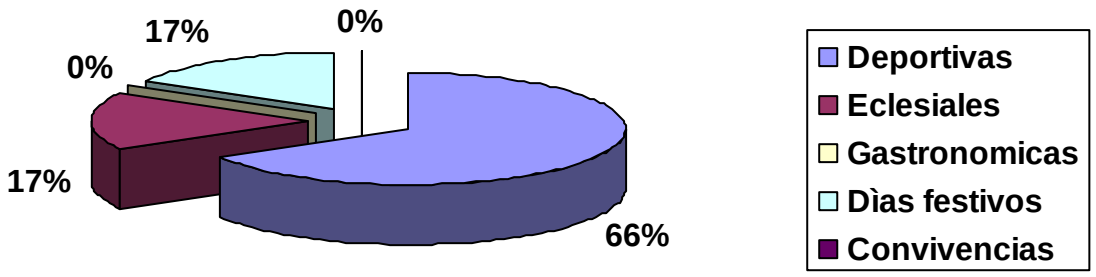
CUADRO NRO. 15

Actividades alternativas que le gustaría se promovieran

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deportivas	8	66,7	66,7	66,7
	Eclesiales	2	16,7	16,7	83,3
	Días festivos	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 8

Actividades alternativas que le gustarìa se promovieran



ANALISIS CUALITATIVO

El personal administrativo prefiere las actividades **Deportivas,** ya que estas les permite incentiva a mantener buenas relaciones interpersonales con su grupo de trabajo. También apoyan las actividades de tipo Religioso y celebración de días festivos. Lo ideal es conjugar estas en diferentes ocasiones para cubrir las expectativas y necesidades de los empleados del área administrativa.

9. ¿La organización incorpora al ambiente laboral elementos que contribuyan a la motivación laboral?

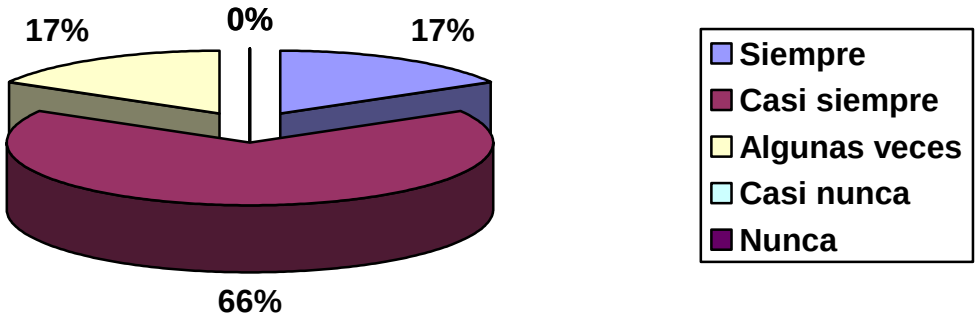
CUADRO NRO. 16

Incoporación de la elementos motivacionales por la org.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	2	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	8	66,7	66,7	83,3
	Siempre	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 9

Incorporaciòn de elementos motivacionales por la org.



ANALISIS CUALITATIVO

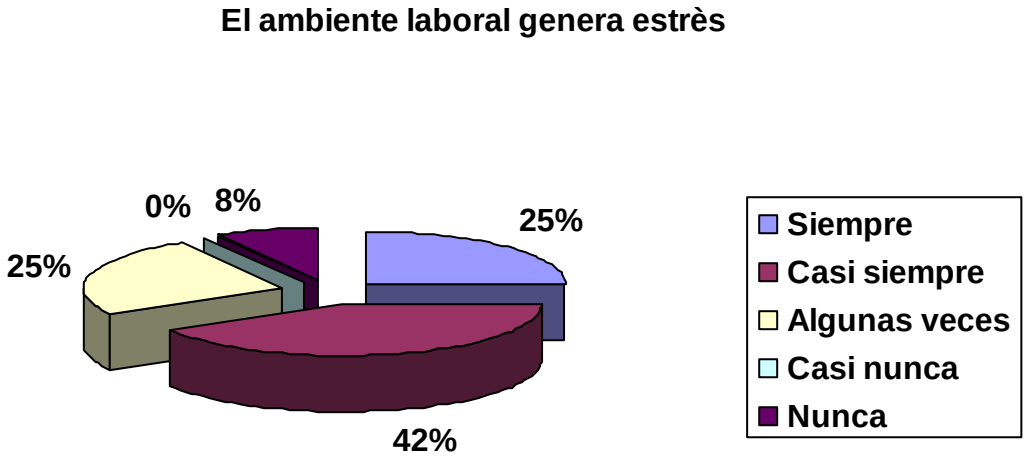
En el área administrativa de Carrocerías Andinas, se incorporan elementos motivacionales al ambiente laboral, esto se demuestra al realizar la sumatoria de respuestas donde el 100 % de los encuestados señalo que **Siempre, Casi siempre** o **Algunas veces** se da esta situación. Cabe destacar que el personal prefiere las compensaciones salariales como factor motivador, así como también, reconocimientos, promociones y actividades dispuestas para este fin.

10) ¿Considera usted que el ambiente laboral podría generar algún nivel de estrés en los trabajadores?

CUADRO NRO. 17

El ambiente laboral genera estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	Algunas veces	3	25,0	25,0	33,3
	Casi siempre	5	41,7	41,7	75,0
	Siempre	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

A consideración del personal del área de administrativa de Carrocerías Andinas, el ambiente laboral es generador de estrés. Mientras la situación ideal es mantener un ambiente laboral relajado y libre de factores estresantes o perturbadores. Este factor puede llegar a ser una variable dependiente del ambiente laboral que afecta el rendimiento del personal administrativo.

11) ¿Considera que las condiciones de temperatura en las que trabaja son?

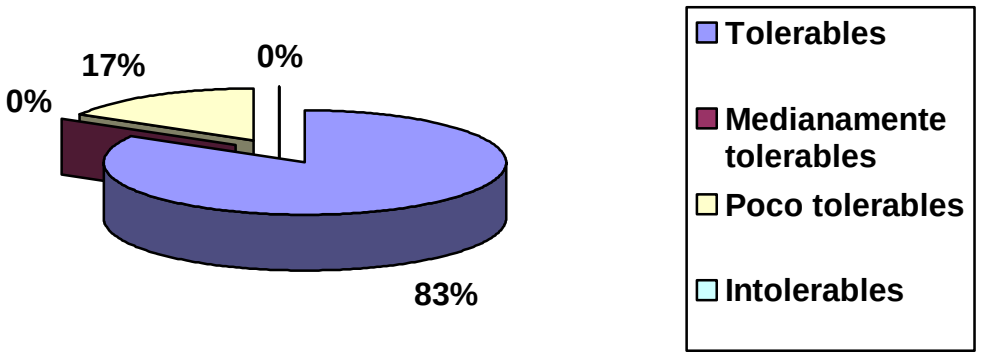
CUADRO NRO. 18

Condiciones de la temperatura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco tolerables	2	16,7	16,7	16,7
	Tolerables	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 11

Condiciones de la temperatura



ANALISIS CUALITATIVO

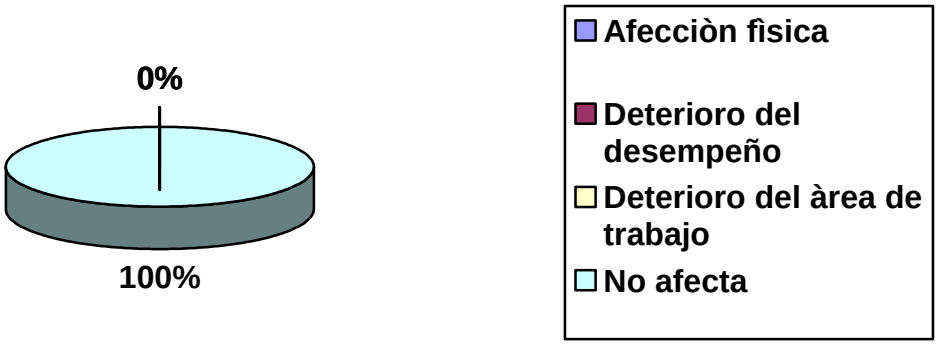
Respecto a la temperatura en el ambiente laboral del área administrativa de Carrocerías Andinas, la mayor parte del personal lo considera **Tolerable** (83 %). Esto en consideración de que la empresa se ubica en una región de clima muy calido, y las labores se realizan en ambientes previamente climatizados. Por una parte una minoría lo considero **Poco tolerable**; sin embargo, nadie señalo la opción **Intolerable.** Por esta razón no se considera la temperatura como un factor de influencia negativa en el rendimiento del personal del área administrativa.

12) ¿Existe en la empresa condiciones de humedad que pueden afectar la salud o el desempeño de sus funciones?

CUADRO NRO. 19

Efectos de la Humedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No afecta	12	100,0	100,0	100,0



ANALISIS CUALITATIVO

El ambiente laboral del área administrativa de Carrocerías Andinas no posee condiciones de humedad que incidan en el rendimiento laboral, según lo manifestado por los trabajadores encuestados.

13) ¿Durante la evaluación al rendimiento se toman en cuenta los resultados individuales de su desempeño?

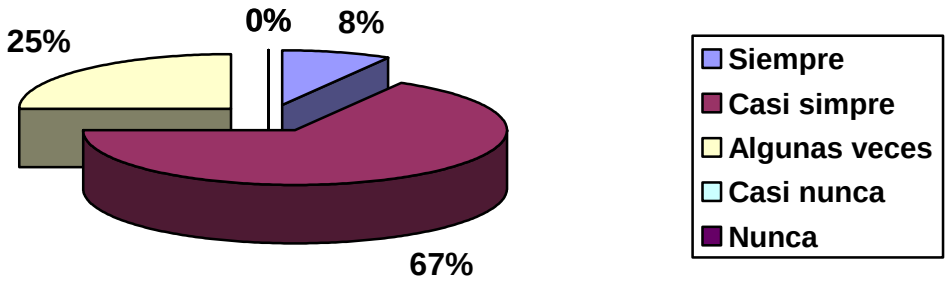
CUADRO NRO. 20

El desempeño individual es tomado en cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	3	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	8	66,7	66,7	91,7
	Siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 13

El desempeño individual es tomado en cuenta



ANALISIS CUALITATIVO

La evaluación es un factor que determina el rendimiento laboral individual. En el caso de Carrocerías Andinas, los resultados de la evaluación del desempeño son considerados para medir la productividad del personal, entonces, se puede afirmar que este factor si tiene incidencia en el rendimiento de los trabajadores, siempre y cuando este sea retroalimentado.

14) ¿Cree que existe buena comunicación entre trabajadores, jefes y supervisores?

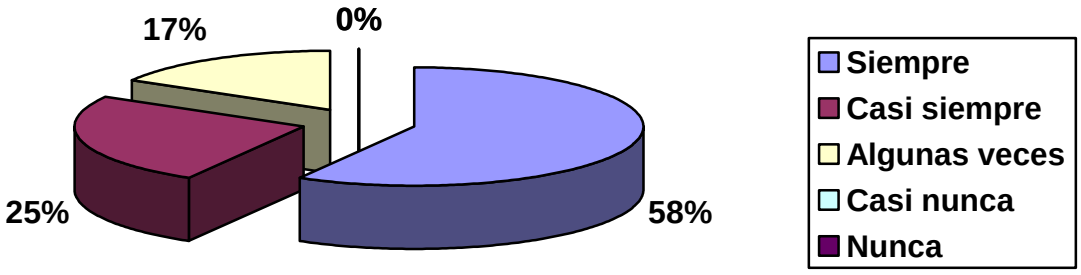
CUADRO NRO. 21

Existe buena comunicación entre jefes y supervisores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	2	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	3	25,0	25,0	41,7
	Siempre	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 14

Existe buena comunicaciòn entre jefes y subordinados



ANALISIS CUALITATIVO

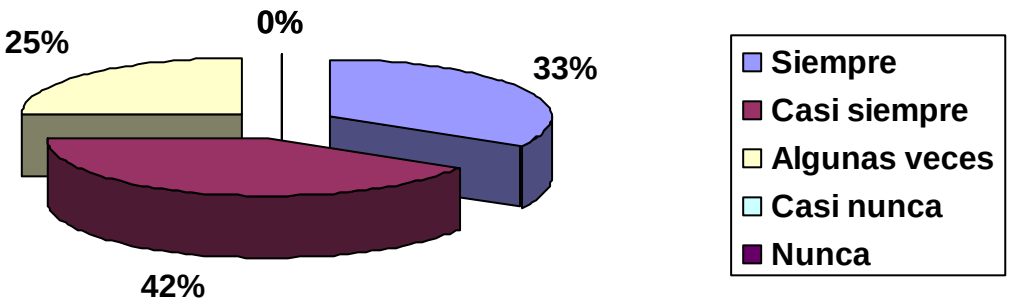
En cuanto a la retroalimentación como elemento de comunicación en el personal administrativo de Carrocerías Andinas, sus empleados opinan que generalmente la comunicación es **Buena,** es decir, los mensajes son interpretados correctamente y se manifiesta una respuesta efectiva. Por tanto no se considera la comunicación como un factor de incidencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la empresa.

15) ¿Considera usted que ha alcanzado los niveles de productividad exigidos o requeridos por la empresa en lo referente a los objetivos preestablecidos por la misma?

CUADRO NRO. 22

Ha alcanzado los niveles de productividad exigidos por la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	3	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	5	41,7	41,7	66,7
	Siempre	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

El personal administrativo de Carrocerías Andinas, considera que su productividad se corresponde con los objetivos individuales y organizacionales entre un (42%) y (33%) del personal encuestado. Sin embargo una parte importante considera que no ha cubierto los niveles de productividad requeridos para el logro de los objetivos, en un (25%) de los mismos, lo que puede representa insatisfacción en varios de los empleados. En este caso, la satisfacción por el desempeño individual parece ser un factor de gran incidencia en la productividad de la empresa, al mismo tiempo que lo demuestra lo indicadores de productividad, ya que no se esta alcanzo el 100% de la productividad estimada para el periodo.

IV.2.1. *Análisis General de Resultados de la Encuesta al Personal Administrativo.*

El ambiente laboral de Carrocerías Andinas C.A. se caracteriza por los siguientes factores de incidencia sobre el rendimiento en el personal administrativo:

Dentro de los factores físicos la iluminación no incide en el rendimiento laboral, así mismo, la ergonomía o posición física durante el desempeño de sus funciones no afecta actualmente el rendimiento laboral. En contraste, el ruido producido por la actividad productiva del área operativa, si tiene influencia en los trabajadores del área administrativa por su frecuencia e intensidad.

Respecto a los factores sociales, se considera que las reuniones de organización informal si se realizan, aunque no son muy frecuentes. Sin embargo, sí están influyendo en el rendimiento laboral del personal administrativo. Es decir, tiene una baja influencia pues el personal prefiere que las actividades sean como encuentros deportivos y celebraciones eclesiales.

Los factores psicológicos como la motivación están medianamente controlados e inciden de manera indirecta en la productividad o rendimiento del personal, sin embargo, el estrés si afecta su rendimiento de forma media por perturbar la estabilidad emocional del trabajador.

En cuanto a los factores medioambientales como temperatura y humedad no se reconoce influencia sobre el rendimiento laboral del personal administrativo de Carrocerías Andinas, por las mismas condiciones de su ambiente laboral, caracterizadas por ser un ambiente de oficina.

Es importante destacar un factor psicológico de gran influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de Carrocerías Andinas, que es la satisfacción de cada empleado con su desempeño individual, es decir, la necesidad de saber que el desempeño se esta realizando eficientemente o no. En este sentido, el 67 % de empleados que señalo que **Casi siempre** o **Algunas veces**, alcanzan los niveles de

productividad exigidos por la empresa, En este caso, la satisfacción por el desempeño individual parece ser un factor de gran incidencia en la productividad de la empresa, al mismo tiempo que lo demuestra los indicadores de alta incidencia en el rendimiento de los mismos.

En torno al rendimiento laboral del personal administrativo de Carrocerías Andinas, se conoció:

Que se practica evaluación al rendimiento del personal administrativo y sus resultados se toman en cuenta para la toma de decisiones. Aunque no se encuentran formalmente establecidas por la organización. De manera que se considera esta como una determinante en la medición de resultados.

La comunicación es buena entre los distintos niveles de la empresa, por tanto no es un impedimento para el logro de objetivos en el desempeño individual, comunicación caracterizada en los aspectos de fijación de objetivos, solución de conflictos, entre otros.

Sin embrago, la productividad individual presenta insatisfacción en el mismo personal, lo que indica que influye en su desempeño. Esto es un factor psicológico de cada empleado sobre la autoevaluación en el desempeño y su satisfacción por ella, debido a la falta o ausencia de retroalimentación de los resultados de la evaluación al rendimiento. Por tanto debe ser considerado como un factor de alta influencia en el ambiente laboral.

IV.3. Análisis Cuantitativo y Cualitativo de los Resultados del Personal Operativo.

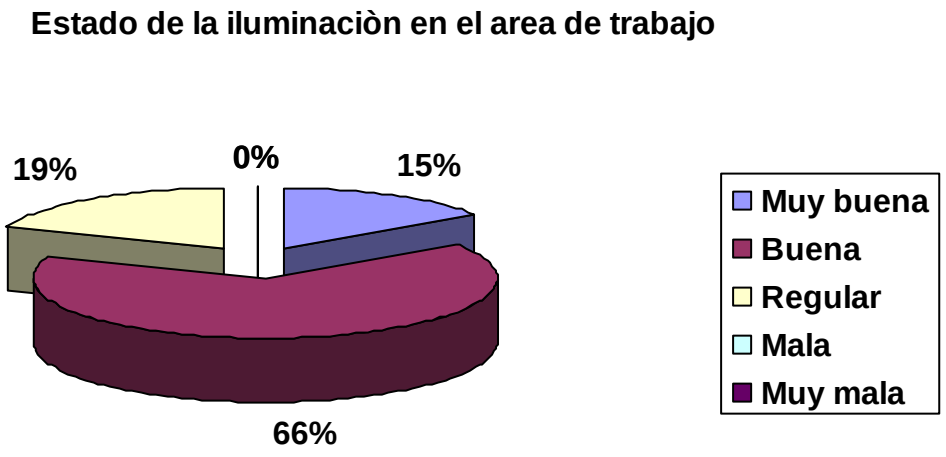
1) ¿Considera que la iluminación en su área de trabajo es?

CUADRO NRO. 23

Estado de la Iluminación en el area de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	19,2	19,2	19,2
	Buena	34	65,4	65,4	84,6
	Muy buena	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 16



ANALISIS CUALITATIVO

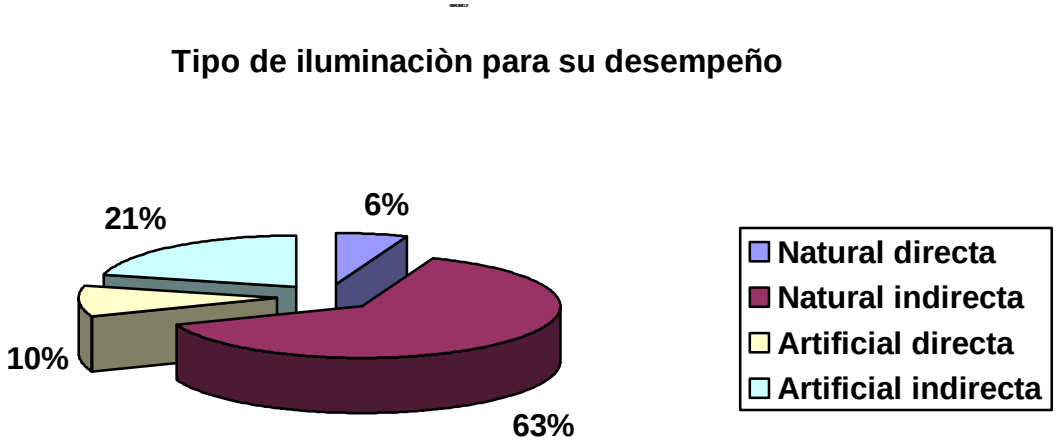
En cuanto a la iluminación, el personal operativo la considera, en gran parte, **Buena** o **Muy buena**, lo que suma un total del 81 % de conformidad con la iluminación. Mientras que un 19 % la considera **Regular.** Por esta razón en el área operativa, la iluminación se considera un factor de baja influencia en el rendimiento laboral de los empleados.

2) ¿La iluminación idónea para el desempeño de las funciones debe ser?

CUADRO NRO.24

Tipo de Iluminación para su desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Natural directa	3	5,8	5,8	5,8
	Natural Indirecta	33	63,5	63,5	69,2
	Artificial directa	5	9,6	9,6	78,8
	Artificial indirecta	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

En el área operativa de Carrocerías Andinas, los empleados requieren de varios tipos de fuentes de luz, por esta razón su incidencia en el rendimiento es **Bajo;** pues, según los resultados anteriores gran parte de ellos están conforme con la iluminación en su área de trabajo.

3) ¿Considera que su área de trabajo se caracteriza por una alta frecuencia de ruido?

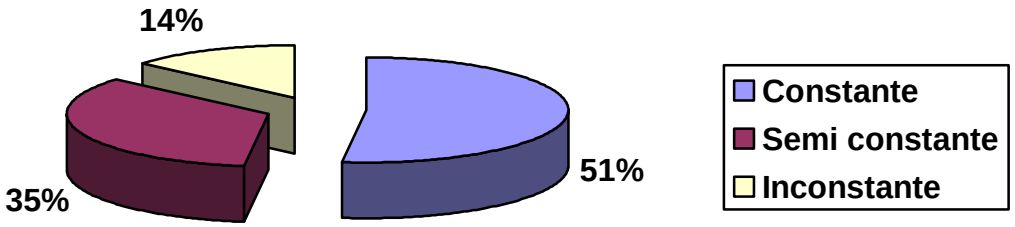
CUADRO NRO. 25

Frecuencia de ruido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Constante	27	51,9	51,9	51,9
	Semi constante	18	34,6	34,6	86,5
	Inconstante	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 18

Frecuencia de ruido



ANALISIS CUALITATIVO

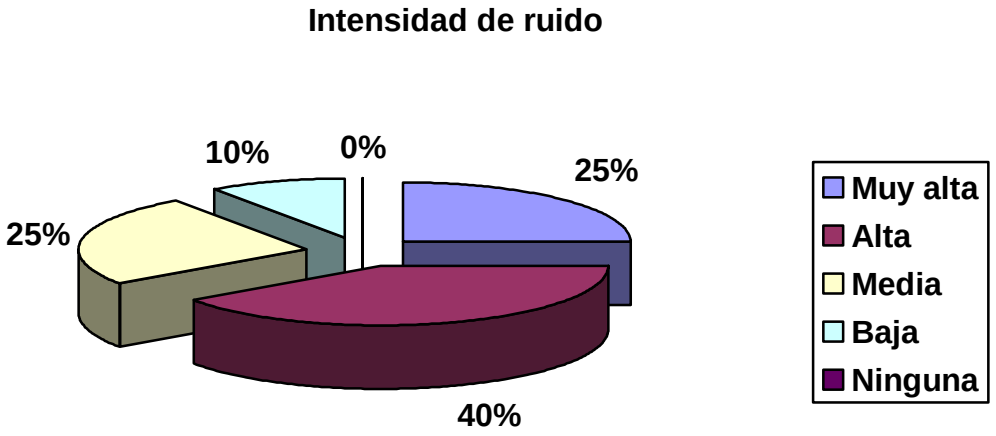
En cuanto a la frecuencia (tiempo) el personal operativo se expone al factor ruido. Se considera que **Constantemente** están influenciados por este durante su jornada laboral. Por esta razón el ruido se considera un factor de Alta incidencia en el ambiente laboral del personal operativo, factor poco controlable por la naturaleza de las labores que se desempeñan en esta área de la organización.

4) ¿La intensidad de ruido en su área de trabajo es?

CUADRO NRO. 26

Intensidad de ruido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alta	13	25,0	25,0	25,0
	Alta	21	40,4	40,4	65,4
	Media	13	25,0	25,0	90,4
	Baja	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

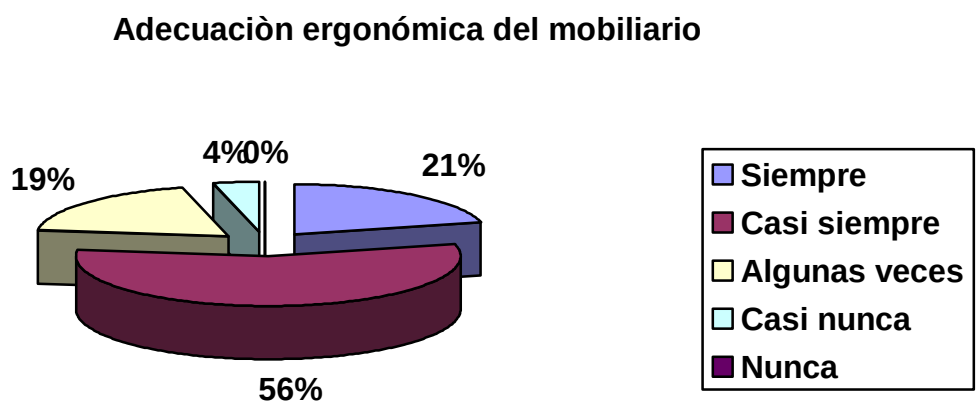
El ruido al que se someten los empleados operativos de Carrocerías Andinas tiene una intensidad **Alta** generalmente, en algunos casos esta intensidad es **Media** o **Baja**. Entonces, la intensidad de ruido si influye en el rendimiento laboral de este Recurso Humano.

5) ¿El mobiliario, maquinarias y herramientas para el ejercicio de sus funciones esta de acuerdo a las posiciones físicas correctas (ergonómicas) del puesto de trabajo, así como también la ubicación y tipo del mismo?

CUADRO NRO. 27

Adecuación ergonómica del mobiliario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Algunas veces	10	19,2	19,2	23,1
	Casi siempre	29	55,8	55,8	78,8
	Siempre	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

El personal operativo de Carrocerías Andinas señalo que generalmente su posición física de trabajo se ajusta a los requerimientos ergonómicos, así se demuestra al sumar las respuestas **Siempre, Casi siempre** y **Algunas veces** que suma en total 96 %. Es decir que la ergonomía tiene una baja influencia en el rendimiento laboral de este personal.

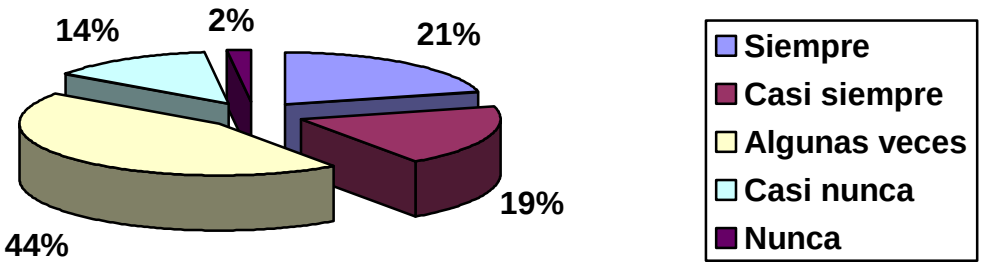
6) ¿La organización realiza actividades de recreación y esparcimiento fuera del horario laboral, tales como: Actividades deportivas, cumpleaños, convivencias, entre otros que permita el desarrollo de la organización informal?

CUADRO NRO. 28

La empresa organiza actividades de recreación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	7	13,5	13,5	15,4
	Algunas veces	23	44,2	44,2	59,6
	Casi siempre	10	19,2	19,2	78,8
	Siempre	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

La empresa organiza actividades de recreaciòn



ANALISIS CUALITATIVA

El personal operativo de Carrocerías Andinas, si disfruta de actividades de recreación como parte de la organización informal, por esta razón no se considera que esté influyendo en el rendimiento laboral.

7) ¿La empresa organiza o promueve actividades para mejorar las relaciones interpersonales de sus trabajadores?

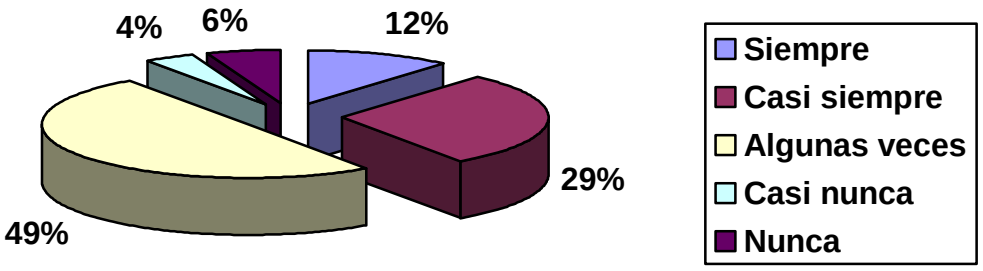
CUADRO NRO. 29

Actividades para mejorar relaciones interpersonales...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	5,8	5,8	5,8
	Casi nunca	2	3,8	3,8	9,6
	Algunas veces	26	50,0	50,0	59,6
	Casi siempre	15	28,8	28,8	88,5
	Siempre	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 22

Actividades para mejorar relaciones interpersonales



ANALISIS CUALITATIVO

La empresa Carrocerías Andinas, organiza esporádicamente actividades para mejorar las relaciones interpersonales de su personal operativo. De esto se deduce que no hay influencia de este factor en el rendimiento de los operarios.

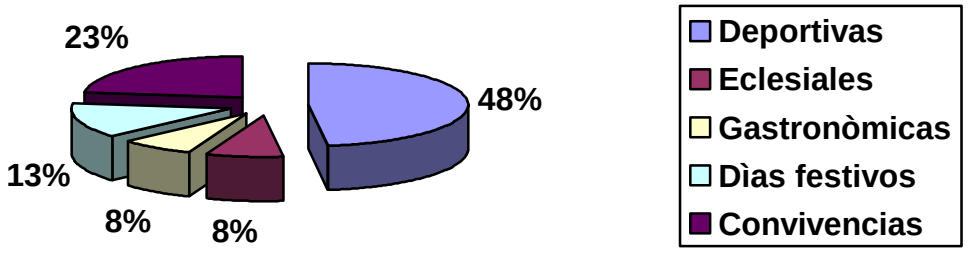
8. ¿Qué tipo de actividades alternativas le gustaría que la empresa promocionará en pro de la integración interpersonal del grupo?

CUADRO NRO. 30

Actividades alternativas que le gustaría se promovieran

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deportivas	25	48,1	48,1	48,1
	Eclesiales	4	7,7	7,7	55,8
	Gastronómicas	4	7,7	7,7	63,5
	Días festivos	7	13,5	13,5	76,9
	Convivencias	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Actividades alternativas que le gustarìa se promovieran



ANALISIS CUALITATIVO

El personal operativo de Carrocerías Andinas, prefiere mayormente las actividades **Deportivas** para la integración grupal; sin embargo, es conveniente mezclar varias actividades para satisfacer las peticiones de todos los empleados operativos. Este no se considera un factor de incidencia en el rendimiento laboral.

9. ¿La organización incorpora al ambiente laboral elementos que contribuyan a la motivación laboral?

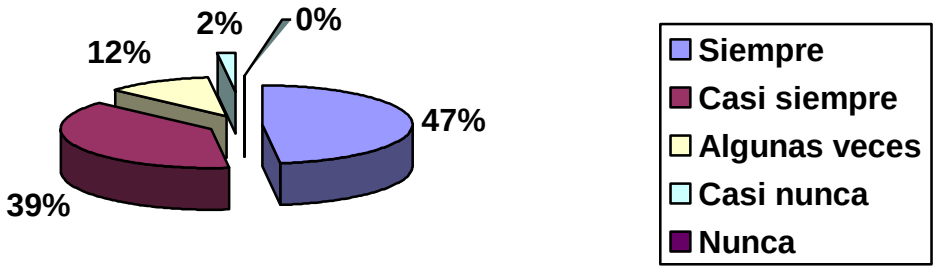
CUADRO NRO. 31

Incoporación de elementos motivacionales por la org.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Algunas veces	6	11,5	11,5	13,5
	Casi siempre	20	38,5	38,5	51,9
	Siempre	25	48,1	48,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 24

Incorporaiòn de elementos motivacionales por la org.



ANALISIS CUALITATIVO

De acuerdo al resultado, todos los empleados reconocen elementos motivacionales en el ambiente laboral del área operativa, aunque no tiene permanencia en el tiempo. De manera que este factor no se considera influyente en el rendimiento de los empleados.

10) ¿Considera usted que el ambiente laboral podría generar algún nivel de estrés en los trabajadores?

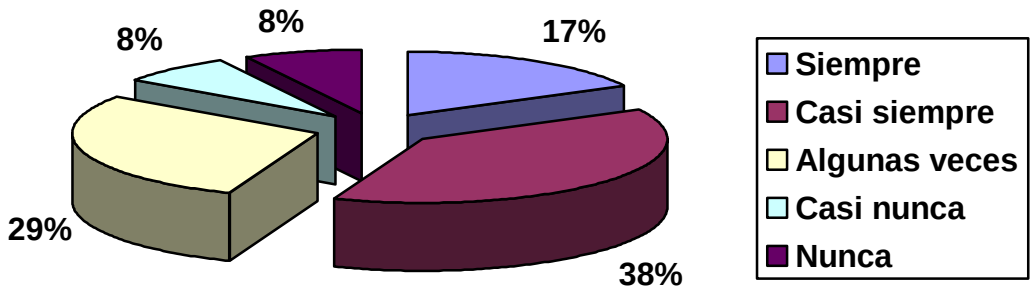
CUADRO NRO. 32

El ambiente laboral genera estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	7,7	7,7	7,7
	Casi nunca	4	7,7	7,7	15,4
	Algunas veces	15	28,8	28,8	44,2
	Casi siempre	20	38,5	38,5	82,7
	Siempre	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 25

El ambiente laboral genera estrès



ANALISIS CUALITATIVO

En general, el ambiente laboral de Carrocerías Andinas, en el área operativa ocasionalmente genera estrés en sus trabajadores, pues la suma de **Siempre, Casi siempre, Algunas veces** y **Casi nunca,** suma un total del 92%. Así se tiene que el estrés si esta afectando el rendimiento laboral del personal operativo.

11) ¿Considera que las condiciones de temperatura en las que trabaja son?

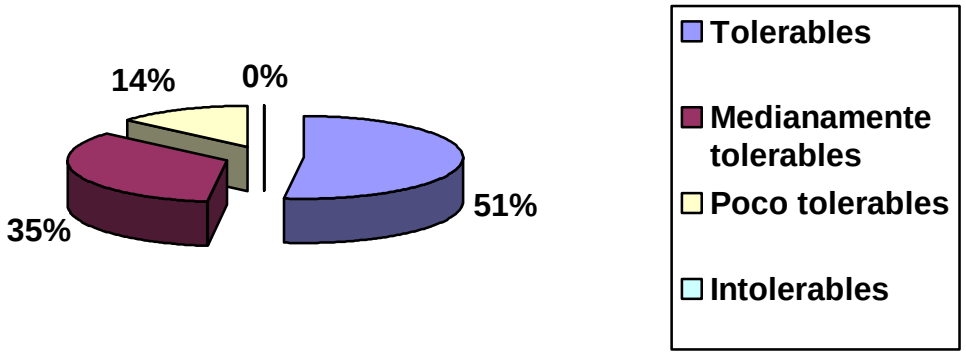
CUADRO NRO. 33

Condiciones de la temperatura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco tolerables	7	13,5	13,5	13,5
	Medianamente tolerables	18	34,6	34,6	48,1
	Tolerables	27	51,9	51,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 26

Condiciones de la temperatura



ANALISIS CUALITATIVO

Según las opiniones manifestadas por el personal operativo, se puede establecer que las condiciones de temperatura en las que trabajan son **Tolerables**; sin embargo un grupo de trabajadores representado por el 35 % aseguran trabajar en condiciones **Medianamente tolerables**, lo que se refleja la influencia de este factor en el rendimiento laboral de estas personas, por la misma ubicación geográfica de la empresa.

12) ¿Existe en la empresa condiciones de humedad que pueden afectar la salud o el desempeño de sus funciones?

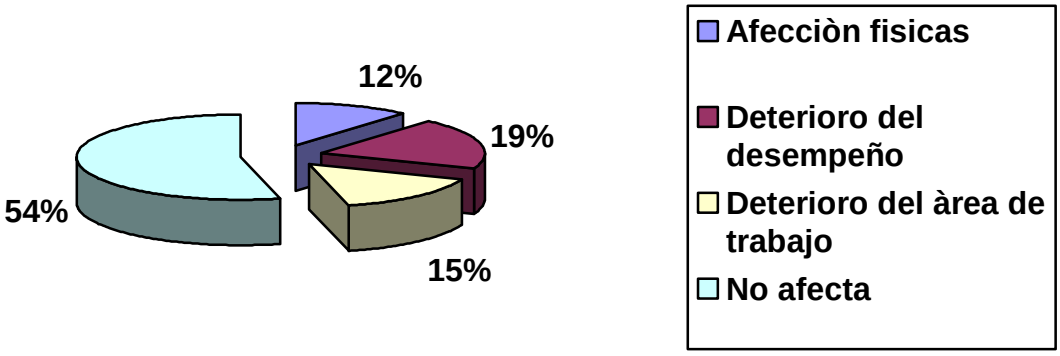
CUADRO NRO. 34

Efectos de la Humedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Afección fisica	6	11,5	11,5	11,5
	Deterioro del desempeño	10	19,2	19,2	30,8
	Deterioro del área de trabajo	8	15,4	15,4	46,2
	No afecta	28	53,8	53,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

GRAFICA NRO. 27

Efectos de la humedad



ANALISIS CAULITATIVO

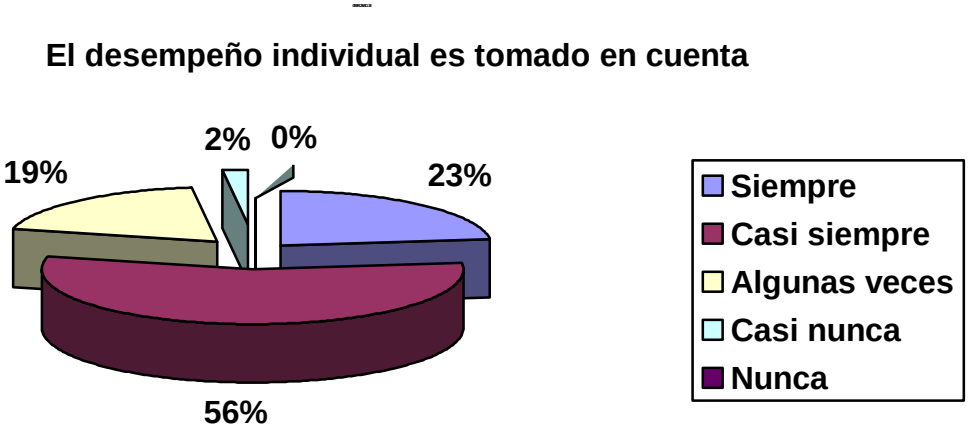
Con respecto a los efectos de la humedad, la mayor parte del personal operativo manifestó que esta **No afecta** las condiciones generales en las cuales desempeñan sus funciones, por consiguiente se concluye que los efectos de la humedad no tienen influencia relevante para el desempeño de las actividades.

13) ¿Durante la evaluación al rendimiento se toman en cuenta los resultados individuales de su desempeño?

CUADRO NRO. 35

El desempeño individual es tomado en cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Algunas veces	10	19,2	19,2	21,2
	Casi siempre	29	55,8	55,8	76,9
	Siempre	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

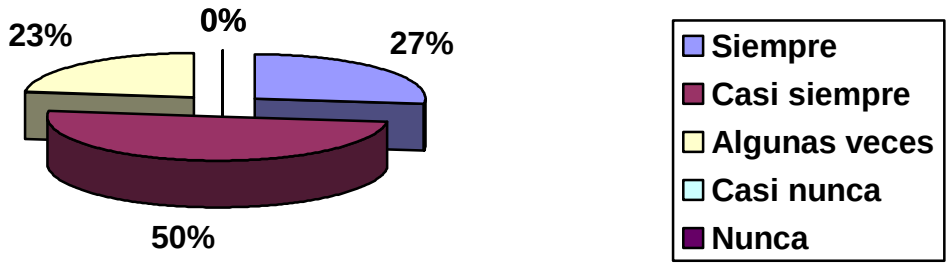
En su mayoría el personal operativo manifestó que su desempeño individual es tomado en cuenta **Casi siempre** durante la evaluación de rendimiento, es importante destacar que apenas un 23 % de los empleados consideró que su desempeño individual es tomado en cuenta **Siempre** al momento de la evaluación al rendimiento. Se puede afirmar que existe una necesidad de reconocimiento y retroalimentación por parte de la mayoría del personal con respecto a la importancia de su desempeño individual a la hora de la evaluación al rendimiento realizada por la empresa.

14. ¿Cree que existe buena comunicación entre trabajadores, jefes y supervisores?

CUADRO NRO. 36

Existe buena comunicación entre jefes y supervisores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	12	23,1	23,1	23,1
	Casi siempre	26	50,0	50,0	73,1
	Siempre	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

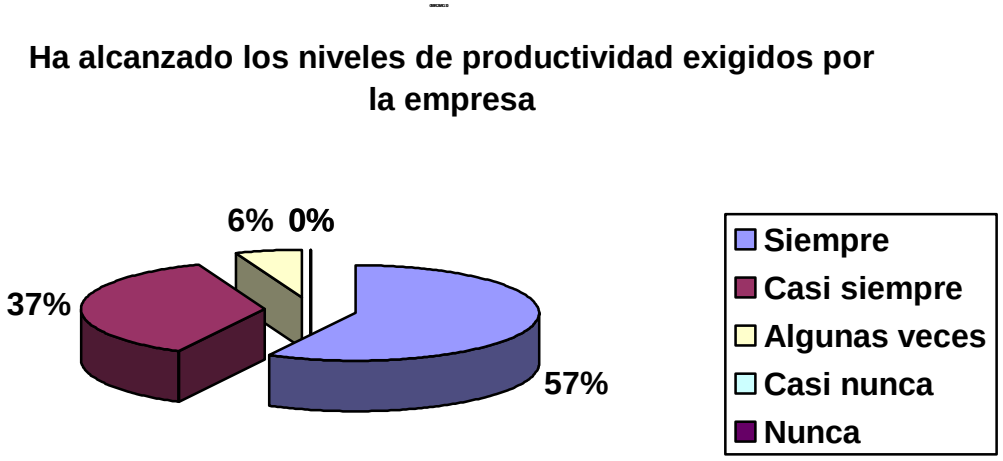
En general los resultados arrojados permiten concluir que existen deficiencias en la comunicación entre los diferentes niveles organizacionales; este es un factor que puede afectar el ambiente laboral y por consiguiente en el rendimiento laboral del personal de la empresa, ya que las vías de comunicación son factor determinantes el lo referente a la retroalimentación de las evaluación hechas a los trabajadores, fijación de objetivos, alcance de metas, entre otros.

15. ¿Considera usted que ha alcanzado los niveles de productividad exigidos o requeridos por la empresa en lo referente a los objetivos preestablecidos por la misma?

CUADRO NRO. 37

Ha alcanzado los niveles de productividad exigidos por empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	3	5,8	5,8	5,8
	Casi siempre	19	36,5	36,5	42,3
	Siempre	30	57,7	57,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



ANALISIS CUALITATIVO

La mayor parte del personal operativo asegura haber alcanzado los niveles de productividad exigidos por la empresa, lo que representa al cumplimiento de los objetivos planteados para este nivel de la organización.

IV.3.1. *Análisis General de Resultados de la Encuesta Realizada al Personal Operativo.*

Los resultados obtenidos permitieron contextualizar los aspectos generales que influyen en el ambiente laboral en el cual se desempeñan las funciones operativas de la empresa Carrocerías Andinas C.A.

Las características detectadas demostraron que en el ambiente laboral donde se llevan a cabo los procesos productivos de la empresa, son los más favorables con respecto a la iluminación, posición física del trabajo (ergonomía), entre otros. Con el fin de incentivar las relaciones interpersonales y la organización informal la empresa realiza actividades de recreación, factor considerado como motivacional para los trabajadores del área operativa. Asimismo, los resultados de la aplicación de las encuestas demostraron que las condiciones medioambientales, en ocasiones son un factor determinante del rendimiento, ya que los niveles altos de temperatura de las áreas de trabajo ocasionan cansancio o agotamiento físico en los trabajadores, a contrario del factor humedad, que no incide sobre el rendimiento laboral.

El estudio, permitió conocer además que en la actualidad existen factores que tiene incidencia sobre el rendimiento laboral en esta área de la empresa.

Dichos factores están representados por el ruido, el estrés generado por el ambiente laboral, el desconocimiento del desempeño individual durante las evaluaciones al rendimiento desarrolladas por la empresa, la falta de retroalimentación y la poca comunicación entre los diferentes niveles organizacionales, llegando a afectar de forma considerable el alcance de objetivos, productividad esperada, estabilidad laboral y organizacional, entre otras.

IV.4. Análisis General de los Factores del Ambiente Laboral que Inciden en el Rendimiento de los Empleados de Carrocerías Andinas C.A.

La principal observación es la notable incidencia de los factores ambientales sobre el rendimiento del personal de Carrocerías Andinas. Asimismo, se evidencio que los factores físicos como ruido, afecta o incide de manera considerable sobre el personal operativo en comparación con el administrativo, por encontrarse las actividades de esta área directamente en la zona de producción y ensamblaje. Con respecto a la iluminación y ergonomía tienen mayor efecto en el personal operativo que en el administrativo, por las mismas características del ambiente donde se encuentran los puestos de trabajo, ya que no existe similitud entre un ambiente de oficina como un ambiente de producción.

Por otra parte, se analizaron los factores sociales definidos por la organización informal y las relaciones interpersonales, las cuales tiene incidencia media en el rendimiento tanto del personal administrativo como operativo.

Es importante describir la situación de los factores psicológicos, entre los que se encuentra la motivación, el estrés, la satisfacción en el desempeño, la autoevaluacion y la retroalimentación al personal.

En el caso del personal administrativo estos factores tienen entre alta, media y bajas incidencia respectivamente. En el caso de la autoevaluación y satisfacción por desempeño se considera que su incidencia es alta, ya que los trabajadores consideran que su rendimiento no se encuentra acorde por lo esperado por ellos mismos, llegando a sentirse insatisfechos respecto a su desempeño individual por la misma falta de reconocimientos u otros mecanismos de compensación. Por lo que se descubrió un hecho curioso en el personal administrativo, y es que estos se sienten insatisfechos por su propio desempeño (autoevaluación) lo que influye de manera alta en su rendimiento. Cabe destacar que esta situación es competitiva de un psicólogo industrial que someta a estudio dicho factor. En lo que respecta al estrés se concluye que el mismo es generado por el factor medio ambiental donde se despeñan las

funciones, es decir, existen diversos factores como el ruido, trabajo bajo presión que generan en el trabajador estrés al momento de desarrollar sus funciones. Desde el punto de vista motivacional de tipo no monetario, el personal administrativo se encuentra motivado por lo cual no es considerado como factor determinante del rendimiento. Por ultimo, con el objeto de superar las debilidades expuestas anteriormente es necesario que la gerencia lleve a cabo las respectivas retroalimentación a su personal cuando este sea sometido a evaluación del rendimiento, con el fin de demostrarle el alcance de su objetivos o en caso contrario los medios que podrían superar las circunstancias que impiden el alcance de los mismos, teniendo una incidencia sobre el rendimiento media para los trabajadores del área administrativa.

.

En lo que respecta al personal operativo, se determino que los factores psicológicos como la satisfacción por el desempeño, la autoevaluación y retroalimentación inciden de forma media en el rendimiento laboral, ya que los procesos productivos van de la mano con el alcance de objetivos. Sin embargo, se hacen necesario retroalimentar los procesos de la evaluación al rendimiento, donde se le expone al trabajador sus debilidades y fortalezas con respecto a la ejecución de funciones y el alcance de los objetivos preestablecidos para su puesto de trabajo. En lo referente al los niveles de estrés y motivación del personal operativo, se determino que su incidencia en el rendimiento es entre alta y media respectivamente. En lo que respecta al estrés es considerado como factor incidente debido a las presiones ejercidas por la gerencia a efectos de calidad y cantidad. Y como factor motivacional el personal operativo considera que no incide sobre su rendimiento laboral.

Los factores medioambientales como temperatura y humedad, en el rendimiento del personal administrativo incide de una manera muy baja, a diferencia del personal operativo donde la temperatura si es factor incidente en el rendimiento, ya que ocasiona en el trabajador cansancio y agotamiento físico, aspectos que influyen considerablemente sobre el rendimiento laboral.

Cuadro Nro. 38. ***Factores del Ambiente Laboral que Inciden en el Rendimiento de los Empleados.***

Personal Administrativo	Incidencia			Personal Operativo	Incidencia		
Factores	Alto	Medio	Bajo	Factores	Alto	Medio	Bajo
Factor Físico				***Factor Físico***			
Ruido		X		Ruido	X		
Iluminación			X	Iluminación		X	
Ergonomía			X	Ergonomía		X	
Factor Social				***Factor Social***			
Organización informal		X		Organización informal		X	
Relaciones interpersonales		X		Relaciones interpersonales		X	
Factor psicológico.				***Factor psicológico.***			
Motivación			X	Motivación			X
Estrés		X		Estrés	X		
Satisfacción por el desempeño	X			Satisfacción por el desempeño		X	
Autoevaluación	X			Autoevaluación		X	
Retroalimentación		X		Retroalimentación		X	
Factor Medioambiental				***Factor Medioambiental***			
Temperatura.			X	Temperatura.	X		
Humedad.			X	Humedad.			X

Fuente: El autor.

CONCLUSIONES

En la primera fase, que consistió en el diagnóstico del ambiente laboral de la empresa Carrocerías Andinas C.A, se conoció que diversos factores tienen distinto nivel de incidencia sobre el rendimiento de los empleados. En el área administrativa destacan la motivación y la autosatisfacción por el desempeño individual, como elementos que inciden positivamente. Mientras que entre el personal operativo, el factor ruido, así como cierto nivel el estrés estarían incidiendo negativamente en las condiciones de trabajo y, por ende, en el rendimiento laboral.

La incidencia negativa del ruido en el área operativa trata de solventarse procurando que los trabajadores utilicen los protectores recomendados para minimizar su efecto. Sin embargo, el control de este factor es difícil debido a la naturaleza misma de los procesos de movilización de materiales, ensamblajes, etc.

Para mejorar las relaciones de trabajo, pero también en orden a introducir elementos que ayuden a atenuar la incidencia del estrés, la empresa ha procurado organizar más actividades recreativas para los trabajadores en general. Sin embargo, estos no perciben que este esfuerzo sea constante (siempre), de modo que este elemento puede todavía fortalecerse más. Entre las actividades a ser promovidas por la empresa sugeridas por los mismos trabajadores, las deportivas son las que gozan de mayor aceptación.

En la segunda fase de esta investigación, se analizó el rendimiento laboral del personal y se estableció que durante el último trimestre la productividad individual y grupal ha aumentado, pese a algunos de los inconvenientes señalados anteriormente; lo que significa que los esfuerzos de la empresa por procurar mantener las condiciones del ambiente de trabajo de forma idónea para el desempeño de las labores de los trabajadores no son en vano, aunque se escapen de

su planificación algunos aspectos, como el excesivo ruido en algunas áreas, debido como se ha señalado al tipo de procesos productivos de Carrocerías Andinas C.A.

Posteriormente, en la tercera fase, se compararon las características del ambiente laboral con el rendimiento de los trabajadores y se conoció el nivel de incidencia según cada uno de los factores contenidos en la Norma ISO 9000:2000. A partir de lo cual se pudo establecer una serie de medidas que podrían mejorar las circunstancias referidas al tema de estudio y que se señalan en las recomendaciones. Cabe destacar aquí cabe que la empresa Carrocerías Andinas C.A., está realizando ajustes ambientales para cubrir los requerimientos de tipo legal exigidos actualmente por los organismos encargados de supervisar estos aspectos en las organizaciones y que los trabajadores manifiestan niveles de satisfacción respecto de estos aspectos que parecen estar acordes a los esfuerzos realizados por la empresa..

RECOMENDACIONES

- Diseñar un modelo de evaluación al rendimiento laboral que sirva como herramienta para el diagnostico del ambiente laboral de la empresa Carrocerías Andinas C.A. con el objeto de facilitar el proceso de determinación de los aspectos que pueden influir en le rendimiento de los trabajadores de la empresa y así formular mecanismos de solución a los problemas detectados en la aplicación de dicha metodología administrativa.

- Reestructurar el sistema organizacional orientado hacia la Norma ISO 9000:2000, donde se consideren los aspectos enmarcados en esta norma en lo referente a la estructura de la organización, infraestructura y ambiente laboral, que no han sido suficientemente atendidos para llevar una gestión de la calidad de acuerdo a los parámetros establecidas por la misma.

- Diseñar un manual donde se establezcan los lineamientos exigidos por la normativa Venezolana en el área de seguridad laboral, condiciones y medio ambiente de trabajo, por áreas de trabajo, con el objeto de garantizar el óptimo diseño del ambiente laboral.

- Resaltar, a través de distintos instrumentos de información de la empresa, los esfuerzos que se están realizando para optimizar las condiciones de trabajo y el ambiente laboral, a fin de aumentar el apoyo y colaboración de todo el personal respecto de esta iniciativa.

BIBLIOGRAFÍA

Libros Consultados

- Aguirre Martínez, Eduardo. (1996). Seguridad Industrial en las Empresas Industriales, Comerciales y de Servicio. México. Ediciones: Trillas.

- Balestrini, M. (1998). Como se labora el proyecto de investigación. Caracas. Edición Consultores Asociados BL.

- Bavaresco, A. (2001). Proceso metodológico en la investigación. Maracaibo, Venezuela. Editorial de la universidad del Zulia.

- Chiaveneto, A. (2000). Administración de Recursos Humanos. Bogota: Ediciones McGraw-Hill.

- Chiaveneto, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. Bogota: Ediciones McGraw-Hill.

- Chiavenato, A. (2002). Gestión del Talento Humano. Bogota. Editorial Mc Graw Hill.

- Fuenmayor, E y otros. (2001). Metodología de la investigación I. Instituto Universitario Gran Colombia, San Cristóbal, Venezuela.

- García, M. (1994). Socio estadística. Madrid. Editorial Alianza.

- Gómez-Mejía, L. (2000). Gestión de Recursos Humanos. Madrid. Editorial Prentice Hall.

- Grimaldi y Simoyds (1999). Higiene y Seguridad Industrial. Editorial McGraw-Hill. México.

- Hurtado, J (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas, Venezuela. Fundación Sypal.

- Jelambi, Octavio. (1967). Higiene y Seguridad Industrial. Caracas. Universidad Central, Organización de Bienestar Estudiantil.

- Kopelman, R. (1998). Administración de la Producción en las Organizaciones. México. Editorial Mc Graw Hill.

- Morales, J y Velandia, N (1999). Salarios. Bogota, Colombia. Ediciones Mc. Graw Hill.

- Ramírez Cavaza, Cesar. (1994). Manual de Seguridad Industrial. México. Ediciones: Limusa, S.A.

- Rincón, G. (1999). El Manual de Normas y Procedimiento de Protección integral.

- Robbins, S y Coulter, M (1996). Administración. México. Ediciones Prentice Hall.

- Rincón, G. (1999). El Manual de Normas y Procedimiento de Protección integral.

Normas Consultadas

- **ISO 9000:2000**. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios.

- **Ley Orgánica del Trabajo.** (1997). Gaceta Oficial de la Republica de Venezuela, Nro. 5.152 (Extraordinaria). Distribuciones Jurídicas J. Santana. Julio 3, 2000.

- **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.** (2005). Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela, Nro. 3.8236 . Martes 26 de Julio del 2005.

- **Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad Industrial en el Trabajo.** Decreto numero 1.564, 31 de diciembre de 1973.

ANEXOS

ANEXO A
VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Constancia de Validación del Instrumento

Quien suscribe ciudadano (a) **FELIPE CRUDELE PEREZ** con cédula de identidad número **V- 9.418.397**, de profesión **LIC. SOCIOLOGIA (ESTADISTICA)** hago constar que he validado el instrumento para recabar información de la investigación titulada "**Influencia del Ambiente Laboral en el Rendimiento de los Trabajadores de las Empresas de Carrocerías del Estado Táchira. "Caso de Estudio: Carrocerías Andinas C.A." Enmarcado en la Norma ISO 9000-2000**", presentado por el alumno Gustavo Adolfo Ramírez Albarracín, con cédula de identidad 15.080.185, para optar por el titulo de Licenciado en Administración mención Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Católica del Táchira.

_____

Lic. Felipe Crudele Perez

San Cristóbal, Abril del 2006.

HOJA DE REGISTRO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Formato A
(Entrevista)

No. Ítem						Observaciones
	P	A	C	R	E	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

P = Pertinente.
A = Ambiguo.
C = Claridad.
R = Reformular
E = Eliminar.
.

Sugerencias:

_____
_____
_____
_____
_____

Nombre del Validador	Especialidad	Firma	Fecha
Lic. Felipe Crudele	Lic. Sociología		11/ 04 / 06

HOJA DE REGISTRO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Formato B
(Cuestionario)

No. Ítem						Observaciones
	P	A	C	R	E	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

P = Pertinente.
A = Ambiguo.
C = Claridad.
R = Reformular
E = Eliminar.
.

Sugerencias:

_____
_____
_____
_____
_____

Nombre del Validador	Especialidad	Firma	Fecha
Lic. Felipe Crudele	Lic. Sociologia		11 / 04 / 06

Constancia de Validación del Instrumento

Quien suscribe ciudadano (a) **ALICIA RODRIGUEZ** con cédula de identidad número, **V- 5.023.859** de profesión **ING. INDUSTRIAL** hago constar que he validado el instrumento para recabar información de la investigación titulada "**Influencia del Ambiente Laboral en el Rendimiento de los Trabajadores de las Empresas de Carrocerías del Estado Táchira. "Caso de Estudio: Carrocerías Andinas C.A." Enmarcado en la Norma ISO 9000-2000**", presentado por el alumno Gustavo Adolfo Ramírez Albarracín, con cédula de identidad 15.080.185, para optar por el titulo de Licenciado en Administración mención Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Católica del Táchira.

_____

Ing. Alicia Rodriguez

San Cristóbal, Abril del 2006.

HOJA DE REGISTRO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Formato A
(Entrevista)

No. Ítem						Observaciones
	P	A	C	R	E	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

P = Pertinente.
A = Ambiguo.
C = Claridad.
R = Reformular
E = Eliminar.
.

Sugerencias:

_____
_____
_____
_____
_____

Nombre del Validador	Especialidad	Firma	Fecha
Ing. Alicia Rodriguez	Ing. Industrial		11/ 04 / 06

HOJA DE REGISTRO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Formato B
(Cuestionario)

No. Ítem						Observaciones
	P	A	C	R	E	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

P = Pertinente.
A = Ambiguo.
C = Claridad.
R = Reformular
E = Eliminar.
.

Sugerencias:

_____
_____
_____
_____
_____

Nombre del Validador	Especialidad	Firma	Fecha
Ing. Alicia Rodriguez	Ing. Industrial		11 / 04 / 06

Constancia de Validación del Instrumento

Quien suscribe ciudadano (a) **NEYLA ROSSANA FLOREZ** con cédula de identidad número, **V- 12.395.708** de profesión **LIC. ADMINISTRACION** hago constar que he validado el instrumento para recabar información de la investigación titulada "**Influencia del Ambiente Laboral en el Rendimiento de los Trabajadores de las Empresas de Carrocerías del Estado Táchira. "Caso de Estudio: Carrocerías Andinas C.A." Enmarcado en la Norma ISO 9000-2000**", presentado por el alumno Gustavo Adolfo Ramírez Albarracín, con cédula de identidad 15.080.185, para optar por el titulo de Licenciado en Administración mención Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Católica del Táchira.

_____

Ing. Neyla Rossana Florez

San Cristóbal, Abril del 2006.

HOJA DE REGISTRO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Formato A
(Entrevista)

No. Ítem						Observaciones
	P	A	C	R	E	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

P = Pertinente.
A = Ambiguo.
C = Claridad.
R = Reformular
E = Eliminar.
.

Sugerencias:

_____
_____
_____
_____
_____

Nombre del Validador	Especialidad	Firma	Fecha
Lic. Neyla .R. Florez	Lic. Administración		11/ 04 / 06

HOJA DE REGISTRO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Formato B
(Cuestionario)

No. Ítem						Observaciones
	P	A	C	R	E	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

P = Pertinente.
A = Ambiguo.
C = Claridad.
R = Reformular
E = Eliminar.
.

Sugerencias:

_____
_____
_____
_____
_____

Nombre del Validador	Especialidad	Firma	Fecha
Lic. Neyla .R. Florez	Lic. Administración		11 / 04 / 06

ANEXO B
INSTRUMENTO APLICADO AL GERENTE GENERAL DE CARROCERIAS ANDINAS C.A.

Universidad Católica del Táchira
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración y Contaduría Pública.

Formato A (Entrevista)

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de interrogantes a las que debe responder, con el fin de recaudar toda la información necesaria para el estudio que se pretende llevar a cabo. Por su colaboración, muchas gracias.

Datos Generales:

Área donde trabaja: _____
Puesto que ocupa actualmente: _____

1. ¿Considera usted que su personal esta expuesto a condiciones ambientales de trabajo que puedan afectar o incidir sobre su rendimiento laboral?
Si ☐ No ☐
¿Cuáles? _____
_____
_____
_____

2. ¿Se planifica la dirección e intensidad de la luz con respecto a las áreas de trabajo?
Si ☐ No ☐
¿Por qué? _____
_____

3. ¿Durante la jornada laboral su personal se encuentra expuesto constantemente a una intensidad de ruido considerable?
Si ☐ No ☐
De ser positiva su respuesta señale las medidas que toman para evitar enfermedades por este motivo_____
_____

4. ¿El mobiliario, maquinarias y herramientas de la empresa fue seleccionado de acuerdo a las condiciones físicas del puesto de trabajo (ergonómicas), es decir, adaptación del trabajador a la maquina, así como también la ubicación y tipo del mismo?
Si ☐ No ☐
¿Por qué? _____
_____

5. ¿La organización realiza actividades de recreación y esparcimiento fuera del horario laboral, tales como: Actividades deportivas, cumpleaños, convivencias, entre otros que permita el desarrollo de la organización informal?
Si ☐ No ☐
¿Cuáles? _____
_____

6. ¿La empresa organiza o promueve actividades para mejorar las relaciones interpersonales de sus empleados?
Si ☐ No ☐
¿Cuáles?_____
_____

7. ¿La organización incorpora al ambiente laboral elementos que contribuyan a la motivación laboral?
Si ☐ No ☐
¿Cuáles?_____

8. ¿Considera usted que el ambiente laboral podría generar algún nivel de estrés en los trabajadores?
Si ☐ No ☐
¿Por qué?_____

9. ¿Considera usted que su personal esta expuesto a variaciones considerables de temperatura en su jornada de trabajo y que acciones preventivas adoptan para conservar un ambiente laboral sano?
Si ☐ No ☐
¿Cuáles? _____

10. ¿Su personal debe afrontar cambios o exposiciones caracterizadas por la humedad en el aire, y en tal circunstancia que medidas preventivas se toman para mantener el ambiente laboral estable?
Si ☐ No ☐
¿Cuáles? _____
_____

11. ¿Cuenta la empresa con métodos de evaluación al desempeño formalmente establecidos?
Si ☐ No ☐
¿Cuál?_____

12. ¿Quién es la persona responsable de evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores de Carrocerías Andinas C.A?
_____
_____

13. ¿En el último trimestre, cuáles han sido los resultados de las evaluaciones realizadas al rendimiento laboral?

_____

_____

14. ¿Los resultados de la evaluación al desempeño corresponden con los objetivos planteados en el rendimiento laboral?

Si ☐ No ☐

¿Por qué? _____

15. ¿La productividad alcanzada por la empresa en el último trimestre fue la esperada o se vio influenciada por el rendimiento laboral?

_____

_____

Fecha	

Gracias por su colaboración…

ANEXO C
INSTRUMENTO APLICADO AL PERSONAL DE CARROCERIAS ANDINAS C.A.

Universidad Católica del Táchira
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración y Contaduría Pública

Formato B (Encuesta)

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de interrogantes a las que debe responder rellenando un solo ovalo con la alternativa de respuesta que considere adecuada o adaptada a la situación percibida por usted. Asimismo, se le demuestra un ejemplo de cómo debe ser rellenado el formulario. Por su colaboración, muchas gracias.

¿Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa?

○	●	○	○	○
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Datos Generales:

Sexo: M ____ F ____
Área donde trabaja: _____
Puesto que ocupa actualmente: _____

A continuación se presenta el cuestionario formal, el cual deberá llenar como fue explicado anteriormente. La información aportada por usted es de carácter confidencial.

1.¿Considera que la iluminación en su área de trabajo es?

○	○	○	○	○
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

2. ¿La iluminación idónea para el desempeño de las funciones debe ser?

○	○	○	○
Natural directa	Natural indirecta	Artificial Directa	Artificial indirecta

3. ¿Considera que su área de trabajo se caracteriza por una alta frecuencia de ruido?

○	○	○
Constante	Semi constante	Inconstante

4. ¿La intensidad de ruido en su área de trabajo es?

○	○	○	○	○
Muy alta	Alta	Media	Baja	Ninguna

5. ¿El mobiliario, maquinarias y herramientas para el ejercicio de sus funciones esta de acuerdo a las posiciones físicas correctas (ergonómicas) del puesto de trabajo, así como también la ubicación y tipo del mismo?

○	○	○	○	○
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

6. ¿La organización realiza actividades de recreación y esparcimiento fuera del horario laboral, tales como: Actividades deportivas, cumpleaños, convivencias, entre otros que permita el desarrollo de la organización informal?

○	○	○	○	○
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

7. ¿La empresa organiza o promueve actividades para mejorar las relaciones interpersonales de sus trabajadores?

○	○	○	○	○
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

8. ¿Qué tipo de actividades alternativas le gustaría que la empresa promocionará en pro de la integración interpersonal del grupo?

○	○	○	○	○
Deportivas	Eclesiales	Gastronómicas	Días festivos	Convivencias

9. ¿La organización incorpora al ambiente laboral elementos que contribuyan a la motivación laboral?

○	○	○	○	○
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

10. ¿Considera usted que el ambiente laboral podría generar algún nivel de estrés en los trabajadores?

○	○	○	○	○
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

11. ¿Considera que las condiciones de temperatura en las que trabaja son?

○	○	○	○
Tolerables	Medianamente tolerables	Poco tolerables	Intolerables

12. ¿Existe en la empresa condiciones de humedad que pueden afectar la salud o el desempeño de sus funciones?

○	○	○	○
Afección físicas	Deterioro del desempeño	Deterioro del área de trabajo	No afecta

13. ¿Durante la evaluación al desempeño se toman en cuenta los resultados individuales de su desempeño?

○	○	○	○	○
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

14. ¿Cree que existe buena comunicación entre trabajadores, jefes y supervisores?

○	○	○	○	○
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

15. ¿Considera usted que ha alcanzado los niveles de productividad exigidos o requeridos por la empresa en lo referente a los objetivos preestablecidos por la misma?

○	○	○	○	○
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Fecha	

Gracias por su colaboración…

ANEXO D
FOTOGRAFÍA DE LA PLANTA DE CARROCERIAS ANDINAS C.A.

PLANTA FABRIL

La planta fabril esta ubicada en Ureña, estado Táchira, en la frontera con Colombia contando con los siguientes recursos:

● Area cubierta de 7.890 mts2 con su dotación completa de oficinas.y 3,800 mts2 adicionales en su departamento de Servicio Técnico para un total de 11,690 mts2.

● 572 c.f.m (aire comprimido) producido por sus dos compresores con secadoras de 269 lt/sg c/u.

● 1745 KVA de potencia eléctrica producida por tres bancos de transformadores en paralelo y tres en serie, además la empresa cuenta con una planta generadora de energía la cual tiene una capacidad de 297 KVA ó 240 KW, es decir 770 Amperios.

● Las más moderna maquinaria, equipos y herramientas propias de esta industria en el eje fronterizo.

● Procedimientos contables y de producción totalmente sistematizados y enlazados entre sí para óptimo control de los sistemas productivos, inventarios, personal y contabilidad.