

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO MONAGAS**



**ESTUDIO DE LOS VALORES: REFERENTES CONDUCTUALES EN LOS
EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE NÓMINA, REGISTRO Y
CONTROL DE LA EMPRESA SEMDA, MATURÍN-MONAGAS**

Asesor:
Castañeda Inoldo

Realizado por:
Garantón L., Rosangel
C.I. 16.938.406
Herrera B., Carolina
C.I. 16.711.106

**Trabajo de Grado Modalidad Áreas de Concentración de Psicología
presentado como requisito para optar al Título de Licenciado en
Gerencia de Recursos Humanos**

MATURÍN, AGOSTO 2005

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO MONAGAS**



**ESTUDIO DE LOS VALORES: REFERENTES CONDUCTUALES EN LOS
EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE NÓMINA, REGISTRO Y
CONTROL DE LA EMPRESA (SEMDA), MATURÍN-MONAGAS**

Asesor:
Castañeda Inoldo

Elaborado por:
Garantón L., Rosangel
Herrera B., Carolina

**Trabajo de Grado Modalidad Áreas de Concentración de Psicología
presentado como requisito para optar al Título de Licenciado en
Gerencia de Recursos Humanos**

APROBADO

Prof. Inoldo Castañeda

Prof. Luz Natera

Prof. Miralia Guillén

MATURÍN, AGOSTO 2005

DEDICATORIA

A mi **mamá**, por su apoyo incondicional, siendo un ejemplo de lucha y perseverancia, gracias por todo lo que me has dado. A ti mi triunfo.

A mi **papá**, por todo su tiempo y ayuda a lo largo de mi carrera. Te quiero mucho.

A mis **hermanos**: Rossana y Simón quienes siempre me han apoyado y estimulado a seguir adelante. Los quiero mucho.

A mis **tíos**: Noralba y Carmelo de los cuales he recibido un valioso apoyo y colaboración.

A mis **primos**: Ricardo, Carmelo, María Magdalena, Anitsuga, Noralci, Luís Domingo y Rubén con amor, dedicación y constancia se pueden lograr todas las metas.

A mis **amigos y compañeros**: Liliana, Eliana (mi morocha), Yoletzi, Carolina, Lisbeth, Francisco, Carlos, Maria José, Rafael José y Miguel, por estar a mi lado, su amistad es mi tesoro.

Garantón Rosangel

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por siempre acompañarme y guiarme en mis pasos a seguir.

A mi mamá Olimpia porque ha sido un gran ejemplo de superación y con paciencia me ha sabido orientar en todo los momentos de mi vida. Más que una madre una amiga. Te quiero mucho.

A mi papá Arcenio porque se ha encargado de demostrarme que el saber es lo que permite que salgamos adelante en la vida. Te quiero mucho.

A mi abuela María por ser una constante consejera y siempre motivarme a salir adelante.

A mi hermana Laura para que de alguna manera este logro te sirva de ejemplo y te motive a seguir siendo la mejor.

A mi tía Victoria has sido un gran apoyo gracias por ello.

Arnaldo por ser un gran apoyo con su cariño y paciencia me ha ayudado a seguir adelante, a demás de ocupar un lugar muy importante y especial en mi corazón. Te amo!

A mis amigas y hermanas Patricia y Reyizabeth gracias por siempre brindarme todo el apoyo que necesite. Las quiero mucho.

A mi compañera Rosangel del valle porque juntas logramos alcanzar la meta. Gracias amiga.

¡A TODOS GRACIAS!

Carolina Herrera

AGRADECIMIENTO

A Díos Todopoderoso y la Virgen Del Valle por guiar nuestro camino.

A la Universidad de Oriente, la casa más alta de estudios, por permitirnos estar en sus aulas de clases y formarnos como profesionales.

A la empresa **Sistema Eléctrico de Monagas y Delta Amacuro (SEMDA), C.A.**, por abrirnos las puertas permitiéndonos realizar nuestra investigación.

A la **Lcda. Mery Luz Cadena** por permitirnos realizar la investigación de manera efectiva.

A la **Lcda. Ingrid Ferreira** por prestarnos su valiosa colaboración para el desarrollo de la investigación

Al **Lic. Alberto Simoza** por permitirnos realizar nuestro trabajo de grado en la empresa SEMDA, C.A.

A nuestro asesor **Inoldo Castañeda** que con su paciencia y consejos acertados nos ha orientado en la realización de la investigación con trato personalizado y cordial.

A las profesoras: **Miralía Guillén y Luz Natera** por sus asesorías en el transcurso de la investigación.

A todo el personal de la Unidad de Nómina, Registro y Control de la empresa SEMDA por su dedicación y tiempo en responder las preguntas que facilitaron nuestro trabajo.

¡A todos Gracias!

*Garantón Rosangel
Herrera Carolina*

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
INDICE	vi
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	6
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
1.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	8
CAPITULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 ORIGEN DE LA PALABRA VALOR	11
2.2 ANTECEDENTES DE LOS VALORES	14
2.3 DEFINICIÓN DE VALORES	17
2.3.1 La Concepción de los Valores de Rokeach.....	19
2.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS VALORES	21
2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS VALORES	24
2.6 ORGANIZACIÓN DE LOS VALORES.....	31
2.7 LOS VALORES ORGANIZACIONALES	33
2.8 PAPEL DE LOS VALORES EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	35
2.9 IMPORTANCIA DE LOS VALORES EN LA ORGANIZACIÓN	37
2.10 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	39
2.10.1 Reseña Histórica de la Empresa SEMDA, C.A	39
2.10.2 Misión de la Empresa SEMDA, C.A	41
2.10.3 Visión de la Empresa SEMDA, C.A	42
2.10.4 Dirección de la Empresa	42
2.10.5 Objetivos de la Empresa SEMDA, C.A.....	43
CAPITULO III	44
MARCO METODOLÓGICO	44
3.1 METODOLOGIA	44
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.4 UNIVERSO O POBLACIÓN.....	46
3.5 TIPOS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	46
3.6 TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN INFORMACIÓN	47
3.6.1 Revisión Documental	47

3.6.2 Material Bibliográfico.....	48
3.6.3 Consultas en Internet.....	48
3.6.4 Observación No Participante	48
3.6.5 Cuestionario	49
3.7 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	49
CAPITULO IV	51
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
4.1 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	51
4.1.1 ¿Qué Piensa Usted de la Empresa SEMDA?	51
4.1.2 ¿Qué Opina Usted Sobre la Misión y Visión de la Empresa SEMDA?.....	52
4.1.3 ¿Que Opinión le Merece el Departamento donde Usted Labora?.....	54
4.1.4 ¿Qué Opinión Tiene Usted Acerca de la Estructura Física del Departamento?	55
4.1.5 ¿Cómo son las Relaciones Interpersonales con los Demás Empleados del Departamento?	57
4.1.6 ¿Qué hace Usted para Superar las Incomodidades o Limitaciones dentro del Departamento?	58
4.1.7 ¿Cuales Conductas Identifica Usted en sus Compañeros de Trabajo?	60
4.1.8 ¿Cómo Identifica Usted su Comportamiento hacia el Trabajo?	60
4.1.9 ¿Qué Comportamiento le Garantiza a Usted el Éxito y cuales Observa en sus Compañeros de Trabajo?	60
4.1.10 ¿Qué Entiende Usted por Valores?	61
4.1.11 ¿Sobre que Valores Basa Usted su Comportamiento? ¿Y por Qué?	62
CAPITULO V.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.1 CONCLUSIONES	64
5.2 RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS	71

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO DE MONAGAS**



**ESTUDIO DE LOS VALORES: REFERENTES CONDUCTUALES EN LOS
EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE NÓMINA, REGISTRO Y
CONTROL DE LA EMPRESA (SEMDA), MATURÍN-MONAGAS**

Asesor:
Castañeda Inoldo

Elaborado por:
Garantón L., Rosangel
C.I. 16.938.406
Herrera B., Carolina
C.I. 16.711.106

RESUMEN

Actualmente el tema de los valores es de mucho interés en las organizaciones debido a que integran, resumen y significan un intento constante de tener a mano aquello a lo que realmente se le otorga importancia en la vida. Estos sirven de referencia para guiar el comportamiento del individuo tanto en la empresa como fuera de ella. Por tal razón, el presente trabajo se basó en el estudio de los valores: referentes conductuales en los empleados del departamento de nómina, registro y control de la empresa Sistema Eléctrico de Monagas y Delta Amacuro, para tal fin

se establecieron una serie de objetivos específicos (identificar los valores: referentes conductuales que se manifiestan en los empleados del departamento, estudiar los tipos de valores individuales en los empleados del departamento, describir el sistema de valores en los empleados del departamento de Nómina, Registro y Control) para tal fin se ejecutó un trabajo de campo con un universo o población de cinco (5) empleados que conforman el personal que laboran en dicho departamento. Se realizaron consultas bibliográficas e Internet los cuales permitieron establecer los puntos necesarios para el desarrollo de la investigación, además se aplicó un cuestionario a los empleados del departamento de nómina, registro y control donde se determinó que estos poseen una serie de valores que comparten como grupo permitiéndoles sentirse cohesionados y superar en cierta medida las limitaciones en cuanto a estructura física y hacinamiento presentes en la Unidad, es por ello, que las organizaciones deben ser dirigidas a través de los valores con el objeto que los empleados se sientan identificados con la empresa y por ende con el trabajo que realizan.

INTRODUCCIÓN

El tema de los valores: referentes conductuales es considerado relativamente reciente en filosofía, pero estos están presentes desde los inicios de la humanidad. Para el ser humano siempre han existido cosas valiosas: el bien, la verdad, la belleza, la felicidad, la virtud. Sin embargo, el criterio para darles valor ha variado a través de los tiempos. Es decir, se puede valorar de acuerdo con criterios estéticos, esquemas sociales, costumbres, principios éticos o en otros términos, por el costo, la utilidad, el bienestar, el placer, el prestigio.

Los valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia. Surgen con un especial significado y cambian o desaparecen en las distintas épocas. Es precisamente el significado social que se atribuye a los valores uno de los factores que influye para diferenciar los valores tradicionales, aquellos que guiaron a la sociedad en el pasado, generalmente referidos a costumbres culturales o principios religiosos, y los valores modernos, los que comparten las personas de la sociedad actual.

De tal forma los valores no existen fuera de las relaciones sociales, de la sociedad y el hombre. El valor es un concepto que por un lado expresa las necesidades cambiantes del hombre y por otro fija la significación positiva de los fenómenos naturales y sociales para la existencia y desarrollo de la sociedad.

En tiempos del pos-modernismo, descubrir valores del humanismo en épocas de desarrollo desigual, de destrucción del medio ambiente, de la infranqueable distancia entre ricos y pobres es un reto sin precedentes. En

los momentos actuales produce un gran interés el dilema acerca de la concepción de los valores humanos. Con frecuencia se discute, tanto en círculos científicos, como populares, cuál es el estado en que se encuentran, si están en crisis, si están deteriorados, o si se han perdido, y no pocos encuentran sus causas en los problemas económicos, políticos, sociales, familiares, entre otros.

Es importante resaltar que según criterios de expertos en este campo, los valores definen el carácter de una organización, crean un sentido de identidad, fijan lineamientos para implementar las prácticas, las políticas y los procedimientos de la misma; establecen un marco para evaluar la efectividad de su implementación, brindan las bases para una dirección que motive a todos. En fin, en una organización los valores son criterios para la toma de decisiones

Por lo tanto los valores de una persona le ayudan a mantener cierto equilibrio al enfrentarse al ambiente externo, ya que los objetos, los eventos o la conducta se pueden evaluar comparándolos con los valores que sirven como estándar o norma para el individuo.

Es por ello que la investigación estuvo orientada a estudiar los valores: referentes conductuales en los empleados del departamento de nómina, registro y control de la empresa SEMDA, C.A –Maturín, Monagas. Dicha investigación esta conformada de la siguiente manera:

Capítulo I: el problema y sus generalidades, justificación de la investigación, objetivos generales y específicos, además de la definición de términos.

Capítulo II: marco teórico donde se explica el origen, antecedentes, introduciendo los fundamentos teóricos del tema de estudio y se plantea una breve descripción de la empresa.

Capítulo III: marco metodológico, que contiene el tipo y nivel de investigación, universo estudiado, técnicas y procedimientos.

Capítulo IV: presentación de los resultados obtenidos a través de la observación y cuestionarios aplicados, cuyos análisis se realizaron a través del método de la Hermenéutica.

Capítulo V: ofrece las conclusiones y recomendaciones que dan una visión de los valores presentes en la organización.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los actuales momentos, dada la coyuntura económica, política y social que se vive a nivel mundial, se ha generalizado la necesidad de mejorar la competitividad de las empresas, para ello se requiere de planteamientos más actualizados y reales; naturalmente dicho mejoramiento de la competitividad requiere abordarse en forma integral, es decir, desde una perspectiva que considere todos los factores introduciendo nuevas formas de gestión donde se conceda un peso importante a la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, al liderazgo y a la formación de valores sólidos donde prime una visión de futuro.

El tema de los valores se ha colocado durante los últimos años en el centro de debate del pensamiento civilizacional y a partir de su análisis han surgido muchas interrogantes, algunas no han encontrado respuesta pero hay un aspecto claro y es que estos, se desarrollan en condiciones muy complejas, son necesarios para producir cambios a favor del progreso y son posibles entre otras cosas porque creemos en ellos.

Uno de los pilares fundamentales de las organizaciones es el recurso humano, el cual posee valores: referentes conductuales, que están presentes en lo que hacemos y no hacemos, en las cosas que nos hemos acostumbrado, así como en lo que somos capaces de tolerar. Estos están basados en alternativas reales y en una consideración genuina de sus

consecuencias, además son expresados de manera pública y abierta, actuados en forma repetida y definidos cuando van en contra del auto interés personal, por ultimo son fuerzas impulsoras del cómo hacemos el trabajo.

Cabe destacar, que el individuo desarrolla una serie de comportamientos que son generados por sus creencias que tienen una estrecha relación con los valores; por eso se habla del cambio de creencias y valores, más que del cambio de valores aisladamente, el desaprendizaje de creencias es fundamental para replantear valores, cambiar conductas e influir positivamente sobre los resultados de la empresa; es posible que un grupo de trabajo se identifique con una creencia en particular y por ende maneje el mismo valor impulsando al logro de los objetivos dentro de la organización.

Por tal razón los valores constituyen todas las concepciones prácticas heredadas, transformadas y posteriormente transmitidas a los integrantes de la organización, dichos valores son un componente en la percepción del clima organizacional. Entendiéndose como tal al conjunto de valores, creencias, normas, políticas, costumbre, comunes a todos los miembros de la organización. En fin la importancia que revisten los valores dentro de las organizaciones es incalculable, ya que la organización definirá su personalidad y la imagen que tiene de sí misma y de su entorno.

Actualmente son innumerables los problemas que agobian al trabajador, tales como el ambiente de trabajo inseguro, ergonomía, hacinamiento, entre otros, produciendo tensiones entre los empleados de un área o departamento de la empresa, específicamente dichos problemas están presentes en la unidad de nomina, registro y control de la empresa SEMDA, C.A donde el exceso de papelería, mobiliario inseguro, falta de archivo sistematizado, entre otros dificulta el desarrollo de las funciones en

dicha unidad, sin embargo pudimos observar que los empleados poseen valores (referentes conductuales) los cuales le permiten vencer todas estas limitaciones existentes y por ende cumplir eficientemente sus tareas. Es entonces cuando surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué valores: referentes conductuales poseen estos empleados que les permiten llevar a cabo sus funciones?, ¿Qué valores los identifican como grupo que permite sentirse protegidos?, ¿Será que el individuo condiciona el ambiente o es el ambiente quién condiciona al individuo?

Por todo lo expuesto, surge el interés por llevar a cabo un estudio sobre los valores: referentes conductuales en los empleados del Departamento de Nómina, Registro y Control de la empresa SEMDA, C.A, Maturín- Estado Monagas, durante el año 2005.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Las empresas presentan valores (referentes conductuales) los cuales representan un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, definiendo el carácter fundamental y definitivo en las organizaciones, creando un sentido de identidad al personal con los mismos, por tal razón es necesario realizar un estudio de los valores: referentes conductuales en los empleados de nómina, registro y control de la empresa SEMDA, C.A.

Entre las razones que justifica esta investigación pueden apreciarse:

- ❖ Ofrecerá a la empresa una base de información relacionada con los valores (referentes conductuales) que se manifiestan en el personal de la unidad de nómina, registro y control.
- ❖ Ayudará a tomar conciencia sobre la importancia de los valores individuales y grupales en el desarrollo de las actividades dentro de la organización.
- ❖ Permitirá a los empleados del departamento de nómina, registro y control conocer los valores que caracterizan la cultura organizacional.
- ❖ Permitirá a los directivos de la empresa SEMDA, C.A evidenciar el grado de conocimiento acerca de la misión y visión por parte de los empleados de la unidad de nómina, registro y control.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Estudio de los valores: referentes conductuales, en los empleados del Departamento de Nómina, Registro y Control de la empresa (SEMDA), C.A

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los valores: referentes conductuales que se manifiestan en los empleados del departamento.
- Estudiar los tipos de valores individuales en los empleados del departamento.
- Describir la organización de valores en los empleados del departamento de Nómina, Registro y Control.

1.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Actitudes: son las tendencias evaluadoras, ya sean positivas o negativas, y reflejan cómo nos sentimos con respecto a algo o a alguien. (Díaz, C. 2000, p. 22)

Comportamiento: acciones concretas derivadas de una actitud. (Palacios, R. 2001, p. 255)

Comunicación: es el intercambio de información y transición de significados, siendo el proceso fundamental en las organizaciones. (Gil, F. 1997, p. 149)

Desempeño: cantidad y calidad de trabajo realizado por un individuo, grupo u organización. (Stoner y Wankel, 1994, p. 542)

Eficiencia: es el aprovechamiento máximo de los recursos humanos, financieros y materiales, para lograr el cumplimiento del objetivo social. (Bayón, F. 1998, p. 188)

Ética: parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre. (García, S. y Dolan, S. 1997, p. 256)

Grupos: son dos o más empleados que interactúan entre sí en tal forma, que la conducta o desempeño de un miembro están influidas por la conducta o desempeño de otros miembros. (Gibson, I. 1994, p. 573)

Normas: son tácticas que facilitan la evaluación de las actitudes y comportamientos en correspondencia con los valores esperados. (Ramírez, D. y Cabello, M. 1997, p. 233)

Objetivos: son los fines que se persiguen por medio de una actividad y representan no sólo el punto terminal de la planeación, sino también el fin que se persigue mediante la organización, interacción del personal, dirección y control. (Koontz y Wehrich, H. 1998, p. 140)

Organización: conjunto de sistemas, estructuras, procesos de dirección, tecnologías y estrategias. (Gil, F. 1997, p. 03)

Sistema de valores: es una clasificación ordenada de los valores de la persona en función de su importancia. (Hodgetts, R. 1981, p. 124)

Valores: son referentes conductuales que guían el comportamiento del individuo, tanto a nivel personal como a nivel organizacional, es decir, son pautas que determinan la conducta del ser. (Esté, A. 2005)

Valores grupales: sistema de juicios o grupos a través de los que se establecen las prioridades y se le da importancia a las actividades y materiales dentro de las posibilidades de control del grupo. (Robbins, S, 1999, p. 382)

Valores organizacionales: son cualidades de la cultura de las empresas, que son jerarquizados o asumidos de preferencia porque son percibidos (en mayor o menor grado de conciencia), como

elemento indispensable para alcanzar logros colectivos. (Cloke, K. y Goldsmith, J. 2001, p. 158)

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ORIGEN DE LA PALABRA VALOR

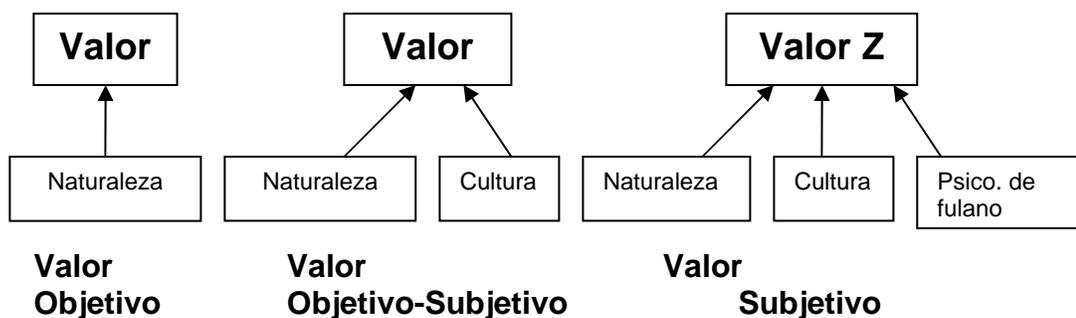
Valeo, valere, valui es el verbo latino del que procede la palabra **valor**. Tiene un cierto parentesco con el irlandés *Flaith*, que significa soberanía y con el antiguo alto alemán *Waltan*, que significa mandar. El significado primario de *valere* es ser o estar fuerte, robusto, vigoroso, tener poder; del participio presente *valens, valentis*, obtenemos el término **valiente**, cuyo contrario es cobarde, de ahí deriva también el adjetivo *válidus* (es la forma nominal del verbo, a falta de supino) especializado en el aspecto de la salud. Y casi exclusivamente para señalar al que está falto de salud se creó el término *inválidus*, que utilizamos con el mismo valor que se le dio en latín. Del **valer** hemos pasado al **valor**; de éste, a los **valores**; de aquí a la **valoración** y a su contrario el desprecio. (Amal Mariano, 2005)

Sin perder su noción original de fuerza, su significado se ha ido ampliando a través de los siglos: a partir de la esfera orgánica y somática se ha trasplantado el ámbito psicológico, al ético, al social, al económico, artístico, al deportivo, entre otros.

Es por ello, que queriendo profundizar en la esencia de los valores, los filósofos se han preguntado si estos están en las cosas o más bien en los sujetos que las perciben y las buscan y las usan.

Las opiniones se han polarizado hacia dos posturas extremas: la objetivista, que define los valores como cualidades de las cosas; y la

subjetivista, que ve en ellos actitudes de las personas, la verdad parece encontrarse en alguna posición intermedia, que no es la misma en todos los casos. En efecto, si es cierto que algunos valores parecen depender de hechos culturales, tales como gustos y modas, también lo es que otros están enraizados en la *naturaleza* de las cosas, y otros más dependen de la peculiar textura psicológica de algunas personas. Siliceo (1999) plantea lo siguiente:



Es entonces, que los valores responden a las necesidades humanas, es decir, si un libro de psicología representa un valor para una persona, lo es porque existe la necesidad de aprender psicología. Es aquí cuando puede hablarse del origen biológico-cultural remoto de los valores, de la medición de las necesidades sentidas y de los impulsos:



Aunque dichas necesidades del individuo desempeñan un papel importante en el surgimiento de los valores, no implica que la actividad

subjetiva haga que los valores sean también subjetivos pues están determinados por la sociedad y no por un individuo aislado. Igualmente los valores son dinamisismos de la conducta humana, pero hay un factor que no hay que olvidar y es que los humanos tenemos dos formas de conducta:

ESTIMULO → RESPUESTA

En la primera forma nos comportamos como lo hacen los animales (“el hombre es un animal racional”), sólo la segunda es específicamente humana (racional); sin embargo hay otro aspecto que aclara la naturaleza de los valores, y es que muchos valores existen en la bipolaridad de “valor-antivalor”; es decir, cuando nos referimos a: bonito-feo, seguro-inseguro, verdadero-falso, sano-enfermo, honesto-deshonesto, bueno-malo, humilde-soberbio, leal-desleal, triunfador-derrotado, sabio-ignorante... Y entre los dos polos se dan cientos y miles grados de matices.

De tal forma los valores no existen fuera de las relaciones sociales, de la sociedad y el hombre. El valor es un concepto que por un lado expresa las necesidades cambiantes del hombre y por otro fija la significación de los fenómenos naturales y sociales para la existencia y desarrollo de la sociedad

Para los años 70 en el Norte de los Estados Unidos principalmente en Nueva Jersey y Ohio, un grupo de educadores idearon y propusieron una tercera opción: un método muy racional de definición y asimilación de los valores, a dicho método lo llamaron Values Clarification, este movimiento educativo pretende que cada persona construya activamente su propio sistema de valores en forma, consciente, racional, libre y sistemática.

Actualmente se habla que los valores son referentes conductuales los cuales guían el comportamiento de los individuos dentro de la sociedad.

El estudio de los valores: referentes conductuales no se centra si estos son buenos-malos, positivos-negativos, es decir, no se trata de un juicio moral de los mismos, por el contrario el análisis se basa en que estos determinan la conducta del ser, donde cada individuo le otorga importancia dependiendo de sus creencias y costumbres adquiridas a través del tiempo. Además hoy por hoy en las empresas los valores representan un tema de interés debido a que van a orientar el comportamiento del individuo dentro de cualquier área o departamento de la organización.

En base a lo expuesto podemos decir, que los valores están presentes desde los inicios de la vida, desarrollándose a través de los tiempos formando parte importante de la conducta del individuo. Además podemos agregar que cada persona le otorga valor a las cosas de acuerdo con ciertos criterios propios así como le da la libertad de formar un sistema independiente de valores que le permita una actuación dentro de la sociedad en la que vive.

2.2 ANTECEDENTES DE LOS VALORES

Los intentos por encontrar una definición del concepto de valor han tenido lugar desde los tiempos muy remotos. En un primer lugar se definieron los valores humanos absolutizando la esfera subjetiva del ser humano, así nos encontramos con una etapa importante del nacimiento de este concepto en el pensamiento de los estoicos quienes definían a los valores como toda contribución a la vida sobre la base de la razón, es decir,

se hablaba entonces de los valores de la virtud, la dignidad, la honestidad, entre otros, siempre desde la subjetividad humana.

Otro momento importante lo aporta el pensamiento filosófico de los siglos XVII y XVIII donde se desarrolla el concepto de valores sobre la base de todas las cosas, es su precio dado por el propio hombre, lo cual presupone la persistencia de una concepción pre-capitalista utilitaria del término tal como lo sustenta el filósofo materialista inglés Thomas Hobbes primera mitad del siglo XVII.

Otra etapa que da continuidad a la evolución del concepto de valor lo encontramos en el pensamiento clásico alemán a finales del siglo XVIII y principios del XIX, donde este concepto se eleva sobre la noción del bien, trascendiendo a lo moral vinculándola con significaciones económicas pero siempre determinados por la posición del hombre como punto de partida, la cual da permanencia a un enfoque subjetivista del problema.

En la segunda mitad del siglo XIX con la aparición del Marxismo, el concepto de valores abunda sobre la base de la relación del factor objetivo y el factor subjetivo en la esencia humana, es decir, de la correlación entre la vida material y la vida espiritual de la sociedad. Así el pedagogo alemán Scholz sustenta la tesis de que los valores son: Una relación sujeto-objeto resultado de las variaciones de un proceso de reflejo específico en la conciencia, que expresa la importancia y la significación de la realidad para el hombre.

Al respecto Díaz (2000) sostiene: "El tratamiento enciclopédico de la filosofía contemporánea propone una definición conceptual de los valores que plantea: Valores son las determinaciones sociales de los objetos

circundantes que ponen de manifiesto su significación positiva o negativa para el hombre y la sociedad.” (p.13)

En la década de los noventa, las condiciones se han transformado, han cambiado. De ahí que el pensamiento filosófico capte las actuales condiciones, confirme así el carácter histórico concreto del valor, y ofrezca nuevas formas de orientarlo.

Exactamente el 8 de octubre de 1995 fue convocada una audiencia pública, por la asamblea nacional, en la ciudad de Santa Clara, Cuba donde se expone un concepto de valor más diferenciado, más amplio, aunque mantiene su esencia objetiva.

Posteriormente se proponen tres planos de análisis: el primero son los valores objetivos, como las partes que constituyen la realidad social tales como: los objetos, fenómenos, tendencias, ideas, concepciones, conductas. Estos pueden desempeñar la función de favorecer u obstaculizar la función social, respectivamente será un valor o un antivalor. Este es un sistema de valores objetivos.

El segundo plano es un sistema subjetivo de valores y se refiere a la forma en que se refleja en la conciencia la significación social ya sea individual o colectiva. Estos valores cumplen una función como reguladores internos de la actividad humana. Pueden coincidir en mayor o menor medida con el sistema objetivo de valores.

El tercer plano es un sistema de valores institucionalizados, que son los que la sociedad debe organizar y hacer funcionar. De este sistema emana la ideología oficial, la política interna y externa, las normas jurídicas, el derecho y

la educación formal. Estos valores pueden coincidir o no con el sistema de valores objetivos. (<http://www.monografía.com/trabajos15/etica-axiologia/etica-axiologia.shtm>)

De acuerdo a lo expuesto podemos decir, que los valores han sido vistos de distintas perspectivas a través de los tiempos, pero esto ha servido como punto de referencia para determinar lo que son hoy en día. Estos han conservado su esencia y su importancia dentro del desarrollo del individuo y de la sociedad.

2.3 DEFINICIÓN DE VALORES

Los valores representan las normas ideales de comportamiento sobre las que descansa la cultura como un modo de vida integrado. En este sentido, los valores dicen algo de lo que el grupo es y de lo que quiere y debe ser (visión y misión). En ellos, consciente o inconscientemente, se refleja la utopía social de la generación presente y el modo como se desea vivir por considerarlo como el que más sentido y significado posee respecto de la realización humana del grupo y de los individuos dentro de él.

Al respecto Siliceo (1999) señala:

Son aquellas concepciones prácticas (y normativas) heredadas o, si es el caso, innovadas por las generaciones presentes, en las cuales la sabiduría colectiva descubre que se juegan los aspectos más fundamentales de su sobrevivencia física y de su desarrollo humano, de su seguridad presente y de su voluntad de trascender al tiempo mediante sus sucesores. (p.51)

Son convicciones básicas de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es personal o socialmente preferible a un modo de conducta o estado final de existencia opuesto o inverso. (Robbins, 1993, p.3)

Según Gil (1997) “Los valores reflejan la concepción compartida de lo que se quiere, son las ideas aceptadas por el grupo, que establecen las directivas para el comportamiento diario”. (p. 203)

Dora Dale / Kennedy (S/F) Citado por García y Dolan (1997):

Los valores son el sentimiento de cualquier cultura: como esencia de la filosofía que la empresa tenga para alcanzar el éxito, los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los empleados y establece directrices para su comportamiento. También determinan los mitos, rituales y ceremonias de la cultura, pero sobre todos son factores de integración y espíritu de reto. (pp. 453-405)

Los valores contienen elementos de juicio que conllevan las ideas de un individuo acerca de lo que es correcto, bueno o deseable, estos tienen atributos de contenido y de intensidad, es por ello, que los valores son importantes en las organizaciones debido a que establecen las bases para la comprensión de las actitudes y la motivación, además influyen en nuestras percepciones.

Por su parte Siliceo (1999) señala: “Los valores expresan cómo debe ser la vida presente pero también indican la dirección en que se quisiera construir el futuro o la utopía: La utopía es lo que todavía no se ha alcanzado y a lo que se aspira en un futuro deseable y posible; es decir, el modo ideal de realización del grupo, una vez definidos los valores que rigen la vida grupal, se supone que, en la medida en que todos sus miembros orientan sus

comportamientos a ellos, el grupo alcanza la máxima adecuación entre la vida real y las normas ideales...” (p. 54)

En fin puede decirse que los valores, representan un filtro a través del cual los individuos regulan su comportamiento y evalúan el de los demás, es decir, sirven como referencia de cómo nos comportamos tanto en la organización así como fuera de ella además permiten nuestra sobrevivencia tanto individual como colectiva, es decir, los valores nos protegen.

2.3.1 La Concepción de los Valores de Rokeach

Según Rokeach (S/F) citado por Salazar (1979): define el valor como “una creencia relativamente permanente de que un modo de conducta particular o que un estado de existencia es personal y socialmente preferible a modos alternos de conducta o estados de existencia”. (p.27)

Dicha definición incluye ciertas implicaciones:

1. Un valor es relativamente permanente, sin constituir algo estático o incambiable. Una vez que el valor ha sido adquirido, tiende a permanecer como característica del sujeto.
2. Puede referirse tanto a formas de conductas o a estados deseables de existencia. Esta dicotomización lleva a Rokeach a diferenciar entre valores instrumentales y valores terminales.
 - Valores instrumentales: están relacionados con modos de conducta, pueden ser “valores morales” cuando tienen foco interpersonal y pueden producir problemas de “conciencia” al no ser cumplidos (“ser honesto”) o “valores de suficiencia”, que tienen un foco individual y

- Valores terminales: están referidos a estados deseables de existencia, pueden ser a su vez, “valores personales”, es decir, centrados en el yo (el placer) o valores sociales, es decir, con un foco interpersonal (“la verdadera amistad”).
3. La “concepción de lo deseable”, implícito en el valor, puede referirse a lo deseable para el sujeto o lo deseable para los demás. Esta dualidad en el uso del concepto valor, es necesaria para reflejar la frecuente utilización de un “estándar doble”.
 4. Los valores son “estándares” y como tales son utilizados de diferentes maneras:
 - Como guías para la acción: indicando en la forma que debemos comportarnos o en que dirección debemos dirigir nuestra conducta.
 - Como guía para evaluar o juzgar las situaciones: al ser el valor estándar nos sirve como punto de comparación para evaluar si nuestra conducta o la situación considerada está a niveles adecuados.
 - Como base para racionalizar: (en el sentido del psicoanalítico) conductas, creencias, entre otras; que de otra forma nos resultarían inaceptables.
 5. Los valores pueden estimular un cambio en el individuo o, por el contrario, servir para que la situación no cambie. Al definirse un valor como un “estado de existencia” o un “modo de conducta deseable”, esto puede instigar un cambio si la situación presente no corresponde con la implícita en el valor.

De acuerdo a lo expuesto se puede decir, que los valores representan pautas de comportamiento y por tanto pueden provocar cambios en el individuo. Se puede agregar además que la conceptualización que se le da a los valores incluye ciertas características que determinan la importancia de estos en la conducta del individuo.

2.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS VALORES

La humanidad ha adoptado criterios los cuales han permitido establecer la categoría de los valores. Dicha categoría tiene inmersa una serie de características que permiten desglosar los puntos más importantes, entre las características se pueden mencionar las siguientes:

Durabilidad: los valores se reflejan en el curso de la vida. Hay valores que son más permanentes en el tiempo que otros. Por ejemplo, el valor del placer es más fugaz que el de la verdad.

Integralidad: cada valor es una abstracción íntegra en sí mismo, no es divisible.

Flexibilidad: los valores cambian con las necesidades y experiencias de las personas.

Satisfacción: los valores generan satisfacción en las personas que los practican.

Polaridad: todo valor se presenta en sentido positivo y negativo; todo valor conlleva un contravalor.

Jerarquía: hay valores que son considerados superiores (dignidad, libertad) y otros como inferiores (los relacionados con las necesidades básicas o vitales). Las jerarquías de valores no son rígidas ni predeterminadas; se van construyendo progresivamente a lo largo de la vida de cada persona.

Trascendencia: los valores trascienden el plano concreto; dan sentido y significado a la vida humana y a la sociedad.

Dinamismo: los valores se transforman con las épocas.

Aplicabilidad: los valores se aplican en las diversas situaciones de la vida; entrañan acciones prácticas que reflejan los principios valorativos de la persona.

Complejidad: los valores obedecen a causas diversas, requieren complicados juicios y decisiones. (<http://html.rincondelvago.com/los-valores-y-su-significado.html>)

Todas las anteriores características, nos permiten conocer y profundizar un poco más sobre la importancia y relevancia que poseen los valores (referentes de conducta) los cuales dan sentido y significado a la vida humana además de generar una gran satisfacción a los individuos.

Siliceo (1999) menciona algunas características de los valores:

- Los valores sólo identifican y reproducen actitudes y concepciones que se encuentran en los cimientos mismos de la dinámica cultural y de la vida social.

- Los valores en cuanto a significados específicos, miran y tratan de salvaguardar lo fundamental de la cultura.
- Los valores identifican y refuerzan, mediante propuestas socioculturalmente coactivas de comportamiento, las áreas importantes del tejido cultural, de cuyo buen funcionamiento depende la sobrevivencia y el logro de los fines del grupo.
- Los valores que el grupo inculca y espera que vivan los individuos, expresan la identidad o peculiar forma de ser del grupo.

Es importante resaltar que el reconocimiento y la aceptación de los valores que forman parte de la identidad colectiva, influirán tanto en la experiencia de convivencia gratificante dentro de la cultura organizacional como en una colaboración cada más eficaz en lo que se refiere al logro de los fines y metas compartidos.

Por otra parte García y Dolan (1997) establece cuatro características a los valores culturales:

- Son principios generales que forman el comportamiento, estos son: la confianza, integridad, verdad, respeto, entre otros..Los mismos son comunes en las personas, reflejan en sí lo que es el comportamiento del ser humano en la sociedad y en la organización.
- Son un conjunto de fundamentos que rigen a la organización: estos valores deben mantenerse debido a que son un factor muy importante para la supervivencia y existencia de al empresa.
- Son creencias que conforman la cultura de la organización.

- Proporcionan una visión compartida a la organización, es decir, los valores que se comparten por todos los miembros desde el primer nivel hasta el último forman una visión generalizada en pro del bienestar personal y empresarial. (p.17)

En función de lo expuesto podemos decir, que existen valores universales propios de todos los seres humanos y esos valores poseen las características propias de una generación y de un lugar específico del mundo. Por eso el estado de los valores humanos se determinan por la relación que existe entre rasgos comunes a todo ser humano y rasgos específicos propios de una época y de una situación social dada.

2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS VALORES

No existe una ordenación deseable o clasificación única de los valores, las jerarquías valorativas son cambiantes, fluctúan de acuerdo a las variaciones del contexto. Múltiples han sido las tablas de valores propuestas. Lo importante a resaltar es que la mayoría de las clasificaciones propuestas incluye la categoría de valores éticos y valores morales. Ahora bien, nos interesa destacar el ordenamiento de los valores como referentes de conductas y los tipos de valores individuales en los empleados del departamento de nómina, registro y control.

Desde un punto de vista socio-educativo, los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social. Entre estos tenemos:

Valores Religiosos: Fin objetivo: Dios, fin subjetivo: santidad, actividades: culto interno y externo, virtudes sobrenaturales, preponderancia: toda la persona dirigida por la fe, necesidad que satisface: autorrealización, tipo de persona: santo, ciencia que lo estudió: teología.

Una vez aclarado que los valores marcan las pautas de nuestras conductas, podemos decir que para las personas que creen en Dios hay una identificación con ciertos modos de conductas aprendidos a lo largo de la vida y con el fin de vivir para Dios y así alcanzar la felicidad.

Valores morales; Fin objetivo: bondad, fin subjetivo: felicidad, actividades: virtudes humanas, preponderancia: libertad dirigida por la razón, necesidad que satisface: autorrealización, tipo de persona: integra, ciencia que lo estudió: ética.

Los valores morales son muy relacionados con las virtudes humanas dirigidas por la ética, pero debemos aclarar que ellos no pueden o no deben ser tachados de buenos o malos, de correctos o de incorrectos solo debemos aceptarlos o simplemente verlos como valores de donde partirán referencias para lograr determinado comportamiento en las personas.

Cuando nos referimos a evaluar o determinar un comportamiento bien sea de bueno o de malo, simplemente a lo que nos referimos es a el hecho de realizar un juicio moral en lo que la sociedad y los valores que tengamos individualmente van a intervenir para poder evaluar las conductas de las demás personas.

Valores estéticos: Fin objetivo: belleza, fin subjetivo: gozo de la armonía, actividades: contemplación, creación, interpretación,

preponderancia: toda la persona ante algo material, necesidad que satisface: autorrealización, tipo de persona: integra, ciencia que lo estudió: estética.

La estética esta contemplada a través de la forma y la armonía que podamos encontrar en las cosas. Cuando nos referimos a ella nos damos cuenta que tiene mucha empatía con la perfección anhelada por nosotros. Esta trata de darle valor a lo sublime generando especial cuidado a la belleza que podamos lograr alcanzar.

Valores intelectuales: Fin objetivo: verdad, fin subjetivo: sabiduría, actividades: abstracción y construcción, preponderancia: razón, necesidad que satisface: autorrealización, tipo de persona: integra, ciencia que lo estudió: lógica.

Cuando hablamos de valores intelectuales inferimos a que se refiere a la parte lógica y pensante de las personas, dichos valores de abstracción y construcción de conocimientos nos permiten tener la capacidad de ir indagando más en las cosas que resulten interesantes para nosotros.

Los valores intelectuales nos permiten adquirir la sabiduría necesaria para lograr alcanzar la verdad de las cosas por medio de la razón y así llegar a ser individuos integrales que alcanzan la autorrealización en la vida tanto a nivel intelectual como a nivel personal.

Al tocar la intelectualidad, hacemos referencia a que esta es adquirida a través de la lectura que realicemos y a la experiencia que podamos obtener a medida que conozcamos sobre más cosas. Cuando le damos el valor que realmente tiene la intelectualidad, es ahí cuando nos percatamos que el saber es lo que nos va a permitir que logremos defendernos con el don de la

palabra ante cualquier situación que se nos pueda presentar a lo largo del vivir cotidiano.

Valores afectivos: Fin objetivo: amor, fin subjetivo: agrado, afecto, placer, actividades: manifestaciones de afecto, sentimientos y emociones, preponderancia: afectividad, necesidad que satisface: del yo, tipo de persona: sensible, ciencia que lo estudió: psicología.

En la medida que hemos ido conociendo todos los diversos valores que conforman la personalidad de los seres humanos nos hemos dado cuenta que todos los valores son importantes y que ellos están presentes en nuestras vidas de forma reticular; es decir, no existe un ordenamiento en como debemos mantener nuestros valores.

Durante toda nuestra vida; desde que estamos en el vientre de nuestras madres nos hemos formado, crecido y desarrollado con el afecto y el cariño presentes en nuestro ser. Somos seres humanos sensibles con debilidades y fortalezas que conforman todo un conjunto de emociones que llevamos siempre con nosotros.

El amor es un sentimiento que le da mucho valor a nuestras vidas por medio de el logramos sentir el placer de amar y ser amados. Los valores afectivos son una parte muy importante y fundamental del individuo porque todos tenemos la necesidad de afecto, tal vez algunas personas son más abiertas y cariñosas que otras pero siempre en nuestro ser va a hacer falta el cariño y el amor que podamos sentir por otras personas y que otros igualmente lo sientan por nosotros.

Quizás sea fácil decirlo pero el amor es un sentimiento muy complejo y necesario para la vida, es por ello que es un valor tan indispensable para que logremos ser mejores seres humanos.

Valores sociales: Fin objetivo: poder, fin subjetivo: fama, prestigio, actividades: relación con hombre-masa, liderazgo, política, preponderancia: capacidad de interacción y adaptabilidad, necesidad que satisface: sociales, tipo de persona: famosa, líder, política, ciencia que lo estudio: sociología.

Para hablar de los valores sociales tenemos que aclarar que estos están regidos por el poder, en el cual los valores actúan como un sistema de control hacia el individuo para lograr realizar un proyecto de vida en el cual el ciudadano burgués predomine y se le exija a las personas que deben lograr ser exitosos, manejar un buen liderazgo y que tenga una adaptabilidad hacia las diferentes circunstancias que se le pueda presentar para lograr una mejor solución a los problemas.

Todos los valores cambian en alguna momento de la vida; pero los valores sociales aunque sufran alguna variación siempre se van a dirigir a las personas para que estos sean individuos inclinados al éxito y a la superación de los obstáculos debido a que la sociedad lo que quiere es que seamos sujetos, casi perfectos y adaptados a los lineamientos establecidos por ella.

Valores físicos: Fin objetivo: salud, fin subjetivo: bienestar físico, actividades: higiene, preponderancia: cuerpo, necesidad que satisface: fisiológicas, tipo de persona: atleta, ciencia que lo estudió: medicina.

Dichos valores tocan uno de los principales aspectos que están en el tapete hoy en día, pues tienes que satisfacer los cumplimientos establecidos

por la sociedad en cuanto a más que salud, belleza y si no lo llevas a cabo simplemente no eres aceptado en el contorno social.

El bienestar físico se ha transformado en culto por el cuerpo el cual valoramos y está tan presente en las personas que ya la sociedad tiene establecido lo que debes comer, lo que debes hacer para cuidar tu imagen y de que manera es que te ves mejor sin importar si a ti te gusta o no; llevándonos a sacrificarnos para conseguir un mejor cuerpo a costa de lo que sea, bien sea con dietas y ejercicios rigurosos o llevándolo hasta las operaciones; en donde claro esta que los cirujanos salen ganando mucho de todo esto.

¿Será casualidad que hay tantas personas preocupadas por su cuerpo, por su belleza?; pues no lo creemos ya que todas las personas recibimos constantemente la información de que tenemos que tener un buen cuerpo por no decir que uno perfecto, a través de mensajes por la televisión, revistas, anuncios, entre otros; es decir, toda una campaña mediática para convencerte que debes cambiar para lograr verte y sentirte mejor porque ya encajas en el molde de belleza establecido por la sociedad que no se cansa de movernos a su antojo.

Valores económicos: Fin objetivo: bienes, riqueza, fin subjetivo: confort, actividades: administración, preponderancia: cosas a las que se da valor convencional, necesidad que satisface: seguridad, tipo de persona: hombre de negocios, ciencia que lo estudió: economía.

Estos valores su principal objetivo es producir, formándose así una relación de trabajo-bienes; es decir, que las personas somos educadas para ser hombres y mujeres (homo-fabber) queriendo decir con ello que estamos

sujetados a vivir para la empresa y ser recompensados a través del dinero para lograr adquirir todos los bienes materiales que nos brindarán la satisfacción deseada para alcanzar la felicidad.

El hombre de negocios que vive solo para el trabajo sin importar lo que tengan que sacrificar bien sea su familia, su tiempo libre, sus amistades, entre otros; lo que lo impulsa o motiva a dejar a un lado cosas importantes para el, es la eterna búsqueda del confort, por eso le va a dar un valor fundamental y convencional a las necesidades que tiene que satisfacer para lograr sus objetivos que es el de alcanzar riquezas. Es por todo esto que podemos deducir que hemos crecido con la firme creencia de entregar nuestras vidas al trabajo dándole un esencial valor a la necesidad de ser personas productivas.

En función de lo expuesto podemos decir, que los valores actúan como referentes y expresan la significación social de un fenómeno-hecho, acto de conducta, en forma de principio, norma o representación del bien, lo justo, el deber, con un carácter valorativo y normativo a nivel de la conciencia que regula y orienta la actitud del individuo hacia la reafirmación del progreso moral, el crecimiento del humanismo y el perfeccionamiento humano.

Por otra parte, los valores individuales regulan el comportamiento en el trabajo o actividades laborales, así como establecen los estándares para el desempeño y motivación de los empleados.

Según Carroll y otros (S/F) citado por Siliceo (1999) clasifica una serie de valores culturales los cuales se pueden mencionar: Laboriosidad, Amistad, Compromiso, Responsabilidad, Honestidad, Decencia, Puntualidad,

Crítica constructiva, Pulcritud, Comunicación, Voluntad, Respeto y tolerancia, Autodominio, Paciencia, Experiencia, Sacrificio, Generosidad, entre otros.

Cada uno de estos valores desempeña un papel substancial cuando los gerentes realizan esfuerzos para optimizar el sistema que deben dirigir, cuando revisan presupuestos, establecen objetivos o evalúan el rendimiento. No obstante, el sistema de valores de una persona respecto al trabajo constituye con frecuencia una filosofía general que capta muchos de los elementos anteriores con diversos grados de intensidad.

Por lo anteriormente expuesto, se puede decir, que los grupos más integrados y cohesionados en torno a una escala de valores, serán los más intransigentes con aquellos miembros que se salgan de la norma, por el contrario, los que han alcanzado menos integración y cohesión en la práctica de los valores, serán los más tolerantes y permisivos con los transgresores de las normas. Es por ello, que mientras mayor sea la interrelación entre los valores individuales y los de la organización mejor consolidados serán los valores compartidos.

2.6 ORGANIZACIÓN DE LOS VALORES

Es el ordenamiento de los valores que da una persona en función de su importancia, mientras que para algunos individuos, la razón, la sinceridad, la justicia y la lealtad pueden ocupar los lugares supremos en su lista de valores, tanto que para otras el orden puede ser el opuesto, por tal razón, el sistema de valores de la persona le sirve como guía general de conducta.

Según England citado (S/F) por Hodgetts (1981) la organización de los valores de una persona influye de dos maneras en su conducta: la primera se

conoce como canalización de la conducta y se refiere a la tendencia de la persona a seguir un comportamiento consistente con los valores que sostiene; por consiguiente, si el “éxito” encierra un valor importante para la persona, su conducta estará canalizada hacia cualquier actividad que crea que la puede llevar al éxito, la selectividad perceptual es la segunda manera en que los valores influyen en la conducta, este concepto sugiere que nuestros valores influyen en lo que percibimos, es por ello, que la selectividad influye en la manera en que consideramos a los demás como individuos o grupos, la forma en que conceptuamos a las organizaciones e incluso el modo en que nos vemos a nosotros mismos.

Cabe destacar que la organización de los valores son en extremo personal, en el cual cada individuo tiene un orden singular de valores basado en lo que es importante para él, claro esta, aunque puede tener cientos de miles de opiniones y miles de actitudes, la persona tendrá sólo un par de docenas de valores, en comparación con las opiniones o las actitudes, los valores tienen un arraigo mucho más profundo y duradero a lo largo del tiempo.

En tal sentido, los valores tienden a sostenerse de una manera rígida inmutable, la alternativa sería el derrumbamiento de los valores de las personas. Como resultado de esto, los valores de cada individuo son “correctos”, es decir, nadie le puede decir que sus valores están equivocados, debido a que éstos constituyen sus conceptos más profundos; tal vez los valores de dos personas sean inconsistentes o incompatibles, pero la cuestión no se reduce jamás a sí son correctos o no lo son.

Es importante resaltar que la organización de los valores en los supervisores constituye el fundamento de la conducta administrativa, es por

ello, que las decisiones dependen a menudo de las evaluaciones alternativas en contraposición a las preferencias de un individuo por lo correcto o lo equivocado, lo bueno o lo malo, se puede decir que las maneras en que se estructuran las organizaciones, las formas en que se desarrollan los planes y el modo que se esbozan los patrones de liderazgo, reflejan una organización de valores en los supervisores en particular. Asimismo, los valores desempeñan un papel en la motivación, Brown citado (S/F) por Hodgetts (1981) sugiere que la consistencia o el conflicto de valores que se dan por la interacción supervisor-subordinado es la variable más crítica en el desarrollo de empleados motivados.

Los cambios en la organización de los valores están destinados a tener implicaciones importantes para la organización; en forma especial, habrá conflictos dentro de la organización cuando los valores personales choquen con los organizacionales, no obstante, esta inclinación entra en conflicto con la esencia misma de la administración: coordinar el trabajo de los participantes.

2.7 LOS VALORES ORGANIZACIONALES

Son cualidades de las empresas, que son jerarquizadas o asumidos de preferencia porque son percibidos (en mayor o menor grado de conciencia), como elementos indispensables para alcanzar logros colectivos, son de suma importancia debido a que establecen las bases para la comprensión de las actitudes y la motivación, además influyen en nuestras percepciones.

Según García y otros (1997) la síntesis de los valores básicos y esenciales de una institución se conoce hoy con el nombre de misión. Esta

palabra había sido casi monopolizada por la religión (“las misiones”, “los misioneros”).

Se dice que la empresa es una persona moral: al igual que las personas físicas, necesita clarificación de valores, al igual que las personas físicas, la empresa puede sufrir crisis de identidad, que es en última instancia una crisis de valores, igualmente que las personas físicas tienen zonas claras, de plena conciencia, y zonas oscuras de subconciencia; y al igual que ellas, tiene necesidades que buscan como cauce una espiral muy abierta, con valores cada vez más altos, más amplios y más ambiciosos; diríamos que no debe ser una rueda que gira, ni siquiera una espiral plana, sino una espiral de tres dimensiones, una línea giratoria y ascendente.

Es por ello, que las organizaciones fomentan una serie de valores que componen la moral de las mismas y que cumplen aquellas funciones que se le reconoce a la moral tradicionalmente: reguladora, educativa, cognoscitiva, orientadora, motivacional, comunicativa y pronosticadora; los valores en este sentido operan como punto de referencia o “luces de señal” que le permiten al individuo actuar debidamente en la organización, la moral de la organización esta conformada no solo por los valores, que constituyen su expresión mas trascendental, si no también por aquellas normas, estatutos, procedimientos, creencias y actitudes generalizadas que aprendemos en nuestra relación con la sociedad, es decir, a lo largo del proceso de culturización o socialización.

En las organizaciones los valores son actualmente un tema de especial interés, la misma se ha dado cuenta que los valores son el motor de todas las acciones, la clave de la calidad o la productividad, es el fundamento de una organización que logra resultado y trasciende en su comunidad.

En fin, podemos decir que los valores organizacionales operan como puntos de referencia o “luces de señal” que le permiten al individuo actuar correctamente dentro de la organización. Además se considera que los valores van a la par con las creencias de cada individuo, es por ello, que son fuerzas impulsoras del modo de cómo hacemos nuestro trabajo.

2.8 PAPEL DE LOS VALORES EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Los valores organizacionales determinan el éxito de la organización, si realmente se comparten en aras de los objetivos supremos de la empresa debido a que el tratamiento de los valores propicia transformaciones de gran importancia en el desempeño de los recursos humanos y la gestión organizacional en general.

Existen muchas razones que justifican la importancia de los valores, entre ellas están que los mismos determinan lo que es importante para los implicados con el trabajo de la organización y cuyo apoyo es decisivo para que el negocio tenga un éxito a largo plazo, debido a que indican como debemos actuar para preservar la identidad corporativa e identifican las prioridades claves para el bien colectivo.

En gran medida el funcionamiento de la organización esta determinado por los valores que posee, los cuales deben funcionar como un sistema operativo y de orientación indicando de forma adecuada como solucionar las necesidades e incluso la prioridad que se debe dar a cada una.

Según Ramírez y otros (1997) la cultura de una organización no está acabada desde el inicio de la misma, sino que se va formando gradualmente,

y es a través de su cultura que las organizaciones se identifican, se integran y se valoran a sí mismas para dar respuestas adecuadas y coherentes al entorno donde se encuentran.

Todas las organizaciones tienen una cultura pero no todas las culturas tienen un impacto igual sobre sus empleados. Las culturas fuertes son aquellas en que los valores son apreciados por todos. Cuanto más acepten los empleados los valores más fuertes será la cultura.

Es entonces necesario que todos los miembros de la organización conozcan como están organizados los valores en la empresa, por eso en su formulación deben ser claros, compartidos y aceptados por todos, de esa manera podrá existir un criterio unificado que fortalezca los intereses de todos.

La interiorización de los valores organizacionales implica que cada persona se identifique y comprometa con la entidad; en este caso, la dirección debe mantener informado al colectivo de lo que se propone como beneficioso para todos.

Transmitir los valores organizacionales es un asunto muy tratado, sin embargo hay coincidencia en que no siempre se logra con originalidad y transparencia. Para transmitir algo hay que poseerlo y exhibir una conducta observable de acuerdo a ello para que tenga credibilidad.

Para que los valores se legitimen en la organización hay que implementarlos, aplicarlos a la toma de decisiones, en la atención al cliente, en toda la gestión. Deben ser inculcados en todos los momentos y además hay que capacitar al personal de reciente incorporación y al que lleva más

tiempo en la organización; pero sobre todo, el directivo debe dar el ejemplo porque nada es más importante que el poder de las acciones de los ejecutivos como mensaje de coherencia y compromiso con los valores.

En fin, consideramos que los valores son los cimientos de la cultura organizacional, ellos proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros y establecen directrices para su compromiso diario, inspirando la razón de ser de cada institución, están explícitos en la voluntad de sus fundadores así como en la formalización de la misión y la visión de la organización.

2.9 IMPORTANCIA DE LOS VALORES EN LA ORGANIZACIÓN

Los valores son de suma importancia en la organización debido a que reflejan los principios fundamentales bajo los cuales debe operar de forma correcta una empresa, es decir, los valores dan sentido y encauzan los esfuerzos humanos dentro de la organización.

Por tal razón, los valores en las organizaciones constituyen la base de la cultura de la organización, estos van a proporcionar identidad propia a la organización, permitiendo distinguirla de otras, de igual forma influyen en el éxito o fracaso de la misma, de allí la importancia de crear valores que ayuden al desarrollo de la organización como tal, citando al autor Siliceo (1999), quien afirma: “ los valores incluyen una amplia gama de creencias respecto a la forma en que una organización debe alcanzar el éxito, ellos se mantienen solo si se cree en ellos, se actúa sobre ellos y se persiguen intensamente”. (p. 61)

De acuerdo con Hodgetts (1981) es importante resaltar que los directivos deben asumir un rol de conductor, guía, facilitador, donde el ejemplo, la estimulación constante, la retroalimentación, la tolerancia entre otros son factores claves para la asimilación e integración de los valores organizacionales.

En este sentido, los valores organizacionales son importantes para la formación del individuo debido que contribuyen a establecer compromisos y responsabilidades entre otros aspectos, es por ello, que se pueden mencionar algunos valores básicos que aseguran el éxito en una organización:

- Un convencimiento de ser mejor.
- Una creencia en la importancia de la gente como individuo.
- Una creencia en calidad y servicio superior.
- Estar comprometidos en el mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- La empresa es innovadora.
- Los gerentes y los empleados están verdaderamente interesados en incrementar la productividad.
- Una creencia en la importancia de la informalidad para mejorar la comunicación.

En fin podemos decir que los valores son formulados, enseñados y asumidos dentro de una realidad concreta, por lo tanto estos deben ser claros, iguales, compartidos y aceptados por todos los miembros y niveles de

la organización con el fin de que exista un criterio unificado que compacte y fortalezca los intereses de todos los miembros con la organización.

2.10 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

2.10.1 Reseña Histórica de la Empresa SEMDA, C.A

En el año **1946** el Servicio Eléctrico en Venezuela, presentaba grandes inconvenientes, debido a que las pequeñas compañías eléctricas no cumplían con los procedimientos adecuados en cuanto a los avances tecnológicos, los incrementos progresivos de la población y el crecimiento industrial. Este servicio por no estar en capacidad de producir la suficiente energía para satisfacer la demanda cada vez más creciente de la población venezolana, el Estado crea la CORPORACION VENEZOLANA DE FOMENTO (CVF) como instituto autónomo adscrito al MINISTERIO DE FOMENTO, el cual le proporciona sus inversiones a las instalaciones eléctricas del país.

Para el año 1951 la CVF elabora el primer Plan de Explotación de las Empresas adquiridas agrupándolas en compañías anónimas independientes entre sí, que eran administradas por quince (15) pequeñas empresas lo cual era inconveniente desde el punto de vista operacional así como costosa en lo que concierne a la producción. Esta situación conlleva a la CVF como organismo encargado de promover el desarrollo del país, a aumentar la capacidad instalada de generación de energía a fin de proporcionar un servicio eléctrico confiable a escala nacional.

Es por esto, que para el 27 de Octubre de **1958**, se crea la COMPAÑÍA ANONIMA DE ADMINISTRACION Y FOMENTO ELECTRICO (CADAFE)

quedando constituido con un capital de Bs. 1.000.000,00. Esta gran empresa del Estado estaba encargada de crear y conjugar uniformidad en los aspectos técnicos y administrativos para la formulación de programas eléctricos en forma integral.

Durante ese mismo año CADAFE, actuando como empresa única tuvo una intensa actividad, iniciándola como revisión del plan de electricidad el cual fue encomendado a una misión de la electricidad de Francia. Luego CADAFE concluyó y colocó en servicios las centrales de San Lorenzo, La Fría, y La Cabrera, formando así el primer sistema integrado iniciando los estudios de detalle para la construcción de una termoeléctrica de 60.000 kv, proyecto que fue posteriormente abandonado.

Posteriormente este periodo se concluyó y entro en operación la central Hidroeléctrica Gurí, ambos sobre el Río Caroní.

En el año 1963, se creó la CVF Electricidad de Caroní, C.A EDELCA, la cual desde ese momento y junto a CADAFE adelantan para el Estado la electrificación del país.

Es por esto, que para CADAFE el período de 1958-1968 significó un receso en la constitución de las centrales eléctricas de importancia pero para el país representó la incorporación masiva de las generaciones hidroeléctricas por la puesta en servicio de Macagua, y la construcción de Gurí.

A partir de 1974, se da un impulsó vigoroso a la instalación de turbinas en el sistema central iniciando la construcción del proyecto Planta Centro, que en su etapa final alcanzaría los 4.000,00 Kw.

Para el año **1975** debido al incremento de la demanda en la zona de Guayana se implementó un programa de instalación de tuberías de gas ubicadas estratégicamente en la Fría, San Lorenzo, Las Morochas, Punto Fijo, Yaritagua, Valencia, Jusepín, San Fernando de Apure y Coro que en conjunto totalizaron 740.000 Kw. EDELCA, contrata la aplicación del sistema Raúl Leoni (Gurí) para incrementar su capacidad a 9.000.000 Kw.

Luego para el año 1990 se hace un estímulo para la descentralización y la privatización de la empresa CADAFE en el área de la distribución, posteriormente el 8 de Marzo de 1991 se lleva a cabo este objetivo quedando así C.A Electricidad de Oriente Eleoriente, filial de CADAFE, como empresa de distribución y comercialización de energía de la zona Oriente y Guayana, teniendo de sede principal Cumaná.

A partir del primero de Octubre de 1998 comienza sus actividades la empresa SEMDA como un proceso de privatización de los bienes de la empresa CADAFE y Eleoriente, cuya finalidad es la generación, transmisión, distribución y venta de energía a los fines de cumplir con las exigencias del desarrollo eléctrico de la Región del Estado Monagas y Delta Amacuro con un capital inicial de 10.000.000,00 de bolívares.

Para el año 2000 se avanzan nuevos Proyectos y Programas que permitan alcanzar la productividad de la empresa así como mejoras en la prestación del Servicio Eléctrico a la comunidad.

2.10.2 Misión de la Empresa SEMDA, C.A

Promover a la comunidad un servicio de suministro de energía eléctrica confiable, orientado hacia la excelencia, que impulse el desarrollo integral de

la región, ofreciendo óptima atención, con personal altamente calificado y capacitado motivado para alcanzar una rentabilidad apropiada, mejorando continuamente los procesos administrativos y técnicos.

Generar el mayor rendimiento económico a sus accionistas en la distribución y comercialización de la energía eléctrica para su área de influencia, bajo criterios de mejoramiento continuo de los procesos y la calidad del servicio, productividad y excelencia, con un compromiso ético hacia las personas e instituciones con las cuales se relaciona.

2.10.3 Visión de la Empresa SEMDA, C.A

Hacer de SEMDA una empresa modelo de eficiencia en la distribución y comercialización de Energía Eléctrica, reconocida por su capacidad técnica y la excelencia de su gente.

2.10.4 Dirección de la Empresa

NOMBRE DE LA EMPRESA: Sistema Eléctrico de Monagas y Delta Amacuro (SEMDA), C.A

DIRECCIÓN: Oficina Principal: Calle Piar cruce con calle Mariño, Edificio NICAMALE 3° piso, Maturín. Estado Monagas.

TELEFONO- FAX: 0291-6406001. EXTENSIÓN N°: 132

2.10.5 Objetivos de la Empresa SEMDA, C.A

2.10.5.1 Objetivo General

Satisfacer la demanda de Energía Eléctrica de todos los suscriptores de la zona de Monagas y Delta Amacuro, a través de la distribución y venta de la misma, con un servicio confiable y al más bajo costo.

2.10.5.2 Objetivos Específicos

- Brindar un servicio de energía eléctrica a toda la población del estado Monagas y Delta Amacuro, con la finalidad de llevar el desarrollo sustantivo en el ámbito social, industrial, y comercial de dichas regiones.
- Mantener una línea de trabajo basada en la definición de Unidades Organizativas y de cargos acordes con el perfil profesional de sus trabajadores.
- Constituir una unidad de producción de bienes o servicios, con el objeto de realizar una actividad económica con fines de lucro.
- Proporcionar y atender todas las necesidades que requieran los suscriptores de la zona que se estén operando.
- Suministrar electricidad a las zonas Urbanas y Rurales en general.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 METODOLOGIA

La metodología es el procedimiento a seguir para lograr adecuadamente el objetivo de la investigación, en ésta se describe el tipo y nivel de investigación, la población objeto de estudio, las técnicas de recolección de información y el tipo y procedimientos de análisis de los datos.

Morles citado por Tamayo (2002) señala al respecto: “La metodología constituye la médula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis.” (p.175).

A continuación describiremos cada una de las actividades que contribuyeron a cumplir con el plan trazado para lograr los objetivos de la investigación.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para toda investigación es de importancia fundamental que los hechos y relaciones que establecen los resultados obtenidos o nuevos conocimientos tengan el grado máximo de exactitud y confiabilidad, la metodología constituye la base del plan.

De acuerdo a los medios utilizados para recolectar la información, este estudio fue de campo puesto que los investigadores se hicieron presentes en el lugar de la ocurrencia del fenómeno, tomando en cuenta que los datos se obtuvieron de manera ordenada, sistemática, lógica y directa con la realidad objeto de análisis; utilizando instrumentos para recopilar y explorar profundamente las variables que intervienen en la problemática descrita.

Al respecto, Sabino (1999) define la investigación de campo como:

Son los valores que se refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad y mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo; estos datos obtenidos directamente de la experiencia empírica son datos de primera mano; originales producto de la investigación. (p. 89)

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es de carácter descriptivo, debido a que estuvo orientada a conocer y describir el hecho o fenómeno a analizar, es decir, desglosar los puntos más importantes, así como estudiar las características fundamentales presentes en la investigación con el fin de realizar un análisis detallado del problema en estudio; en fin los estudios descriptivos medirán de forma independiente las variables.

Fernández, Hernández y Baptista (1998) indica que el nivel descriptivo: “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.60)

Sabino (1999) define el nivel descriptivo como: “Es aquel en que su preocupación primordial radica en describir algunas características

fundamentales de conjuntos homogéneos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura y comportamiento”. (P.91)

Es por ello que es necesario tener en cuenta el tipo de investigación o estudio que se va a realizar puesto que cada uno de ellos tiene una estrategia diferente para su tratamiento metodológico.

3.4 UNIVERSO O POBLACIÓN

La población objeto de estudio estuvo integrada por cinco (5) empleados que laboran en el Departamento de Nómina, Registro y Control de la empresa SEMDA, C.A- Maturín, Estado Monagas para el momento en que recogieron los datos; Así como también la Lcda. de Captación y Desarrollo y el Jefe de área quienes aportaron datos importantes al estudio.

La población o universo se refiere, “al conjunto de elementos de la misma especie que forman la realidad que se pretende estudiar en una investigación científica” (Sierra 1993, p 355).

3.5 TIPOS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para lograr identificar y estudiar los valores: referentes conductuales en los empleados del departamento de nómina, registro y control; así como los resultados obtenidos en función de las variables objeto de estudio, por lo tanto, la ejecución de esta investigación se basa en el análisis de datos de tipo cualitativo o etnológico.

Al respecto Sabino (2002) señala:

No se trata simplemente de entrevistar gente y recopilar sus opiniones, ni de interpretar libremente estos datos u otros que puedan quedar a disposición del investigador: el análisis cualitativo obliga, por el contrario, a controlar y a hacer consciente la propia subjetividad, a evaluar las respuestas con detenimiento, a incorporar muchos conocimientos previos a la necesaria y compleja tarea de interpretación. (p.75)

3.6 TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN INFORMACIÓN

En la recolección de los datos e informaciones necesarias para lograr los objetivos planteados en la investigación se emplearon varias técnicas para recolección de información. Méndez (2001) define las técnicas de recolección de información como: “los medios empleados para recolectar la información” (p.152).

La información requerida se logró gracias a la aplicación de las siguientes técnicas:

3.6.1 Revisión Documental

La revisión documental también es llamada fuente secundaria, consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía de donde se pueda extraer y recopilar información relevante y necesaria para la elaboración de las bases teóricas de la investigación. Méndez (2001), la define como: “información escrita que a sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento” (p.152).

3.6.2 Material Bibliográfico

La cual consistió en la revisión de los datos contenidos en los textos y en los trabajos científicos relacionados con el tema estudiado. Esta información sirvió de base para elaborar el trabajo de investigación y esta constituido por libros, trabajos presentados en ponencias, seminarios y tesis.

3.6.3 Consultas en Internet

El uso de esta técnica permitió obtener información relevante, actualizada y variada relacionada con el tema objeto de estudio, fue más fácil, rápido y económico lograr acceder a informaciones que se encontraban en otras partes del mundo a través de la red.

Al respecto Sabino (2002) indica:

El valor de esta conexión es inmenso, no solo para los investigadores sino para cualquier persona que quiera informarse sobre los infinitos temas disponibles en la red: todos los días ésta se amplía con el agregado de miles de piezas de información que abarcan noticias, artículos, textos de todo tipo, publicidad, música, archivos de video, mapas, reproducciones de obras de arte, catálogos y toda variedad inabarcable de informaciones que producen millones de personas e instituciones radicadas en cualquier parte del mundo (p.117).

3.6.4 Observación No Participante

Es la que permitió ver y oír los hechos que se deseaban estudiar, por medio de la misma los investigadores se trasladaron directamente a la organización donde se manifestó el fenómeno objeto de estudio, realizaron

una observación de los hechos pero no participando directamente en ellos ya que estos no ocuparon un determinado status o función dentro de la empresa en la cual se realiza la investigación.

3.6.5 Cuestionario

Se baso en una serie de preguntas que se les formularon por escrito a los trabajadores de la empresa SEMDA, C.A con la finalidad de recolectar los datos en el lugar de estudio. Las preguntas se elaboraron teniendo en cuenta los objetivos perseguidos por la investigación de modo que cada respuesta aportara elementos claves para llegar a la resolución del problema.

3.7 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Una vez ejecutada la aplicación de la entrevista y la recolección de la información necesaria, se procedió a el análisis o interpretación de cada una de las preguntas realizadas en la entrevista; basando la interpretación de los datos en el método hermenéutico-dialéctico. Por tal razón se pretende captar el significado de las cosas y hacer una exégesis lo más minuciosa posible de las respuestas obtenidas por los sujetos entrevistados.

Al respecto Martínez (2002) señala:

En sentido amplio, este es el método que usa consiente o inconscientemente, todo investigador y en todo momento, ya que la dinámica mental humana es, por su propia naturaleza, interpretativa, es decir, hermenéutica: trata de observar algo y buscarle un significado. En sentido estricto, se aconseja utilizar las reglas y procedimientos de este método cuando la información recogida (los datos) necesita una continua hermenéutica. (p.177).

Es por ello, que la hermenéutica es una actividad de reflexión en el sentido epistemológico del término, es decir, una actividad interpretativa que permita la captación plena del sentido de los fenómenos.

Para llevar a cabo los análisis según esta modalidad se tomarán las palabras que más se repitan en las respuestas de los entrevistados como palabras claves. Estas ayudarán a establecer las constantes y orientar el análisis hacia una hermenéutica más cercana a la realidad más cercana

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.1 ¿Qué Piensa Usted de la Empresa SEMDA?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

Importante, servicio, se puede hacer carrera, trabajadores hacen milagros, problemas: presupuesto.

La tendencia en las respuestas de los entrevistados se orientó a describir a SEMDA como una empresa de servicio eléctrico muy importante, ya que se encarga del suministro de energía en los estados Monagas y Delta Amacuro y en la cuál se puede crecer profesionalmente desarrollando sus capacidades por medio de la armonía que pueda existir tanto individual como grupalmente para lograr desarrollar la creatividad necesaria para alcanzar el logro de los objetivos.

De acuerdo con lo acotado por los entrevistados podemos hacer referencia a que SEMDA es un lugar deseado para trabajar debido a todos los beneficios que se obtienen en dicha empresa como trabajador público. Sin embargo no se pueden obviar los problemas internos por los que dicha empresa atraviesa en el ámbito presupuestario los cuales afectan de forma directa a los trabajadores que en ella laboran, limitando los recursos necesarios para desarrollar con eficacia su trabajo y retrasando las labores que estos desempeñan.

Debido a que los valores reflejan la concepción compartida de lo que se quiere por el grupo, podemos decir que están relacionados con modos de conductas y tienen un foco interpersonal orientándose hacia un comportamiento autorreforzante, por lo que deducimos que los empleados están inclinados al éxito y a la superación de los obstáculos (valores sociales), es decir, son individuos orientados de acuerdo a los lineamientos de la institución. Por tanto, los empleados del departamento de nómina, registro y control tienen arraigado el sentido de pertenencia con la empresa; ya que estos la miran y la sienten como algo positivo, es decir, van a luchar para sacarla adelante con el esfuerzo de cada uno de ellos.

4.1.2 ¿Qué Opina Usted Sobre la Misión y Visión de la Empresa SEMDA?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

De gran “importancia”, en primer lugar, que la cumplen, va hacia el futuro para todos.

De acuerdo a las opiniones obtenidas por los entrevistados se refleja una tendencia a mirar lo positivo de la empresa, encaminando todos sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos dentro de la organización. Además se puede apreciar que cada empleado muestra una definición propia de cómo considera la visión y misión organizacional, es decir, como estos la miran, como la viven y de cómo apuestan para que se de ello.

En los resultados arrojados por los empleados del departamento se evidencia que estos reconocen su labor dentro de la empresa, lo que nos hace inferir que ellos están conscientes de su *compromiso* con la institución,

es decir, se abocan a la consecución de los objetivos. Por tal razón podemos decir además que existe una disposición favorable por parte de los empleados a pesar de las condiciones desfavorables presentes en el departamento. (Ver anexo 4)

Hay que destacar que los empleados no dieron una opinión acerca de la visión y misión de la empresa SEMDA, C.A sino más bien una descripción de cómo se ven ellos en el trabajo, los cuales buscan ser empleados inclinados al éxito y a la superación de obstáculos, es decir, valores referidos a los estados deseables de existencia, todo esto para lograr alcanzar las metas y objetivos propuestos. Por último hacen una descripción del trabajo que realizan dentro del departamento y de cómo este puede incidir en el desarrollo socio-económico del país. Lo que podemos apreciar una que existe una disposición de los empleados hacia los valores económicos, donde el principal objetivo es la producción formando una relación de trabajo-bienes, así como una orientación hacia el trabajo.

4.1.3 ¿Que Opinión le Merece el Departamento donde Usted Labora?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

Importante, vital, compromiso de pago, evitar conflictos, sacar adelante la empresa.

Sobre la base de las opiniones emitidas por los entrevistados podemos destacar que ellos consideran el departamento donde laboran de mucha importancia por toda la cantidad de responsabilidad que ahí se maneja debido a que nómina, registro y control es uno de los departamentos vitales para cualquier empresa. Pudiendo analizar que lo empleados de la unidad de nómina, registro y control han instalado patrones de conducta, encaminando todos sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos.

Según los resultados emitidos por los empleados del departamento una de las razones por las cuales consideran a la unidad de mucha importancia es por la función que realiza: procesa todos los aditamentos que genera la masa laboral de la empresa. Consideran además que mantienen su trabajo al día con el propósito de que el departamento funcione adecuadamente, todo esto lo logran instalando patrones de conductas que ellos como empleados se han encaminado a cumplirlos; basándose en el estímulo que le produce su amor por sus labores y logrando obtener las respuestas más adecuadas que es sacar su trabajo adelante a través de un alto nivel el compromiso con los demás empleados, así como también para evitar posibles conflictos laborales que se pudieran presentar en la empresa debido a que si el departamento de nómina se para se paraliza la empresa a nivel

general. Por lo que deducimos que los empleados tienen comportamientos orientados a la cultura organizacional de la empresa.

Por lo anteriormente expuesto podemos decir que los empleados del departamento de nómina, registro y control tiene claro el nivel de compromiso y responsabilidad con la empresa, además de un sentido de pertenencia con la misma, es decir poseen valores que le permiten cumplir con las funciones del departamento. (Ver anexo 7)

4.1.4 ¿Qué Opinión Tiene Usted Acerca de la Estructura Física del Departamento?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

Hacinamiento, atenta contra la salud, limita el desarrollo de las actividades.

Según las opiniones de los entrevistados se puede analizar que todos coinciden en un punto y es que el departamento presenta una serie de problemas tales como hacinamiento, espacio, falta de mobiliario, entre otros, que atentan contra la salud física y mental de los empleados así como también dificultad para la realización de las tareas dentro del departamento.

Hay que mencionar que de acuerdo a la teoría del clima organizacional no se pueden llevar a cabo las tareas bajo condiciones desfavorables que impidan el eficaz cumplimiento de las mismas, por el contrario el ambiente debe ser el más idóneo tales como: iluminación, ergonomía, mobiliario adecuado, entre otros, sin embargo los empleados del departamento de nómina, registro y control logran sacar a tiempo el trabajo a pesar de las

condiciones antes mencionadas, claro está se le presentan dificultades al momento de realizarlas. Lo que pudimos observar que los empleados están orientados a un comportamiento autoreforzante hacia el logro eficaz de las actividades, así como una gran satisfacción que les genera al momento de cumplirlas.

A manera de anécdota hay que resaltar que durante la observación y previamente a las entrevistas se tocaron importantes que no hay que dejar de lado y es que los empleados en varias oportunidades consideraron la posibilidad de paralizar las actividades como medida de protesta por las condiciones perjudiciales presentes en el departamento, sin embargo acotaron que no lo hicieron debido a que dicha medida traería como consecuencia una suspensión total de la empresa y por ende afectaría de manera directa al resto de los trabajadores de la organización, cabe entonces las siguientes interrogantes: ¿Será la importancia que le dan al trabajo la clave que le permite ir más allá de las limitaciones en cuanto a la estructura física del departamento? o ¿Cuáles valores tendrán enraizados que permiten vencer estos obstáculos?

Es necesario destacar que los empleados están conscientes de la importancia que tiene su trabajo así como el departamento donde laboran (ver anexo 3). Por otra parte están conscientes del deber ser de la institución y les interesa que sean bien vistos tanto por sus compañeros como por el resto de la empresa. Es por ello, que consideramos que los empleados poseen una serie de valores que le permiten sentirse cohesionados e identificados como grupo de trabajo permitiéndoles realizar eficazmente todas las actividades asignadas venciendo los obstáculos presentes por las condiciones y ambiente laboral.

Por todo lo expuesto anteriormente llegamos a la conclusión que la empresa SEMDA, C. A tiene como prioridad brindar un servicio de energía eléctrica en los estados Monagas y Delta Amacuro, orientándose a la parte externa de la empresa “el pueblo” y no a la parte la interna, es decir, encamina todos sus esfuerzos hacia la productividad y no a las condiciones internas de la organización.

4.1.5 ¿Cómo son las Relaciones Interpersonales con los Demás Empleados del Departamento?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

Excelentes, existe comunicación, buenas.

Según las opiniones emitidas por los empleados del departamento podemos decir, que todos están de acuerdo que las relaciones interpersonales son cordiales y de amistad a pesar de los diferentes caracteres que posee cada individuo. Por lo tanto podemos deducir que está camaradería le ha servido como red de apoyo, a demás un elemento importante para enfrentar los problemas existentes en cuanto a las condiciones desfavorables presentes en el departamento. (Ver anexo 4)

Por lo tanto se puede decir a manera de comentario que una de las investigadoras realizó trabajos como pasante anteriormente en la empresa y fue testigo de las salidas y reuniones que han hecho los empleados del departamento fuera de la empresa, lo que se cree que el grupo ha trascendido a tal punto de lograr ser amigos.

En virtud de que no se evidenció el odio, rencor, resentimiento sino por el contrario está presente la comunicación, podemos decir que esta última es el punto focal para el desarrollo eficaz de las actividades tanto en el ámbito individual como grupal. Es por ello que podemos deducir, que los empleados del departamento de nómina, registro y control comparten valores que encuentran similares con los presentes en la organización los cuales les permiten formarse como grupo, recompensándose unos con otros, todo esto en función de sacar el trabajo adelante; lo que podemos evidenciar que los empleados tienen claros los valores organizacionales presentes en la institución. (Ver anexo 6)

Por último los resultados arrojados reflejan no solo un buen trato entre los mismos empleados del departamento sino también se extiende hacia los demás empleados de la empresa, por cuanto tratan de solventar en cierta medida los reclamos que estos realizan. Pudiendo detectar que los empleados poseen lazos afectivos fuertes, los cuales les han permitido crear una red de apoyo donde predomina no sólo el amor, sino la unión, compañerismo, comprensión, entre otros.

4.1.6 ¿Qué hace Usted para Superar las Incomodidades o Limitaciones dentro del Departamento?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

Responsabilidad, costumbre, amor por el trabajo, aceptación, rendir en el trabajo, cumplimiento de las actividades.

De las opiniones emitidas en las respuestas de los entrevistados podemos hacer referencia que la responsabilidad es uno de los factores o elementos principales que permiten superar en cierta medida las incomodidades y limitaciones presentes dentro del departamento. (ver anexo 4).

Además dichas respuestas reflejan un alto nivel de costumbre que tienen los empleados del departamento de nómina, registro y control en cuanto a las limitaciones **presentes en la unidad. Durante la observación previo a las entrevistas se evidenció que entre las incomodidades y limitaciones presentes se encuentran: el exceso de papelería que dificultaba el libre paso por la unidad, mobiliario deficiente, entre otros, ocasionando problemas en el cumplimiento de las actividades, pero a pesar de todo lo mencionado los empleados hacen lo humanamente posible para sacar el trabajo; por otra parte los empleados acotaron en la entrevista que las limitaciones deben ser solventadas, deduciendo entonces que dichos empleados poseen valores orientados a lo deseable.**

Por otra parte, los resultados arrojaron que los empleados poseen un gran amor por su trabajo, es decir, por las funciones que llevan a cabo, a estos les gusta lo que hacen. En fin los empleados están conscientes de sus responsabilidades, tienen grandes deseos de bienestar y de cumplir con sus actividades diarias. (Ver anexo 7)

En base a todo lo expuesto podemos deducir que los empleados de la unidad de nómina, registro y control parten del principio de responsabilidad y del amor que sienten por su trabajo lo que les proporciona calma para solucionar los problemas o inconvenientes y dar paso a las mismas. Por último concluimos que el sentido de *responsabilidad y amor* son valores

instrumentales y afectivos que poseen los empleados del departamento, los cuales le permiten cumplir diariamente con sus obligaciones en la empresa.

4.1.7 ¿Cuales Conductas Identifica Usted en sus Compañeros de Trabajo?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

Disposición para el trabajo, responsabilidad, comunicación, confianza, compañerismo.

4.1.8 ¿Cómo Identifica Usted su Comportamiento hacia el Trabajo?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

Proactivos, eficiente, activo, comprensión.

4.1.9 ¿Qué Comportamiento le Garantiza a Usted el Éxito y cuales Observa en sus Compañeros de Trabajo?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

Madurez, equilibrio, inteligencia, motivación, autoestima, retroalimentación, cumplimiento, voluntad.

En función a las respuestas obtenidas por los entrevistados podemos acotar que ellos se mantienen como un departamento unido en donde la comunicación interviene como papel fundamental debido que a través de ella los empleados obtienen un nivel de confianza necesario para lograr el cumplimiento de las actividades. Por otra parte está unión a permitido el origen del compañerismo entre estos. (ver anexo 5)

Además los resultados reflejan que los empleados tienen una disposición para que el trabajo se haga de manera efectiva y de no ser así llevan a cabo una retroalimentación con el objeto de detectar posibles fallas para convertirlas en fortalezas.

Acotaron además que la *comprensión* a los problemas es un elemento indispensable para lograr solventar los problemas que puedan presentarse. Por otra parte los empleados identificaron conductas en sus compañeros de trabajo las cuales cada uno tiene arraigada como suyas (ver anexo 8)

El trasfondo de lo antes expuesto radica en que los empleados del departamento de nómina, registro y control poseen valores instrumentales y organizacionales los cuales comparten como grupo, guiando su comportamiento y permitiéndoles lograr las actividades dentro de la organización.

4.1.10 ¿Qué Entiende Usted por Valores?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

Son conductas, aspectos intangibles

4.1.11 ¿Sobre que Valores Basa Usted su Comportamiento? ¿Y por Qué?

Claves obtenidas de las respuestas de los entrevistados:

Responsabilidad, compromiso, productividad, eficiencia, madurez, equilibrio, respeto, honestidad, comunicación, puntualidad, crítica constructiva, optimismo, afecto, sinceridad, fuerza, sinceridad.

En relación con las opiniones emitidas por los entrevistados se puede decir que estos definen a los valores como conductas aprendidas las cuales comienzan en el hogar, continúan en la escuela y se manifiestan en la forma de hablar, comportarse, entre otros.

Podemos notar que los entrevistados tienen una noción de los valores tendente a lo conductual, es decir, a mirarlos como reguladores del comportamiento. Además podemos apreciar según los resultados arrojados que los empleados poseen valores que comparten como grupo y que le permiten sentirse cohesionados.

De acuerdo a lo acotado por los entrevistados estos perciben a los valores como aquellos que proporcionan un sentido de dirección común para todos los empleados y establecen las directrices para un eficaz comportamiento dentro de la organización, coinciden además que estos forman parte de cada individuo y que sin ellos sería difícil una eficaz convivencia tanto dentro de la organización como fuera de ella.

En entrevistas preliminares los empleados del departamento acotaron que tanto el compromiso como la responsabilidad eran valores que le permitían día a día cumplir con sus obligaciones dentro de la empresa. Lo que nos hace deducir que su comportamiento está orientado a expresar sus valores.

Por otra parte hay que destacar que de acuerdo a los resultados obtenidos en la entrevista se puede observar que los empleados del departamento poseen una organización de valores los cuales comparten como grupo, estos valores son promovidos tanto por el departamento como por la organización, los cuales van en concordancia con los suyos propios debido a que el individuo está condicionado para el trabajo. Por otra parte pudimos evidenciar que los empleados poseen valores culturales, donde cada uno le otorga su valor de acuerdo a criterios propios organizando los valores de forma independiente, lo cual le va a permitir determinar su actuación. En fin la organización de los valores permite al individuo sentirse protegido.

Es importante resaltar que toda organización debe promover una serie de valores donde los empleados se sientan identificados, proporcionándoles un sentido de pertenencia con la organización para que de esta manera tengan una actuación adecuada dentro de la organización.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez que hemos ido conociendo y profundizando sobre los diversos valores que forman parte de las costumbres de los seres humanos nos hemos dado cuenta de la gran importancia que tienen todos los valores: referentes conductuales tanto a nivel individual como grupal, debido a que estos están presentes en nuestras vidas de manera rectorial; es decir, que no existe un ordenamiento que debamos mantenerlos dentro de un sistema rígido.

De acuerdo a esto, podemos hacer referencia de que los valores como parte de nuestras creencias son fundamentales al momento de actuar ante cualquier situación que se pueda presentar en la vida.

Sobre la base de todo esto podemos deducir que los valores: referentes conductuales son importantes dentro de la organización debido a que estos orientan la conducta de los empleados hacia el logro de los objetivos; sabiendo así que dichos valores fueron aprendidos de formas diferentes debido a que estos obtuvieron sus concepciones en las etapas familiares y escolares que reflejan la práctica como determinante del conocimiento.

Se determinó que los empleados que pertenecen a la unidad de nómina, registro y control poseen valores (referentes conductuales) que

marcan las pautas de su comportamiento para lograr mantenerlos unidos con el propósito de obtener un beneficio colectivo para la empresa.

Se evidenció que entre los valores individuales que poseen los empleados del departamento de nómina, registro y control de la empresa SEMDA, C.A se encuentran los valores instrumentales, valores sociales, valores económicos, valores afectivos, valores estéticos, valores morales, valores terminales, entre otros, dichos valores individuales a su vez se colectivizan logrando un punto de encuentro el cual les permite superar los obstáculos y limitaciones que se le puedan presentar en la empresa.

Por otra parte podemos decir, que los empleados del departamento de nómina, registro y control de la empresa SEMDA, C.A no poseen una jerarquía de valores que determine su comportamiento por el contrario se da en forma reticular donde uno no es más importante que otro, es decir, todos actúan de manera independiente en cada persona. Entre los valores (referentes conductuales) se determinaron los siguientes: la responsabilidad, el compromiso, sentido de pertenencia con la empresa, amor, amistad, inteligencia, autoestima, proactividad, comunicación, comprensión, equilibrio, respeto, honestidad, comunicación, puntualidad, crítica constructiva, optimismo, afecto, sinceridad, fuerza, madurez, productividad, eficiencia, confianza, objetividad, entre otros. Todos estos referentes les permiten a dichos empleados regular su comportamiento, reconocer sus debilidades y fortalezas así como llevar a cabo sus tareas de forma eficiente.

En fin, las organizaciones deben ser dirigidas a través de los valores con el propósito de que estas tengan claros los asuntos éticos y de integridad, logrando así que los empleados sean capaces de elegir conscientemente y vivir de acuerdo a sus más altos valores.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez concluido el trabajo de investigación y tomando como base la realidad observada con respecto al estudio de los valores: referentes conductuales en los empleados de nómina, registro y control de la empresa SEMDA, C.A, podemos recomendar lo siguiente:

- ✓ Se sugiere mantener los valores: referentes conductuales predominantes (responsabilidad, compromiso, sentido de pertenencia, entre otros) y reforzar aquellos que tienen la misma importancia para que exista un equilibrio debido a que de ellos depende el ideal funcionamiento de las relaciones laborales.
- ✓ Es necesario que a los empleados que ingresan a la empresa se les haga una inducción acerca de la misión y visión institucional para que conozca sus valores como organización y los promuevan dentro de estas.
- ✓ No dejar que los trabajadores pierdan su identificación con los valores institucionales de la organización, porque estos son los forjadores del optimismo.
- ✓ Se le recomienda al Departamento de Recursos Humanos de la empresa SEMDA C.A, tomar las medidas necesarias para solventar el problema de estructura física presente en la unidad de nómina, registro y control debido a que dichas condiciones atentan contra la salud física y mental de los trabajadores.
- ✓ Se sugiere la implantación de un nuevo sistema que permita registrar los documentos y evidencias que se generan en la unidad para evitar el

hacinamiento presente en el departamento de nómina, registro y control.

BIBLIOGRAFÍA

AMAL, Mariano. **valores.**<http://www.malmanaque.com/julio/7-7-eti.htm>.
2005

BAYON, F. **50 casos prácticos sobre recursos humanos y organización de empresas.** España: Síntesis, S.A., 1998.

CLOKE, K. y GOLDSMITH, J. **El fin del managment y el surgimiento de la democracia organizacional,** 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administración de recursos humanos,** México grupo iberoamericano, 1990.

DÍAZ, C. **Dirección por valores. Algunas reflexiones para la acción,** Folletos generales N° 9, 2000.

ESTÉ, A. **Revista Educación en Valores,** Año 1, Vol. 1, N° 1, Valencia, Junio, 2004.

GARCIA, S y DOLAN S. L. **La dirección por valores.** Editorial McGraw-Hill, 1997.

GELAVERT, JARDINES ,Yuliet **.Yuliyami@uci.cu.** 2005.

GIBSON, Ivancevich, D. **Organizaciones.** (3° ed.), Mexico: Mac Graw Hill Interamericana, S.A., 1994.

- GIL, F. **Liderazgo**. Mexico, D.F. Instituto de Capacitación Política, 1997.
- HODGETTS, Richard M. **Comportamiento en las organizaciones**. Editorial McGraw-Hill, México, 1981.
- KOONTZ y WEINHRICH, H. **Administración. Una perspectiva global**. (11° ed.), México: Mc Graw Hill, 1998.
- LOPEZ LEON, Luis. **Angel.luisll@eco.redu.edu.cu**. 2005.
- MÉNDEZ, Carlos. **Metodología (Diseño y desarrollo del proceso de investigación)**, Tercera edición MCGraw-Hill Interamericana, S.A.
- MARTÍNEZ, Miguel. **La nueva ciencia (su desafío, lógica y método)**, Editorial Trillas, México 2002.
- PALACIOS, R. J. Tesis de diploma; **“Estudio de identidad nacional en un grupo de delincuentes habaneros”**, 2001.
- RAMÍREZ, D y CABELLO, M. **Empresas competitivas**. Editorial McGraw-Hill Interamericana, 1997.
- ROBBINS, S. P. **Comportamiento organizacional**. Conceptos, controversias, aplicaciones, (8° ed) , Editorial Pretince Hall Hispanoamericana S.A. México, 1999.
- SABINO, Carlos. **El proceso de investigación**. Editorial Panapo de Venezuela, Caracas 2002.

SILICEO, A. Alfonso y otros. **Liderazgo, valores y cultura organizacional.** Editorial Mc- Graw-Hill, España, 1999.

STONER, y WANKEL. **Administración.** (8° ed.), Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, 1994.

SALAZAR, José Miguel y Otros. **Psicología social.** Editorial Trillas,S.A, de C. V. México, D.F, 1979.

TAMAYO y TAMAYO, Mario. **El proceso de la investigación científica.** Cuarta Edición. Editorial Limusa, C.A Grupo Noriega Editores México, 2001.

VALORES Y SU SIGNIFICADO.**<http://html.rincondelvago.com/los-valores-y-su-significado.html>**.

<http://www.monografia.com/trabajos14/genesispensamto/genesispensamto.shtm>.

<http://www.monografia.com/trabajos15/etica-axiologia/etica-axiologia.shtm>.

ANEXOS

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DEL INSTRUMENTO

ANEXO 1

1.- ¿Que piensa usted de la empresa SEMDA?

1. Es una gran empresa en la que muchas personas piensan en trabajar.
2. Es una empresa de servicio que atraviesa por una situación presupuestaria precoz, pero que con la voluntad de muchos de sus trabajadores hacen milagros en cumplir con sus obligaciones.
3. Que es una empresa importante ya que suministra la energía eléctrica en todo el estado Monagas y Delta Amacuro, en la cual yo me inicie como trabajador público.
4. Que es lo mejor-
5. Constituye una organización importante dentro del Estado Monagas y Delta Amacuro, dado que como empresa de servicio eléctrico es vital para el desarrollo industrial, residencial y comercial.

ANEXO 2

2.- ¿Que opina usted sobre la misión y visión de la empresa SEMDA?

1. Nosotros somos la parte pensante de la empresa por su gran “importancia” en el desarrollo del país y su visión buena o mala esta en nuestras manos.
2. Que la cumple a pesar de sus limitaciones humanas, materiales y financieras.
3. A pesar de las restricciones tanto en los gastos para material y suministro, trata de cubrir las necesidades existentes. En cuanto a la visión lo que se busca es lograr estar en primer lugar tanto en recaudación como en eficiencia.
4. Que va hacia el futuro para todos en pro de su bienestar.
5. La misión de la empresa es distribuir y comercializar el servicio eléctrico en la región, en cuanto a su visión proyectar a la empresa a nivel regional y afianzarse en el mercado a través de la inversión, planificación de redes y mantenimiento preventivo.

ANEXO 3

3.- ¿Que opinión le merece el departamento donde UD labora?

1. A nivel sentimental nos amamos, aprendemos a aceptar nuestros defectos y virtudes.
2. Es uno de los mas importantes dentro de la estructura organizativa de la empresa debido a la función que cumple el cual consiste en procesar el pago a todos los trabajadores.
3. Considero que es el mas importante ya que es en donde se procesa todos los aditamentos que genera la masa laboral de la empresa.
4. Es el mejor en unión.
5. En relación al Rea funcional es importante porque en el se procesan todos los compromisos de pago del personal, constituyendo un área vital para mantener motivado al personal y evitar conflictos laborales por el incumplimiento de los mismos.

ANEXO 4

4.- ¿Qué opinión tiene UD acerca de la estructura física del departamento?

1. Realmente el ambiente atenta contra nuestra salud física y mental retardando nuestra eficiencia por la falta de comodidad para archivar y organizar nuestra evidencia de trabajo.
2. Es deficiente, precaria y limita el desarrollo de las actividades que se ejecutan en el.
3. Es la unidad que menos atienden en cuanto a necesidades, el espacio físico y la falta de mobiliario no esta acorde a nuestras necesidades pero aun así tratamos de poner todo nuestro empeño de salir adelante.
4. Hay que realizar modificaciones.
5. Actualmente existe un hacinamiento en el área, dado a que el espacio es reducido para la cantidad de personal, de papelería, y documentos que en ella se tramitan.

ANEXO 5

5.- ¿Cómo son las relaciones interpersonales con los demás empleados del departamento?

1. Es buena ya que la capacidad de respuesta ante un reclamo de algunos de los trabajadores es comprendida por mas del 80% de ellos, los cuales aceptan nuestras disculpas al no ponerles dar respuestas inmediatamente al reclamo planteado.
2. Buenas.
3. Son muy buenas a pesar de los caracteres.
4. Excelentes.
5. A pesar de las condiciones existentes las relaciones del personal son cordiales y existe comunicación.

ANEXO 6

6.- ¿Que hace UD para superar las incomodidades o limitaciones dentro del departamento?

1. La costumbre es mas fuerte que mis deseos al bienestar y mis principios de responsabilidad y amor mi trabajo me hacen dar paso a las incomodidades.
2. Como trabajador y con responsabilidades me concentro únicamente en el trabajo y obvio las dificultades y limitaciones.
3. Trato de aceptar las condiciones precarias en las que trabajamos, me parece que lo mas importante es rendir en el trabajo, me encanta lo que hago y con eso me olvido de lo demás.
4. Seguir adelante sin nadie me detenga.
5. Consciente de las responsabilidades que se tienen con el personal, esto nos proporciona calma y cumplimos con nuestras actividades diarias. Claro que existe la incomodidad y limitaciones que deben ser solventadas.

ANEXO 7

7.- ¿Cuales conductas identifica usted en su compañero de trabajo?

1. Confianza, responsabilidad y necesidad laboral y afectiva.
2. Disposición para el trabajo, responsabilidad, y hay ocasiones que se observan mucha inconformidad y disgusto por el hacinamiento.
3. Las que pueden existir en cualquier ser humano; comprensión, responsabilidad, humildad, compañerismo.
4. Las de compañerismo y confianza.
5. Proactivos y motivados a pesar del ambiente de trabajo la comunicación y el cumplimiento de las actividades fluye y se logran los objetivos.

ANEXO 8

8.- ¿Como identifica usted su comportamiento hacia el trabajo?

1. La comprensión a los problemas y las necesidades de nuestros compañeros es el factor fundamental que me hacen enfrentar mis responsabilidades laborales.
2. Bueno.
3. Responsable, bueno, activo, eficiente, etc.
4. Excelente.
5. Para el desempeño de las funciones ser proactivos, responsables y prestos a solventar cualquier problema que se presente dado a que estamos en un área donde la paz laboral es importante.

ANEXO 9

9.- ¿Que comportamiento le garantizan el éxito? ¿Y cuales observan en sus compañeros?

1. La responsabilidad es lo que hace que esta unidad cumplir con las funciones laborales.
2. Voluntad, responsabilidad, disposición.
3. Responsabilidad, bueno, activo, eficiente, etc.
4. Excelente.
5. La motivación, autoestima, pro actividad son las herramientas necesarias para garantizar el trabajo efectivo y de no suceder se realiza una retroalimentación que permite detectar las fallas para convertirlas en fortalezas.

ANEXO 10

10.- ¿Qué entiende usted por valores?

1. Son aspectos intangibles que marcan la personalidad del ser humano, vienen desde la formación del hogar se afianzan y se ponen a prueba con el fin de aumentar su genero y numero a lo largo de la vida.
2. Son conductas del ser y se manifiesta en la forma de hablar, comportarse, entre otros.
3. Son conductas aprendidas las cuales comienzan por el hogar, continúan en la escuela y las aprendemos de acuerdo a la convivencia entre nos compañeros y amistades.
4. Los valores son los que tenemos en nuestra vida cotidiana.
5. Es lo que permite alcanzar el triunfo y darle el valor real a las cosas y depende de las actitud del individuo que lo realice (valores familiares, educativos, económicos, etc).

ANEXO 11

11.- ¿Sobre que valores basa UD su comportamiento? ¿Y por que?

1. Sobre el respeto, afecto, responsabilidad, sinceridad, fuerza, confianza, etc. Por que estos son los valores que admiro en las personas y por lo tanto yo lo quiero hacer cumplir.
2. Responsabilidad, compromiso, productividad y eficiencia. Estos son valores que integran parte del ser humano e importantes a mi criterio, porque regulan las actuaciones en mi ser.
3. En la responsabilidad, madurez, equilibrio, honestidad, respeto, etc. Ya que son importante en la convivencia y para lograr nuestras metas.
4. Los valores se originan desde la crianza y se despliegan en lo %&\$¿?
5. Comunicación, puntualidad, objetividad, critica constructiva, optimismo. Los valores permiten fluir el intercambio de ideas, creatividad y reconocimiento de debilidades y fortalezas.