



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre- Carúpano
Escuela de Ciencias Sociales
Departamento: Gerencia de Recursos Humanos

**Rasgos Característicos Del Comportamiento Grupal
del Personal que Labora en la Gerencia de Recursos
Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del
Estado Sucre 2008**

Asesor(a):

Lizzeth Sulbarán

Realizado por:

Br: Lucianny Rodríguez

C.I: 14.977.192

**TRABAJO DE GRADO, MODALIDAD INVESTIGACIÓN PRESENTADO
COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

Carúpano, Octubre de 2008

**Rasgos Característicos Del Comportamiento Grupal del Personal que Labora en
la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del
Estado Sucre 2008**

APROBADO POR:

Prof. Lizzeth Sulbarán

ASESOR

C.I: 9.456.809

Firma del Jurado
AMELIA SÁNCHEZ
CI: 13.593.326

Firma del Jurado
ANA LARRAÑAGA
CI: 4.951.199

Este trabajo fue aprobado en la categoría de:

Carúpano, Octubre de 2008

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
LISTA DE CUADROS	v
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	5
EL PROBLEMA	5
1.1 Planteamiento Del Problema:.....	5
1.2.- Objetivos De La Investigación:	10
1.2.1.- objetivo general:	10
1.2.2.- objetivos específicos:.....	10
1.3.- Justificación E Importancia De La Investigación:.....	11
CAPITULO II	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1.- Antecedentes De La Investigación:	13
2.2.- Bases Teóricas:	15
2.2.1.- El Comportamiento Individual dentro de las Organizaciones:.....	18
2.2.1.1.- Características Biográficas:	18
2.2.1.2.- La Habilidad:	21
2.2.1.3.- Personalidad:.....	23
2.2.1.4.- Las Actitudes:	26
2.2.1.5.- El Aprendizaje:	26
2.2.1.6.- La percepción:.....	26
2.2.3.- Comportamiento Grupal:	27
2.2.3.1.- Los Grupos:	28
2.2.3.2.- La Comunicación:.....	29

2.2.3.3.- Dirección de la Comunicación:.....	31
2.2.3.4.- Conflicto:	32
2.2.3.4.1.- Tipos de Conflicto:	33
2.2.3.5.- Toma de Decisiones:.....	34
CAPITULO III.....	43
MARCO METODOLÓGICO.....	43
3.1.- Tipo De Investigación:	43
3.2.- Nivel De Investigación:	43
3.3.- Universo Y Población:.....	44
3.4.- Fuentes De Información:	44
3.5.- Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos:	45
3.6.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:.....	46
CAPITULO IV.....	47
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	47
CAPITULO V.....	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
Conclusiones:	70
Recomendaciones:.....	72
BIBLIOGRAFÍA	74

DEDICATORIA

A mis padres por confiar en mí y ayudarme en los momentos que más los necesite, este triunfo es de ustedes.

A mis hijos por ser los más importante que tengo y por quienes daría todo lo que fuera para verlos bien y brindarle todo el apoyo necesario para que en un futuro sean hombres de provecho.

A mis hermanos por su apoyo moral que me brindaron en todo momento para vencer los obstáculos presentados durante el desarrollo de mi carrera.

A mi sobrinita Xiodalys.

A mis abuelos que aunque no están presentes en vida siempre los llevare en un pedacito de mi corazón.

A mis compañeras Angélica, Nuz Mary, Leomarys y Patricia por estar siempre a mí lado y compartir los mejores momentos.

Los adoro.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso y a la Virgencita del Valle por iluminarme y guiarme por el camino correcto, sobre todo por darme una vida saludable y tener la fortaleza para afrontar todos los retos en esta vida.

A mi familia, por apoyarme en los momentos buenos y malos, por estar allí siempre, cuando más los necesite para lograr esta meta tan anhelada en mi carrera de Gerencia de Recursos Humanos.

A la profesora Lizzeth Sulbarán que con su gran experiencia y profesionalismo me ayudo y oriento a realizar el presente trabajo de investigación.

A las profesoras Amelia Sánchez y Ana Larrañaga.

A la Alcaldía del Municipio Bermúdez, por abrirme sus puertas durante todo este tiempo especialmente a Carmen Fermín y a todo su personal por su gran colaboración y así cumplir con un requisito más para optar por el título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos.

A todos ustedes, Gracias.

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1	48
Cuadro 2	49
Cuadro 3	50
Cuadro 4	52
Cuadro 5	53
Cuadro 6	54
Cuadro 7	56
Cuadro 8	58
Cuadro 9	59
Cuadro 10	61
Cuadro 11	62
Cuadro 12	63
Cuadro 14	66
Cuadro 15	67
Cuadro 16	68
Cuadro 17	69



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre- Carúpano
Escuela de Ciencias Sociales
Departamento: Gerencia de Recursos Humanos

“Rasgos Característicos del Comportamiento Grupal del Personal que Labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del Estado Sucre 2008”

Autor (A): Rodríguez, Lucianny

Asesor (A): Sulbarán, Lizzeth

Año: 2008

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar los rasgos características del comportamiento grupal del personal que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del Estado Sucre. El tipo de investigación es descriptiva de campo, ya que intenta describir dichas características. Se utilizó como población a doce (12) empleados que laboran en la de Gerencia de Recursos Humanos. Se aplicó un instrumento denominado cuestionario, el cual se aplicó a los sujetos de la población. Los resultados obtenidos se tabularon manual, y se presentaron en una matriz de doble entrada para su análisis descriptivo del cual se obtuvo un cuerpo de conclusiones dentro de las cuales el personal se encontró mas identificado con el grupo formal lo que conllevó a formular las recomendaciones pertinentes en donde se deben crear diseñar y promover talleres, charlas foros sobre las relaciones interpersonales en áreas que se pueda mejorar el desarrollo grupal en la institución.

Palabras Claves: Comportamiento grupal, grupos, relaciones interpersonales, interacción grupal, conducta, atributos.

“En la actual economía global tan competitiva, la dirección de personal eficaz y ética es más importante que nunca. La gente es el denominador común de las fuerzas organizativas, sin importar ni el tamaño, ni el propósito de la organización. El factor humano es, sin duda; la clave del éxito”.-

Robert Kreitner.-

INTRODUCCIÓN

Desde hace décadas los gerentes han buscado mejorar el funcionamiento organizacional, en pro de conocer y establecer en que forma se ve afectado el comportamiento de los individuos, los grupos y el ambiente estructural de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades y el logro de los objetivos de las empresas.

Anteriormente se veía a las organizaciones como una forma de alcanzar la competitividad y obtener beneficios sobre la base de una división del trabajo horizontal y vertical de las decisiones donde existía alguien en la cúspide que era quien pensaba y los demás eran los autómatas que se les pagaba para que hicieran lo que se les ordenaba y nada más. Esta era la estructura de una organización lineal.

Hoy en día, el concepto de organización ha cambiado y se ha pasado de un pensamiento lineal a un pensamiento sistémico, en donde las cosas no son vistas como estructuras aisladas sino como procesos integrantes de un todo.

En tal sentido, la organización es un sistema de relaciones entre las responsabilidades de cada individuo, las generadas por los grupos y los del ambiente organizacional propiamente definidos. Por medio de los cuales las personas han de estar bajo el mando de los gerentes que persiguen a corto, mediano y largo plazo metas comunes.

Estas metas son producto de la planificación y de los procesos de tomas de decisiones en donde los objetivos son creados tomando como base la capacidad de aprender que adquieren los individuos y los grupos, conociéndose que las organizaciones cobraran relevancia al aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje del personal que poseen.

Es así, como las relaciones individuo – grupo e institución deben verse como un todo, teniéndose como referencia que las habilidades técnicas y las relaciones interpersonales de las personas son necesarias para el éxito en la gestión administrativa.

Además, los gerentes deben poseer las habilidades necesarias para el trato con la gente y desarrollarlas en sus colaboradores, ya que el impacto positivo y/o negativo que los componentes de la institución (individuos, grupos y estructuras) tienen sobre ella, será directamente proporcional al éxito o fracaso que la organización obtenga.

Por ello, se hace indispensable indagar sobre el comportamiento grupal del personal que labora en la: Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez.

Tomando en lo anteriormente expresado, el propósito primordial de esta investigación es “Determinar los Rasgos característicos del comportamiento grupal del personal que labora en la de Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez durante el periodo 2008, con lo cual se pudo conocer como ocurre la interacción de los grupos en esta dependencia, para ello fue necesario

considerar algunos elementos como la comunicación, tipos, y técnicas de las cuales hacen uso, toma de decisiones e identificar cuales factores del medio ambiente afectan el comportamiento grupal, y por ende el desarrollo de dicha estructura grupal en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del Estado Sucre.

Para mejor comprensión de la investigación, el presente trabajo fue estructurado en Capítulos que a continuación se señalan:

El Capitulo I: Contiene toda la información referente al planteamiento del problema, justificación, objetivo general y objetivos específicos, tal como se utiliza en este tipo de investigación.

El Capitulo II: Este se refiere al Marco Teórico en el cual se plasma un conjunto de información valiosa que permite comprender la evolución en el tiempo del objeto de estudio, las teorías que lo sustentan y las bases legales que lo rigen; lo cual contribuyo a dar mejor consistencia a la investigación.

El Capitulo III: Describe la metodología empleada para llevar a cabo el estudio que comprende el tipo y nivel de la investigación, en este caso de Campo y descriptiva, la población, las diferentes técnicas empleadas para recolectar la información suministrada y la manera utilizada para cotejar y verificar la misma.

El Capitulo IV: Comprende el análisis cuantitativo y cualitativo de toda la información recolectada durante el proceso de investigación.

El Capitulo V: Comprende las Conclusiones y Recomendaciones como producto del análisis de objeto de estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema:

El hombre por naturaleza es un ser social e interactivo, pues constituye el activo más valioso con que cuentan las organizaciones para lograr sus objetivos, pero se debe tener presente que como ser social, debe relacionarse con los demás y sentirse parte de un grupo.

Entonces, es indudable que los seres humanos no viven aislados sino en continua interacción con sus semejantes y debido a sus limitaciones individuales se ven impulsados a cooperar unos con los otros para alcanzar ciertos objetivos que la acción individual no conseguiría. En este sentido las organizaciones existen cuando dos o más personas interactúan con el fin de lograr metas que solamente pueden ser alcanzadas eficazmente mediante la combinación de sus capacidades y recursos personales.

Por lo tanto, la condición necesaria para la existencia de una organización es la integración de las personas en grupos; y el éxito o fracaso de la misma esta determinada por la calidad de las interrelaciones que desarrollan sus miembros en función del comportamiento grupal existente.

En este sentido; los grupos son un hecho de la vida social y organizacional. Son los componentes estructurales de las organizaciones, de allí que, todo conocimiento de la conducta organizacional resulta incompleto sino se comprende el comportamiento del grupo en el lugar de trabajo.

Al respecto Richard Daff y Sterrs (1999 p.255), definen a los grupos como: **“un conjunto de individuos que comparten normas o estándares de conducta, quienes por lo general tienen roles o partes distintas y que interactúan para el logro de metas comunes”**.

Aunado a este planteamiento, es importante recalcar que el comportamiento grupal en cualquier organización se ve afectado por elementos de la conducta que afectan e interfieren en la interacción grupal. Estos elementos son: La percepción, que es la manera del individuo ver, seleccionar, organizar e interpretar los estímulos que tengan algún significado con la realidad; las actitudes son reacciones favorables o desfavorables que manifiesta el individuo ante una persona o situación, la personalidad serie de rasgos, cualidades y/o características conductuales de un individuo que lo diferencia de los demás, el aprendizaje que es cualquier cambio relativamente permanente en el comportamiento que ocurre como resultado del estudio o de la experiencia, y la motivación que son impulsos internos y externos que estimulan a los individuos a comportarse de una manera específica, ya que cada persona dentro de la organización tiene sus propias percepciones, actitudes, personalidad, experiencias, capacidades, creencias, valores y niveles de aspiraciones y estos van a contribuir al enriquecimiento de la interacción grupal, lo cual permite a su vez que la organización crezca.

El desconocimiento de los factores y elementos que afectan y alteran el comportamiento grupal en una dependencia traería como consecuencia que ésta no alcanzara los objetivos individuales en menos tiempo, los niveles motivacionales se disminuirán y se vuelve difícil la comunicación, el empleado pierde entusiasmo en el trabajo lo cual se refleja no solamente en los mayores niveles de ausentismo y tasa de rotación, sino también en la lentitud, el desgano e indiferencia que caracteriza a un empleado que labora en un contexto donde las relaciones grupales son deficientes y por ende los niveles de productividad disminuirán como consecuencia de una mala experiencia grupal.

En tal sentido, el propósito de esta investigación esta orientada a “Determinar los Rasgos Característicos del Comportamiento Grupal del Personal que Labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del Estado Sucre en el periodo 2008 resaltando que por la naturaleza de dicha institución, se debe establecer un grupo de trabajo o asignar empleados a las diversas tareas en un grupo, en donde los gerentes y/o directivos necesiten saber como influye el trabajo de este en la conducta y las actividades de los trabajadores, como influye el desarrollo de las normas, los procedimientos y como estas normas y roles restringen la conducta del empleado en la alcaldía.

No se debe dejar pasar por alto que la alcaldía presenta conflictos comunes entre los que se puede citar: La práctica de la autocracia, comunicación deficiente, carencia de liderazgo, falta de motivación. Por lo tanto, las personas designadas para ejercer estos cargos deben convertirse en líderes efectivos, capaces de incentivar el desarrollo del potencial de todos sus empleados, estimular su auto-desarrollo y

motivarlos hacia la participación, creatividad y solución de problemas a través de una efectiva acción gerencial.

De acuerdo con lo antes planteado, el problema se caracteriza de la siguiente manera:

- Carencia de mecanismos apropiados para la conformación de grupos de trabajo.
- Incumplimiento de los principios de la gerencia de los recursos humanos por parte del personal directivo en cuanto a comportamiento grupal.
- Uso inadecuado de los canales de comunicación por parte del personal directivo.

Aunado a ello, el desarrollo de la interacción grupal se puede ver obstaculizadas por el tamaño del grupo, la comunicación y la conducta de estos; las cuales de una u otra forma disminuyen o multiplican la efectividad y eficacia del grupo. Debido a las interacciones humanas el individuo ha buscado compenetrarse con otros individuos formando grupos definidos. Los grupos surgidos de la interacción grupal de una organización pueden ser: Grupos Formales: son unidades de trabajo diseñadas por disposición de la organización. Ejemplo de estos grupos se incluyen secciones de departamentos (como: Departamento de Recursos Humanos,

Departamento de Contabilidad, etc.). Estos grupos los establece la gerencia en forma temporal o permanente para lograr ciertas metas y actividades preestablecidas. Grupos Informales: Estos grupos surgen en respuesta al interés individual y colectivo de sus miembros y no son resultado de un diseño organizacional deliberado.

Por tanto, a través de las interacciones de los grupos las organizaciones han logrado alcanzar sus objetivos y como resultado del comportamiento grupal se desarrollan una serie de procesos sociales tales como: la socialización; le permite al individuo aprender ideas, hábitos, actitudes, diversos valores y compartir con las demás personas del grupo; la cooperación; hace que los miembros del grupo se ayuden mutuamente para alcanzar los objetivos y la acomodación; que es cuando los miembros del grupo se esfuerzan para llegar a un acuerdo o ajuste práctico que ponga fin a los conflictos para que las relaciones se hagan más tolerables.

De allí, que cuando en una organización o departamento se perciba la falta de armonía en el ambiente laboral y se generen situaciones conflictivas en el comportamiento grupal se deben estudiar principalmente los múltiples factores y elementos que influyen y afectan el comportamiento del empleado.

Por lo antes expuesto, se evidencia la ausencia de un efectivo desempeño del gerente, razón por la cual existe la necesidad de Determinar los Rasgos Característicos del comportamiento grupal, a fin de contribuir para que el gerente de recursos humanos tome conciencia del rol que debe cumplir y así mejorar o fortalecer el ejercicio de una gerencia que facilite las relaciones con su personal, ser más democráticos en la toma de decisiones, comunicarse con efectividad y, como

resultado de una relación causa-efecto, lograr que el personal trabaje en un clima de armonía y solidaridad.

1.2.- Objetivos De La Investigación:

1.2.1.- objetivo general:

Determinar los rasgos característicos del comportamiento grupal del personal que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del Estado Sucre.

1.2.2.- objetivos específicos:

- Identificar las características básicas de la Conducta individual que afectan el comportamiento grupal de los empleados que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía de Bermúdez en el Estado Sucre.
- Identificar los factores sociales que están involucrados en el comportamiento grupal de los empleados que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía de Bermúdez en el Estado Sucre.
- Identificar los factores físicos del medio ambiente que afectan el comportamiento grupal de los empleados que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía de Bermúdez en el Estado Sucre.

- Describir los grupos que surgen en el desarrollo de la estructura grupal en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía de Bermúdez del Estado Sucre.

1.3.- Justificación E Importancia De La Investigación:

El recurso primordial de toda organización es el factor humano, por lo tanto, la investigación se justifica en que es fundamental para la existencia de una organización que las personas estén agrupadas e interactúen en el mejor clima laboral, y estén dispuestos a contribuir con sus acciones al logro de un propósito común, que den como resultado una acción efectiva.

En tal sentido, cobra significación e importancia esta investigación para:

La Organización; porque permitirá conocer los múltiples factores que influyen y/o afectan el comportamiento de los empleados que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos, de manera que la institución tome conciencia y mejore no solo las relaciones grupales de esa dependencia sino en toda la organización a tal fin de que esta logre alcanzar los objetivos planteados.

La de Gerencia de Recursos Humanos; le puede ayudar a que los empleados de esta dependencia tengan mayor conocimiento sobre el comportamiento grupal e,

interactúen en el mejor clima laboral, para así contribuir con sus acciones a un mejor desempeño laboral.

La autora; porque obtuve conocimiento directo acerca de que las personas no son autosuficientes, pues se relacionan, e interactúan con otras personas agrupándose para así alcanzar los objetivos preestablecidos de la institución.

La sociedad, porque permite ser fuente de información para aquellos investigadores que deseen indagar y realizar estudios similares sobre el comportamiento grupal en una organización determinada.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo está constituido por los antecedentes de la investigación y las bases teóricas. En lo que respecta a los antecedentes son pocas las investigaciones que se han podido realizar sobre el comportamiento grupal, por lo tanto hago mención de solo 2 debido a que son los que guardan relación sobre la temática.

2.1.- Antecedentes De La Investigación:

Castillejo, M. y García, J. (1999), realizaron una investigación titulada: “Estudio del comportamiento grupal entre los trabajadores de la empresa Aguas de Monagas, C.A.” Maturín Estado Monagas; y teniendo como objetivos específicos, Describir la estructura organizativa y funcional de la empresa Aguas de Monagas C.A., Identificar los elementos básicos de la conducta individual que afectan el comportamiento grupal de los trabajadores de la Empresa aguas de Monagas C.A. Una vez aplicada las técnicas e instrumentos de recolección de información y analizando los resultados obtenidos, concluyeron que uno de los principales problemas que afecta la productividad dentro de la organización es el mal establecimiento de las interacciones grupales, esto se debe en gran medida a que los procesos comunicacionales utilizados no son los propicios. Aunado a ello, se determinó que para el correcto comportamiento grupal entre los trabajadores de la

Empresa Aguas de Monagas C.A., se requiere que exista una integración armónica entre los integrantes de la empresa y sus directivos con la finalidad de promover la comprensión, colaboración e integración del grupo para así conformar equipos de trabajos, y poder ayudar y enfrentar a la dinámica interpersonal de los trabajadores en las situaciones grupales. la metodología a utilizar fue de campo con un nivel descriptivo.

Otras investigaciones aportadas fue la de Alcalá, M. (1998) titulada “Análisis del comportamiento grupal de los empleados que laboran en el centro de Investigaciones Agropecuarias del Estado Monagas”, dicha investigación perseguía los siguientes objetivos específicos, Identificar los factores del medio ambiente laboral que afectan el comportamiento grupal de los empleados que laboran en el Centro de Investigaciones Agropecuarias del Estado Monagas; y es Describir los grupos que surgen en el desarrollo del comportamiento grupal en el Centro de Investigaciones Agropecuarias del Estado Monagas. Una vez aplicada las técnicas e instrumentos de recolección de información y analizado los resultados obtenidos permitió detectar poca armonía en el ambiente laboral y situaciones conflictivas en las relaciones grupales, debido a los factores del ambiente laboral y elementos que interfieren en el comportamiento del individuo, y esto se reflejaba en el mal funcionamiento del comportamiento grupal de los empleados del Centro de Investigaciones Agropecuarias del Estado Monagas. De allí pues, que entre las recomendaciones para el buen funcionamiento en el comportamiento grupal de los empleados que laboran en el Centro de Investigaciones Agropecuarias del estado Monagas tenemos que debe existir una buena interacción en base a los factores del medio ambiente laboral, y que los elementos de la conducta del ser humano son los que permiten el hecho de la vida organizacional, su metodología utilizada fue de campo con un nivel descriptivo.

2.2.- Bases Teóricas:

Con el creciente tamaño de las organizaciones y el reconocimiento del papel tan importante que juegan los grupos en las mismas gozan ya de una cierta tradición. Así, como la influencia que los factores sociales y físicos del ambiente laboral ejercen sobre el rendimiento de las personas en su puesto de trabajo, y se pensó en tomar conciencia del valor que tienen en el comportamiento grupal.

Al respecto Alcalá (1998; Pág. 58) señala algunos factores sociales tales como:

1. La socialización: Es el proceso que permite al individuo interactuar con las demás personas del grupo y que lo hacen un miembro activo del mismo, ya que, esta interacción le permite compartir, aprender ideas, hábitos, actitudes y diversos valores.
2. La cooperación: Es el proceso social donde las personas o grupos con intereses comunes se ayudan mutuamente para alcanzar los objetivos.
3. La acomodación: Se refiere a los esfuerzos de las personas por llegar a acuerdos o ajustes prácticos que pongan fin al conflicto y que las relaciones interpersonales se hagan más tolerables. La acomodación permite que las personas y los grupos con profundas discrepancias psicológico – social se toleren, y es un medio para resolver conflictos.

Las organizaciones no solo están compuestas por individuos en si mismo, sino que estos configuran un entramado de relaciones sociales y son miembros de diferentes grupos, lo cual marca en gran medida su comportamiento organizacional.

Por lo tanto la participación de las personas en las organizaciones se realiza por medio de grupos diversos. Estos pueden estar estructurados en función de las tareas, las competencias de sus miembros en otros criterios a consecución de los objetivos de la organización.

En la actualidad no hay duda de que todos estos grupos, que interactúan entre si, constituyen las unidades básicas de las organizaciones y configuran su estructura tanto formal como informal. De allí, que todos deben tener presente que el comportamiento grupal y la colaboración de los grupos no ocurren de forma accidental, sino que deben planificarse y promoverse, lo cual implica poseer las competencias adecuadas para dirigir y participar en grupos.

Sobre las bases de las consideraciones anteriores se tienen:

Los Factores Físicos del Medio Ambiente Laboral:

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo dentro de las organizaciones, desempeñando su labor e interactuando con sus semejantes.

Por lo tanto, las condiciones físicas de trabajo es una variable que influye poderosamente en el comportamiento humano, por ende en sus relaciones grupales con los demás y en el rendimiento laboral.

De allí, que la higiene y seguridad en el trabajo constituyen aspectos de vital importancia para el mantenimiento de las condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud en los trabajadores.

Núñez (1996; pág.110) señala que los factores físicos más importantes que afectan las relaciones grupales son los siguientes:

- **Iluminación:** La cual debe ser suficiente, constante, uniformemente distribuida y bien colocada, de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza.
- **Ruido:** El cual se considera como un sonido indeseable que pueda afectar la salud de los trabajadores y constituye una barrera física en el proceso de comunicación.
- **Temperatura:** El grado de temperatura afecta el desempeño en el lugar de trabajo.
- **Espacio de trabajo:** Al hablar de espacios de trabajo se deben considerar tres factores claves: Tamaño, disposición y privacidad.

En consideración a lo anteriormente planteado, es importante señalar que la privacidad depende del espacio correspondiente por persona y de la disposición de éste. Asimismo, las diferencias individuales influyen mucho en este aspecto, ya que existen trabajadores que la desean y otros que la requieren en menor grado.

2.2.1.- El Comportamiento Individual dentro de las Organizaciones:

El individuo es un ser muy complejo, cuyas necesidades, ambiciones y motivos ameritan un análisis minucioso. Por lo que, algunos autores emplean como elementos conductuales o elementos básicos de la conducta los siguientes: Las características biográficas, la habilidad, la personalidad, actitud, el aprendizaje y la percepción.

La autora considera que las organizaciones tienen una variedad de grupos, cada uno con diferentes miembros y metas, por lo que es importante considerar los elementos conductuales como algunos de los rasgos característicos de los grupos

2.2.1.1.- Características Biográficas:

Robbins (1996; pág.58), señala:

Son aquellas que son de fácil obtención por parte de los gerentes y en su mayor parte incluyen información contenida en el historial del empleado. Estas permiten que el empleador pueda conocer

mejor quien es su empleado y otorgarle responsabilidades de desafíos acordes con su perfil individual.

Dentro de estas características biográficas se tienen: Sexo, edad, estado, civil, antigüedad.

- **Sexo:** Son las características físicas que son determinadas por la genética de cada persona y que permite que se ubiquen como complementarias, desde el punto de vista reproductivo (mujer – hombre).

Actualmente los hombres y las mujeres no difieren sistemáticamente como lo sugieren los estereotipos tradicionales, es necesario crear cambios significativos en la mentalidad de los directivos, para poder seleccionar a la persona adecuada para el puesto adecuado sin discriminar a los candidatos por su sexo.

- **Edad:** Con respecto a esto, las consideraciones han sido negativas, durante muchos años. La relación entre edad y el desempeño en el puesto de trabajo ha sido ampliamente estudiada. La principal creencia que hay al respecto es que las personas de mayor edad son menos productivas y no es así, ya que a diferencia de los jóvenes, estos poseen experiencia y difícilmente son reemplazados. Es de considerar que, en relación al ausentismo, los trabajadores de mayor edad no suelen faltar por razones evitables, pero las faltas por condiciones de salud o inevitables son más frecuentes que en aquellos trabajadores jóvenes.

- **Estado Civil:** Es considerado como una situación tipificada como fundamental en la organización de la comunidad, en el que la persona puede verse inmersa y que repercute en la capacidad de obrar de la misma.

Según Robbins (1996 p.76-80):

“Existen estudios que muestran que los empleados casados faltan menos al trabajo que los solteros, conservan más tiempo en sus puestos y muestran más satisfacción”.

Esto se debe a que la familia implica mayores responsabilidades por lo que necesitan estabilidad laboral.

- **Antigüedad:** Esta característica biográfica ha sido objeto de grandes mitos y especulaciones en cuanto a su impacto en el desempeño. Los estudios muestran consistentemente que la antigüedad esta relacionada en forma negativa con el ausentismo. En términos de frecuencia de las faltas y total de días perdidos, ésta es la variable explicativa más importante.

En lo que respecta a rotación, la antigüedad se relaciona en forma negativa, es decir, los trabajadores con más tiempo dentro de la organización tienden a rotar menos. En cuanto a la productividad, esta relacionada de manera positiva con la antigüedad, lo cual significa que las personas entre más tiempo tienen en la empresa más se perfeccionan en su trabajo.

El conocimiento de las características biográficas es un factor que debe ser comprendido por los directivos de las organizaciones, pues tienen una gran influencia en los procesos internos y externos de las mismas. La edad, el sexo, la antigüedad, están íntimamente relacionadas con el comportamiento grupal y pueden incidir en la satisfacción laboral, el desempeño, el rendimiento, entre otros.

2.2.1.2.- La Habilidad:

Las personas se diferencian de sus semejantes por ciertos elementos, muchos de los cuales ya han sido mencionados anteriormente.

Según Hodgetts y Alman (1989; p.103), señala:

...Cada individuo posee cualidades y deficiencias en cuanto a las habilidades para realizar las tareas o actividades, es decir, la capacidad que posee para ejecutar las tareas de un puesto o trabajo. Estas capacidades están compuestas por dos conjuntos de destrezas, las intelectuales y las físicas.

Las habilidades intelectuales son aquellas que se requieren para realizar actividades mentales, estas se pueden medir a través de test o pruebas para organizaciones, escuelas, dependencias gubernamentales, entre los que se pueden mencionar la aptitud numérica, comprensión verbal, velocidad perceptual, razonamiento inductivo, visualización espacial y memoria.

Las habilidades físicas, son requerimientos necesarios para hacer tareas que demandan fuerza, vigor, destreza, donde la capacidad física es la predominante.

Los directivos deben preocuparse por saber reconocer las diferencias individuales, en las habilidades y capacidades que las acompañan ya que nada se puede llevar a cabo sin el adecuado personal.

Estas habilidades individuales se refieren a la capacidad de una persona para llevar a cabo diversas actividades donde cada una de ellas no son iguales por lo que se busca adecuar las habilidades de los individuos y encontrar la manera correcta de usarlas. Por tanto la habilidad influye en el nivel de rendimiento t de satisfacción del empleado, y la gerencia debe usarlas en las personas para el beneficio de la empresa, por ello se hace necesario primeramente conocer que tipo de habilidades se necesita en cada trabajo con el objeto de seleccionar al empleado mas capacitado para cumplirlo.

Las organizaciones no solo están compuestas por individuos en si mismo sino que estos configuran un entramado de relaciones sociales y son miembros de diferentes grupos, lo cual marca en una buena medida su comportamiento organizacional.

Por tanto la participación de las personas en las organizaciones se realiza por medio de grupos diversos. Estos pueden estar estructurados en función de las tareas,

las competencias de sus miembros en otros criterios a la consecución de los objetivos de la organización.

En la actualidad no hay duda de que todos estos grupos, que interactúan entre si, constituyen las unidades básicas de las organizaciones y configuran tanto su estructura formal como informal. De allí, que todos deben tener presente que el comportamiento grupal y la colaboración de los grupos no ocurre en forma accidental, sino que debe planificarse y promoverse, lo cual implica poseer las competencias adecuadas para dirigir y participar en grupos.

2.2.1.3.- Personalidad:

Existen ciertas características específicas que poseen los individuos, que los hacen únicos y diferentes de las demás personas, esto es los que se conoce como personalidad.

Al respecto, Morris (1992; pág.478), define la personalidad como **“los patrones de pensamiento característicos que persisten a través del tiempo y de las situaciones, y que distinguen a una persona de otra.”**

Kreitner (1997; p.96), la define como:

“La combinación de características estables físicas y mentales que le dan al individuo su identidad”.

La personalidad es el término con los que se suele designar lo que es único, singular, es decir, las características que los distinguen de los demás. El pensamiento, la emoción y el comportamiento por si solos no constituyen la personalidad de un individuo; esta se oculta precisamente tras esos elementos. La personalidad también implica previsibilidad sobre como actuará y como reaccionará una persona bajo diversas circunstancias.

Morris (1992; p.99), señala que dentro de los muchos atributos de la personalidad que guardan especial potencial para prever el comportamiento de las personas en las organizaciones están: la orientación a la realización, el autoritarismo, el maquiavelismo, la autoestima, el autocontrol y la tendencia de correr riesgos.

- **La Orientación a la realización:** Las personas con gran necesidad de realización, están luchando constantemente por hacer mejor las cosas. Incansablemente buscan el éxito a través de actividades donde los desafíos constituyen su mayor motivación.
- **Autoritarismo:** Las personas con una personalidad autoritaria guardan una relación negativa con el rendimiento. Por el contrario, cuando los empleados están muy estructurados y el éxito depende del respeto de reglas y reglamentos, el empleado muy autoritario funciona bien.
- **Maquiavelismo:** Toma el nombre de Maquiavelo, quien escribió acerca de cómo ganar y usar el poder. Este tipo de persona cree que el fin justifica los medios, les gusta manipular y ganar mas, sobre todo por los que no son fáciles de persuadir.

- **Autoestima:** Característica que determina en muchas ocasiones el grado de éxito de las personas, todos aquellos que tengan una autoestima alta serán capaces de enfrentar retos fuera de sus miedos o condiciones, además de que no serán tan susceptibles a las labores que desempeñan, siendo más probables que triunfen en el trabajo.
- **Lugar de control:** Hay personas que piensan que ellos son responsables de su estilo de forma de vida y su destino. De forma interna, controlan lo que les pasa o de forma externa, a través de fuerzas exteriores.

Las investigaciones relacionadas con dicho aspecto señalan que las personas con mucho autocontrol suelen prestar más atención al comportamiento de otros y son más capaces de conformarse que aquellas que tienen poco autocontrol. El autocontrol conlleva al éxito en los puestos administrativos donde se requieren el desempeño de muchos roles, incluso muchas veces contradictorias.

- **Automonitoreo:** Este punto trata de que la persona sea capaz de adaptar el comportamiento a las situaciones que se presentan en la vida cotidiana. Las personas con alto monitoreo pueden mostrar diversas caras de si mismos según como se requiera, aunque algunas veces contradictorias pero serán considerados para ascensos dentro de la empresa de otras organizaciones.
- **Toma de riesgos:** Se refiere a que en los puntos de gerencia dentro de una empresa debe buscarse aceptar las responsabilidades al tomar decisiones. Según estudios el grado en que se adopten los riesgos depende en algunas ocasiones del punto que se desempeñe.

2.2.1.4.- Las Actitudes:

Las actitudes constituyen un estado mental determinante de la conducta del individuo; al respecto Robbins (1987; p.180) señala: **“Son afirmaciones evaluativos favorables o desfavorables en relación con objetos, personas o hechos”**.

2.2.1.5.- El Aprendizaje:

Aprendizaje es un recurso de adquirir el conocimiento de alguna cosa por el estudio o la experiencia. Al respecto, Escobar (1994; p.105), define el aprendizaje como: **“Cualquier cambio relativamente permanente en el comportamiento que ocurre como resultado de la experiencia”**.

Por lo tanto, un cambio en los procesos del pensamiento o en las actitudes de una persona sino esta acompañada de algún cambio de la conducta en el comportamiento no es aprendizaje.

2.2.1.6.- La percepción:

Las personas perciben el entorno de manera distinta, dicha percepción la convierten en su realidad y la creen, lo cual determina la conducta de cada individuo.

Al respecto Robbins (1987; p.132) señala:

“La percepción puede ser definida como un proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el fin de darle significado a su ambiente”.

Por lo tanto, la percepción se puede considerar como el proceso cognoscitivo por medio del cual el individuo da sentido a su entorno. A través de este proceso las personas seleccionan, organizan, almacenan e interpretan los estímulos del entorno y los transforman en imágenes significativas y coherentes dándole sentido a su comportamiento.

2.2.3.- Comportamiento Grupal:

Al considerar la conducta que asume un individuo en una estructura organizacional; como punto de partida de la dinámica organizacional se puede decir que, ningún individuo funciona por si solo. Todos son miembros de por lo menos un grupo formal, y la mayoría pertenece por lo menos a un grupo informal. Esta inferencia guarda relación con el comportamiento grupal por lo que, el estudio de la conducta organizacional seria incompleto sino se tomaran en cuenta a los individuos y por ende como influye el tamaño del grupo en la conducta: percepción, personalidad, habilidad entre otros. Es por ello, que se considera pertinente las variables grupales tales como: los grupos, la comunicación, el conflicto y la toma de decisión grupal.

A continuación se describirán cada una de estas variables grupales:

2.2.3.1.- Los Grupos:

Los individuos tienden a relacionarse e interactuar con otras personas con las cuales se sienten identificados, formando de esta manera un grupo.

Al respecto; Daff y Steers (1999; p.255), definen a los grupos como:

“un conjunto de individuos que comparten normas o estándares de conducta, quienes por lo general tienen roles o partes distintas y que interactúan para el logro de metas comunes”.

Efectivamente, la participación de las personas en las organizaciones se realiza por medio de grupos diversos. Estos pueden estar estructurados en función de las tareas, las competencias de sus miembros u otros criterios orientados a la consecución de los objetivos de la institución.

En la actualidad no hay duda de que todos los grupos, que interactúan entre si, constituyen las unidades básicas de las organizaciones y configuran su estructura tanto formal como informal.

Existe una variedad de grupos; la autora considera tanto los grupos formales como informales.

Según Kreitnher (1989; p.256), los grupos pueden ser:

Grupos Formales: Son los que tienen como propósito principal ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos. El encargado de constituirlo es un gestor de la empresa; a estos grupos suelen denominarse equipos de trabajos, comités, círculo de calidad o fuerza de tarea.

Grupos Informales: Sus miembros se agrupan principalmente por motivos amistosos, carecen de estructura formal y no ha sido determinada por la Empresa.

Las razones por las cuales las personas se organizan en grupo radican principalmente en que estos proporcionan ciertos beneficios a sus integrantes. Es de relevante importancia comprender el proceso de formación de los grupos, los cuales pueden ser dificultosos, tediosos y largos, por lo tanto un buen líder debe tener la capacidad y los conocimientos de la organización y de las partes que los componen.

2.2.3.2.- La Comunicación:

Toda función o actividad de gestión involucra alguna forma de comunicación bien sea directa o indirecta. Este proceso es fundamental para impartir directrices respecto a las normas y actividades de integración de las distintas áreas funcionales de la empresa, solucionar conflictos, toma de decisiones, motivar, liderizar, por nombrar solo algunos de los procesos que se dan dentro de la misma.

La comunicación realiza cuatro (4) funciones en la organización y en los grupos.

Al respecto, Robbins (1987; p.123), señala:

- **Sirve para controlar:** Este se ve reflejado cuando exige que los empleados comuniquen inquietudes, quejas, progresos a sus jefes inmediatos, que obedezcan políticas, normas y reglas, y cuando deben ajustarse a los requerimientos del puesto.
- **Propicia la Motivación:** Cuando los gerentes explican a sus empleados lo que deben hacer, cuando los felicitan por hacerlo bien o los aconsejan como mejorar su desempeño; están utilizando el proceso de comunicación para motivarles.
- **Permite la expresión emocional:** La comunicación entre los miembros de grupo informales de la organización sirve como mecanismo para externalizar sus sentimientos y las satisfacciones de sus necesidades sociales.
- **Proporciona Información:** Esto facilita la toma de decisiones ya que proporcionando información se pueden comparar datos para evaluar e identificar diversas opciones.

El proceso de comunicación es uno de los más importantes en cualquier organización, ya que el intercambio de información es lo que proporciona a los dirigentes el poder para manejar la empresa a través de conocimientos de las

expectativas, objetivos y del comportamiento grupal del personal. Es por todo esto que se hace necesario que los directivos garanticen un ambiente laboral en condiciones óptimas para que se dé este proceso sin contratiempos.

2.2.3.3.- Dirección de la Comunicación:

Dentro de una organización el flujo de la comunicación se da en tres direcciones fundamentales: Descendiente, Ascendente y Lateral.

Al respecto Gibson (1987; p.299), explica estas direcciones de la siguiente manera:

- **Descendiente:** Es la comunicación que fluye de un nivel de un grupo u organización hacia un nivel inferior descendiente.
- **Ascendente:** Se da cuando la comunicación fluye hacia un nivel superior en la organización o grupo.
- **Lateral:** Es la que ocurre entre los miembros en un mismo grupo y/o nivel jerárquico dentro de una organización .

Las teorías y conceptos acerca del proceso de comunicación son claros y sencillos pero se vuelven complejos al llevarlos a la práctica. La mayor parte de los

conflictos podrían evitarse si existiera una buena comunicación entre las partes que integran una organización.

Dentro del proceso de comunicación en las organizaciones existe un elemento fundamental que sirve de mediador y de medio de instrucción denominado feedback o retroalimentación. Se dice que es instructivo pues aclara roles y enseña conductas, y motiva cuando sirva de compensación o promete una compensación al comportamiento grupal e individual.

La función motivadora de la retroalimentación se ve aumentada significativamente al comparar objetivos específicos estimulantes como retroalimentaciones específicas sobre los resultados.

2.2.3.4.- Conflicto:

Las organizaciones son sistemas conformados por individuos con diferentes ideas, opiniones, creencias, personalidades y puntos de vistas, por lo que es factible que se presenten oposiciones al relacionarse y trabajar en equipo.

Según Kreithner y Kinicki (1997, p.305), un conflicto **“es todo tipo de oposición o de interacción antagónica. Se basa en la falta de poder, de recursos o de posición social y en sistema de valor diferente”**.

El conflicto puede aparecer a distintos niveles: En el ámbito verbal, a nivel simbólico o a nivel emotivo.

Así mismo, los grupos de trabajo y los departamentos que experimentan poco conflictos tienden a ser víctimas de la apatía, la ausencia de creatividad, indecisión y de incumplimiento en la realización de sus labores. Por otra parte, el exceso de conflicto conlleva a las luchas internas, bajo rendimiento, insatisfacción, ausencia del trabajo en equipo y rotación de personal.

2.2.3.4.1.- Tipos de Conflicto:

- **Funcionales:** Son los que presentan apoyo a los objetivos de la organización y mejora de su rendimiento. Se les puede considerar como constructivos pues benefician la obtención de las metas de la empresa.
- **Disfuncionales:** Estos ponen trabas al rendimiento de la organización, son netamente destructivos, indeseables y resulta indispensable su erradicación para mantener la armonía de la empresa.

Los gestores de personal deben lograr que los participantes en un conflicto, defiendan o critiquen ideas basadas en hechos pertinentes más que en preferencias personales o intereses políticos.

2.2.3.5.- Toma de Decisiones:

Una de las responsabilidades principales que llevan consigo las posiciones de dirección es la toma de decisiones. La calidad de las decisiones que puedan adoptar un director reviste gran importancia por dos razones fundamentales y diferentes entre si: En primer lugar, porque la calidad de las decisiones de un gestor afecta directamente las oportunidades de carrera del mismo, sus compensaciones y su satisfacción en el trabajo. Por otra parte, las decisiones de la dirección contribuyen directamente al éxito o al fracaso de una organización.

Identificar y elegir soluciones que conduzcan a un resultado final esperado o deseado mediante la ayuda de los grupos de trabajo tienen su parte positiva o negativa. Kreitner (1989; p.238), enumera estas ventajas y desventajas de la siguiente forma:

Ventajas:

- **Mayor masa crítica de conocimiento:** Un grupo puede adoptar mucha más información y experiencia que tengan que ver con una decisión o con un problema que la que pueda aportar un individuo por si solo.
- **Puntos de vista diferentes:** Los individuos con experiencias e intereses variados ayudan al grupo a considerar las situaciones y problemas desde ángulos diferentes.

- **Mayor Comprensión:** Quienes experimentan personalmente la toma de decisión y saca de la discusión del grupo sobre líneas de acción alternativas suelen entender el razonamiento en que se fundamenta la decisión final.
- **Aceptación más amplia:** Los que desempeñan un papel activo en la toma de decisiones y solución de problemas de grupo tienden a considerar el resultado como el “nuestro” y no el de “ellos”.
- **Terreno propicio para el adiestramiento:** Los participantes con menos experiencia en la acción grupal aprenden a hacer frente a la dinámica de grupo al participar activamente en la misma

Desventajas:

- **Presión social:** La ausencia de disposición para merecer “la tarea” y la presión para el conformismo pueden combinarse, ahogando la creatividad de los participantes individuales.
- **Dominio de una minoría:** Algunas veces empeora la calidad de la acción del grupo cuando este se somete a los que hablan más alto.
- **Intercambios de valores políticos:** El tejemaneje político puede desplazar al pensamiento cabal cuando entra en juego el proyecto favorito a los intereses propios de un individuo.

- **Sustitución de los Objetivos:** Alguna vez puede ocurrir que consideraciones secundarias, como ganar una discusión, imponer un punto de vista o desquitarse de un rival, puede tomar el lugar de la tarea principal de adoptar una solución acertada o de resolver un problema.
- **Pensamiento de grupo:** Algunas veces la cohesión dentro de un grupo determina que el ansia de unanimidad se sobreponga al pensamiento sólido a generar y evaluar líneas de acción alternativas (Pág. 238).

En relación a lo antes expuesto, se puede decir que los grupos se forman dentro de las organizaciones por la acción administrativa y por los esfuerzos personales, dependiendo del caso. Los gerentes de personal crean grupos de trabajo formales para llevar a cabo tareas, a medida que ellos interactúan con otros grupos, dando origen a características como estructura, procesos, normas, conflictos, entre otros.

IMPORTANCIA DEL COMPORTAMIENTO GRUPAL:

La eficacia de cualquier organización esta profundamente influenciada por el comportamiento humano, por las relaciones que mantienen los individuos y los grupos dentro de estas. Por tanto los grupos son los componentes estructurales de las organizaciones y todo conocimiento de la conducta organizacional resulta incompleto sino se comprenden los procesos del comportamiento grupal en el lugar de trabajo.

Todas las organizaciones tienen una variedad de grupos, cada uno con diferentes miembros y metas. El conocimiento de los diferentes tipos de grupos ayuda a los gerentes y/o administradores a reconocer y enfrentarse a la diversidad de propósitos que presentan los grupos. Más aún, el saber por qué las personas ingresan a un grupo puede ser de utilidad. De allí, que los gerentes y/o administradores necesitan saber cómo influye el tamaño del grupo en la conducta y las actitudes, cómo influye la conducta gerencial y/o administrativa en el desarrollo de las normas y en los roles del grupo, y cómo estas normas y roles controlan y restringen la conducta de los individuos y del grupo en su ámbito organizacional.

En este sentido, es fundamental que la comprensión de estas relaciones pueda ayudar a los gerentes a entender y a enfrentarse a la dinámica interpersonal en situaciones de grupo.

IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

- **Características de la Alcaldía del Municipio Bermúdez:**

La alcaldía del Municipio Bermúdez es un organismo encargado de llevar a cabo las actividades de administración de los servicios públicos en la comunidad de Carúpano, generando ingresos en forma parcial a través del cobro de impuestos municipales para satisfacer cada una de las necesidades de dicha comunidad.

Esta institución fue fundada el 03 de Marzo de 1821, a pesar de los obstáculos políticos — económicos que se presentaban en aquellas épocas.

Actualmente esta alcaldía trabaja en las áreas de planificación, presupuesto, cultura, deporte, turismo, relaciones públicas, contraloría, gerencia de recursos humanos, etc. (Ver anexo 2).

Si bien es cierto que el crecimiento poblacional ha rebasado la capacidad de organización de la Alcaldía, se nota un interés por la actualización de sus sistemas y procedimientos para hacerse más efectiva en su acción.

En atención a lo anterior, una de las principales acciones que tendrá que tomar la Alcaldía de Bermúdez, es la de mejorar y actualizar el recurso humano a su servicio, pues es importante tener un personal suficientemente preparado para acometer eficientemente su misión.

Así mismo, la Alcaldía del Municipio Bermúdez es una organización independiente, que a pesar de que recibe un Situado Constitucional del gobierno Estatal y del Gobierno Nacional, administrativamente es independiente y genera sus propios ingresos a través de la recaudación de los impuestos municipales.

Misión:

- Cumplir y satisfacer las necesidades de la comunidad, mediante la administración de los servicios públicos.

Visión:

- Promover conjuntamente con un proceso de educación en cuento al comportamiento ciudadano, para lograr cambios sustanciales en la economía de la región.
- Promover las bondades que tiene el Municipio Bermúdez, con la finalidad de interesar a capitales regionales y foráneos para que inviertan en él y de esa manera diversificar la economía para mejorar el nivel de vida de la población.

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS:

La Gerencia de Recursos Humanos es una dependencia de la Alcaldía del Municipio Bermúdez, en ordenanza debidamente sancionada por cámara dentro de la estructura organizativa municipal. Este departamento se ubica a nivel de apoyo y asesoría de la alcaldía de la cámara municipal y contraloría, tienen como propósito fundamental, implementar las políticas, normas y procedimientos del personal de la municipalidad.

FUNCIONES:

- Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la Alcaldía del Municipio Bermúdez, en lo concerniente al personal.

- Estructurar, evaluar y ejecutar programas de orientación sobre administración de personal.
- Coordinar la elaboración y ejecución de los diversos planes de entrenamiento.
- Elaborar y ejecutar planes de motivación en las demás gerencias.
- Detectar necesidades de adiestramiento y organizar cursos para ser dictados a funcionarios del organismo.
- Supervisar la preparación de la nómina de pago del personal empleado y obrero.
- Revisar los movimientos de personal, a efecto de su tramitación ante los organismos competentes y elaborar cuadros estadísticos y comparativos de los mismos.
- Mantener el control presupuestario de la partida correspondiente a gastos de personal.
- Organizar y mantener vigentes los sistemas de registro, control y archivo de todo el personal al servicio de la municipalidad.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Actitudes:** Son aficiones evaluativas favorables o desfavorables en relación con los objetivos, personas o hechos (Robbins, 1996 P.180).
- **Aprendizaje:** Cualquier cambio relativamente permanente en el comportamiento que ocurre como resultado de la experiencia (Robbins, 1996 P. 105).
- **Comportamiento:** Cualquier cosa que realice una persona, como hablar, caminar, pensar o soñar, acción que origina en una actitud (Gibson 1992, P. 720)
- **Conflicto:** Existencia de ideas, sentimientos, actitudes, e intereses antagónicos y enfrentados que pueden chocar (Chiavento, 1989, P. 378).
- **Interacción:** Cualquier Contacto interpersonal en el que un individuo actúa y uno o más individuos responden a la acción (Gibson, Ivancevich, y Donnely, 1990, P. 1994).
- **Motivación:** Voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual (Robbins, 1996 P. 212).
- **Organización:** Unidad social rigurosamente coordinada, compuesta por un grupo de personas dispuestas a contribuir con acción en el alcance de objetivos comunes, a través, de la división del trabajo y funciones por medio de una jerarquía de autoridad y responsabilidades (Def. Op).

- **Relaciones Interpersonales:** Relaciones entre dos personas o más personas en el desempeño de tareas (Chiavento, 1998, P. 547)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN:

De acuerdo al problema planteado referido al comportamiento grupal del personal que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del Estado Sucre, el objeto de estudio se presento como una investigación de campo debido a que los datos analizados, se recolectaron sobre el hecho o área especifica a la realidad; es decir, dado del contacto directo con los empleados que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía de Bermúdez Carúpano, Estado Sucre, considerando que son los que tienen el conocimiento de cómo ocurre el comportamiento grupal en la institución, permitiendo esto obtener información objetiva, veraz y confiable para poder ser analizada y de esta forma obtener conclusiones de la problemática planteada a lo largo de este estudio.

3.2.- NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

La investigación se realizo a un nivel descriptivo con el propósito de exponer el fenómeno presentado sobre una realidad del hecho u objeto de estudio es decir, se describió, analizo e interpreto los elementos, factores, características, más resaltantes

Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía de Bermúdez de Carúpano, Estado Sucre, tal como existe en la realidad.

3.3.- UNIVERSO Y POBLACIÓN:

Ander – Egg. 1983. Pág. 179), señala:

“Por universo o población de la investigación, que es la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desea investigar”.

En tal sentido, la población objeto de estudio estuvo conformada por doce (12) empleados que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía de Bermúdez del Estado Sucre; a continuación se especifican los individuos que integran dicha población: (1) Gerente de Recursos Humanos, (1) Asistente administrativo, (1) Analista de Personal, (1) Secretaria Ejecutiva, (1) analista de personal I, (1) analista de personal II, (1) Analista de Organización y sistema II, (1) Analista de personal Jefe, (1) Analista de Personal I, (1) Asistente Administrativo I, (1) Asistente Administrativo II, (1) Coordinador de Nomina, (1) Coordinador de Selección y Adiestramiento.

3.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN:

A los efectos de obtener una información lo más cercana a la realidad, la mayor parte de la misma se obtuvo de fuente primaria, es decir, la conformada por el

Gerente de Recursos Humanos y los empleados que tienen más de un (1) año laborando en la Institución.

3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para la recolección de datos la técnica utilizada fue la entrevista no estructurada y como instrumento de obtención de información se empleo el cuestionario.

- **Entrevista no Estructurada:**

Para obtener los datos acerca de la población a estudiar, se utilizo la técnica de la entrevista no estructurada, aplicando conversaciones abiertas con el personal de la gerencia de recursos humanos en la medida que fue avanzando dicha investigación, dado a que este instrumento sirva de apoyo en la recolección de los datos.

- **Cuestionario:**

Una vez realizada la entrevista no estructurada y obtenida la cantidad de personas a quienes se le debía aplicar el instrumento, se procedió a la aplicación del mismo. Dicho cuestionario permitió recabar información mediante preguntas abiertas y cerradas, dirigidas a las personas que conforman la población objeto de estudio, a

los efectos de recabar datos acerca de cómo se da el comportamiento grupal de los empleados que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía de Bermúdez. El cuestionario permitió obtener información de una manera rápida, sencilla, no amerito mucho tiempo para su aplicación, obteniéndose la información necesaria para hacer los análisis correspondientes a la situación planteada.

3.6.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

Al finalizar las fases de elaboración y aplicación de lo cuestionario, la información obtenida se presento en valores absolutos y porcentuales, se tabularon, codificaron y procesaron en forma manual, en tablas y/o cuadros estadísticos que permitirán conocer como se lleva a cabo el comportamiento grupal. Del personal que labora en la gerencia de recursos humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez Carúpano Estado Sucre. En este mismo orden y dirección los procedimientos de la investigación fueron: solicitar en la empresa la aplicación del instrumento, para la construcción del mismo. La población objeto de estudio estuvo conformada por 12 empleados de la Gerencia de Recursos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez Carúpano Estado Sucre, la elaboración de los cuadros y tablas para los análisis y concretar las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos de la investigación, a través de un análisis de tipo descriptivo. Los resultados son presentados en cuadros estadísticos en términos absolutos y porcentuales.

DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACION AL SEXO DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ

Los datos que reflejan el cuadro #1 indican que un 66,67% de la población estudiada pertenece al sexo femenino, y un 33,33% es del sexo masculino. Estos resultados evidencian que del total de empleados de la Gerencia de Recursos humanos de la Alcaldía de Bermúdez, la mayoría pertenece al sexo femenino, acción que afirma la presencia de la mujer como fuerza laboral abriendo las puertas al genero y también se infiere que esta puede ser capaz de asumir responsabilidades y trabajar con los demás miembros en realización de las tareas subsecuentes en dichas institución.

CUADRO 1

Sexo	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Femenino	8	66,67%
Masculino	4	33,33%
Total	12	100,00%

Fuente: Rodríguez Lucianny (año 2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A LA EDAD DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDÍA DE BERMÚDEZ.

Según los resultados de este cuadro # 2 se evidencia que el 58,33% de los trabajadores admite tener entre 26 a 33 años de edad, un 16,67% se encuentra entre 18 a 25 años y de 34 a 41 años, mientras que un mínimo de 8,33% entre 42 a 49 años.

De la anterior información se aprecia que el personal encuestado es relativamente joven, lo cual se puede inferir que dicha población se encuentra llena de energía con metas puede facilitar las actividades e incluso inducir a crear unas relaciones interpersonales acordes a las exigencias de la Gerencia de Recursos humanos.

Es por ello que la industrialización ofrece mas oportunidades de trabajo a la población mas joven, lo que esto conlleva a tener grupos de trabajos integrados por este genero en lo que respecta a las exigencias tecnológicos de una sociedad.

Al respecto Macionis (2006; p. 144) explica. “los jóvenes comienzan a tener ciertas independencias y a adquirir ciertas habilidades sociales o de otro tipo que le van a permitir hacerse adulto socialmente en al mundo competitivo.

CUADRO 2

Edad	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
18 a 25 años	2	16,67%
26 a 33 años	7	58,33%
34 a 41 años	2	16,67%
42 a 49 años	1	8,33%
50 años o mas	---	---
Total	12	100,00%

Fuente: Rodríguez Lucianny (año 2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL ESTADO CIVIL QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDÍA DE BERMÚDEZ.

Los datos arrojados en el cuadro # 3 reflejan que un 66,67% del personal que labora en la gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez son solteros, por otra parte un 25% casados y apenas un trabajador representado en un 8,33% es divorciado.

De acuerdo con los datos obtenidos en este cuadro explicado se puede inferir al respecto y hacer un análisis comparativo con los resultados.

Esta situación determina la posibilidad de que en la Gerencia de Recursos Humanos este abierta a una captación de individuos solteros que puedan dar comienzo a que las relaciones grupales se realicen de una manera más amena y acogedora en la realización de las tareas estimulando la identificación de los grupos por su estado civil que puedan permitir un acercamiento entre los trabajadores que pertenecen a este grupo de trabajo.

Al respecto Macionis y Plummer (2006,p; 145) explica que, muchos jóvenes asumen las responsabilidades de la clase adulta, esto va asociado al trabajo o a la formación de su propia familia, nada mas terminar los estudios secundarios. Los jóvenes de clase media y alto, tienen mas oportunidades de extender su periodo formativo, lo que implica una prolongación de la adolescencia hasta bien centrado los veinte (20), o incluso los treinta años (30)

CUADRO 3

Estado Civil	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Soltero	8	66,67%
Casado	3	25,00%
Divorciado	1	8,33%
Viudo	---	---
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año 2008

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL TIEMPO DE SERVICIO QUE TIENEN LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDÍA DE BERMÚDEZ.

Como se puede apreciar en el cuadro # 4 75% de la población encuestada, tiene entre 4 a 6 años de servicios, mientras que un 25% tiene entre 3 ó menos años.

Esto resultados revelan que la mayoría del personal posee una antigüedad muy joven de servicio que pudiera estar acorde para generar la confianza y el acercamiento necesario en el grupo de trabajo, lo cual puede simbolizar que se mantenga un clima organizacional idóneo a las exigencias de la gerencia de recursos humanos.

El tener una antigüedad muy joven significa que el personal que allí labora tiene menos de ocho años de servicio en la organización, lo que puede permitir que se de la oportunidad de interactuar, compartir, conocerse e involucrarse mejor al entorno grupal y a la formación del mismo al cual pertenecen; aportando cada uno de ellos sus experiencias, opiniones y conocimientos de acuerdo a sus necesidades en pro del bienestar grupal y de la institución

CUADRO 4

Tiempo de Servicio	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
3 ó menos años	3	25,00%
4 a 6 años	9	75,00%
7 a 9 años	---	---
10 ó mas años	---	---
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL CON RELACION AL NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDÍA DE BERMÚDEZ.

Como se puede apreciar en el cuadro # 5 el 75,00% de la población encuestada que labora en la Gerencia de Recursos Humanos es técnica completa 16,67% son bachilleres, y apenas un 8,33% posee estudios universitarios sin terminar.

Los datos previamente señalados, manifiestan que el personal de la gerencia de recursos humanos cuenta una preparación académica y un nivel técnico universitario o grado de instrucción completo, por lo que se puede inferir que el numero de trabajadores poseen los conocimiento habilidades y destrezas acordes para lograr el desempeño esperado durante la ejecución de sus funciones administrativas cumpliendo con los perfiles adecuados a las exigencias de los cargos, lo que puede

fortalecer un clima de armonía y de relaciones interpersonales grupales, las cuales se manifiestan a través de una buena satisfacción en el trabajo a corto mediano y largo plazo.

CUADRO 5

Grado de Habilidad Instruccional	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Secundaria Incompleta	---	---
Secundaria Completa	2	16,67%
Técnica Incompleta	---	---
Técnica Completa	9	75,00%
Universitaria Incompleta	1	8,33%
Universitaria Completa	---	---
Post-grado Incompleto	---	---
Post-grado Completo	---	---
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACION A LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDÍA DE BERMÚDEZ.

Las cifras que se reflejan en el cuadro # 6 es que el 58,33% de los encuestados manifestaron la necesidad de tener como habilidad intelectual el razonamiento inductivo, un 25% la aptitud numérica y apenas un 16,67 la comprensión verbal.

La realidad que se pone de manifiesto es que el personal tiene las habilidades intelectuales acordes con las exigencias o requisitos del cargo, lo que permite la aplicación del razonamiento inductivo, aptitud numérica y comprensión verbal ajustados a las tareas actividades y funciones que se desarrollan en ese departamento o sección, estableciéndose así parámetros que indiquen lo que cada uno de los integrantes del grupo deben hacer y de que tan eficazmente se lleguen a desempeñar en el trabajo.

Estas habilidades pudieran facilitar, el desarrollo interpersonal que se lleva a cabo en la institución en pro de alcanzar los objetivos planteados.

CUADRO 6

Habilidades Intelectuales	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Aptitud Numérica	3	25,00%
Comprensión Verbal	2	16,67%
Razonamiento Inductivo	7	58,33%
Visualización espacial y memorial	---	---
Velocidad Perceptual	---	---
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACION A LOS ATRIBUTOS DE LA PERSONALIDAD DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ

Como se puede observar en el cuadro # 7 el 58,33% de la población encuestada manifestó como atributo de la personalidad que afecta el comportamiento humano el autoritarismo un 19,67% a la orientación a la realización el 13,67 al maquiavelismo y apenas un 8.33% al locus de control.

Según Morris (1992; p.100) señala que el autoritarismo influye de manera negativa en la conducta individual que puede afectar el comportamiento grupal, trayendo como consecuencia que se distorsione la comunicación, se vuelva difícil la convivencia entre ellos y por ende se tomen decisiones siguiendo una serie de reglas o parámetros que puedan afectar en ciertas formas las relaciones internas al grupo, por lo tanto este atributo de la personalidad permite la explicación y predicción de la conducta observada en estos empleados, ya que cada individuo posee una serie de características y tendencias que hacen que se comporten de una manera distinta a otros.

Al respecto T.W.Adorno (1950; p. 323) señala que una persona autoritaria acepta rígidamente los valores culturales de su sociedad o grupo, no pueden tolerar matiz alguno cuanto siempre busca enjuiciar algo, ya que todo le parece “bueno o malo”, o “blanco o negro” además suelen tener una visión jerárquica y competitiva de la sociedad en lo que a de situarse siempre por encima de los más débiles, pero

siempre dispuestos a buscar y encontrar algunos otros a quienes responsabilizar de sus problemas y prejuzgarles como seres inferiores.

CUADRO 7

Atributos de la Personalidad	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Orientación a la Realización	3	19,67%
Autoritarismo	6	58,33%
Maquiavelismo	2	13,67%
Autoestima	---	---
Locus de Control	1	8,33%
Automonitoreo	---	---
Toma de Riesgos	---	---
Total	12	100%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL CON RELACION A QUÉ ATRIBUTOS DE LAS ACTITUDES AFECTAN EL COMPORTAMIENTO GRUPAL DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ.

Las cifras que reflejan el cuadro # 8 indican que el 58,33% de los encuestados manifestaron el sentimiento como atributo que afecta el comportamiento humano, un 25,99% expresó la emoción y apenas un 16,67% el compañerismo.

Al respecto Carkhuff 1967, y Hansen 1981, señalan en unas de sus etapas de autoexploración que: “la evitación por parte de los miembros de cualquier descripción o exploración de si mismo que pueda revelar sus sentimientos” además de “los miembros se adentran en sentimientos recién descubiertos y fomentan la autoexploración”.

Se puede inferir que los empleados que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos deben estar preparados al momento de recibir cualquier información y evitar que les pueda afectar su actitud, comportamiento y por ende sus sentimientos ante alguna situación o problema que se les presente teniendo así la capacidad y fortaleza de enfrentar esos hechos que puedan dar inicio a reacciones desfavorables que lleguen a perjudicar en un momento dado las relaciones interpersonales así como la ética personal o profesional de los trabajadores.

También es importante señalar, que la gerencia de recursos humanos, debe considerar y tomar en cuenta que el compañerismo puede inducir al otro a mejorar y reflexionar sobre algún mal comportamiento institucional. Por lo tanto es pertinente que la gerencia de recursos humanos revise entre las posiciones del personal para así corregir y moldear su comportamiento.

CUADRO 8

Atributos de las Actitudes	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Compañerismo	2	16,67%
Sentimiento	7	58,33%
Emoción	3	25,00%
Entusiasmo	---	---
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACION AL APRENDIZAJE COMO ELEMENTO DE LA CONDUCTA INDIVIDUAL DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ.

En este cuadro # 9 se refleja que el 88,33 de los encuestados manifestaron que el comportamiento humano no se ve afectado con el aprendizaje, mientras que un 16,67% manifestó que si.

Al respecto se puede inferir que la mayoría del personal que labora en la gerencia de recursos humanos de la alcaldía del municipio Bermúdez interpreta que el aprendizaje no es un elemento de la conducta individual que afecte su comportamiento grupal, demostrando madurez y respeto ante las experiencias, conocimientos que tengan a bien el resto de sus compañeros.

Por el contrario es importante destacar que tanto los grupos en su totalidad como las personas que lo constituyen, van viviendo un proceso evolutivo de aprendizaje que es fuente de cambio en su conducta y comportamiento y que se puede reflejar a través de diferentes ángulos de su trayectoria.

También es importante conocer y manejar los elementos, factores y la manera como la permanencia va originando los cambios para orientar adecuadamente el proceso del grupo hacia el crecimiento personal y grupal.

El desarrollo evolutivo de los grupos se da en varias dimensiones simultáneamente, que tienen que ver con las personas, su desarrollo biológico y el tipo de experiencia social que van acumulando a lo largo de cada etapa y que se manifiesta en todos los aspectos y roles de la vida dichas dimensiones son: la volitivo social, la de formación y la ético-moral.

CUADRO 9

Indicadores	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
SI	2	16,67%
NO	10	83,33%
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL CON RELACION A LOS FACTORES SOCIALES QUE SE IDENTIFICAN CON EL COMPORTAMIENTO GRUPAL DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ.

Este cuadro # 10 se refleja que un 75,00% de los encuestados manifestó la acomodación como factor en la estructura del grupo que se identifica con su comportamiento, un 16,67% la socialización y apenas un 8,33% la cooperación.

Como se puede observar en la Gerencia de Recursos Humanos los empleados son propensos a llegar a acuerdos o ajustes prácticos a través del factor acomodación, ya que las personas y los grupos se toleran y es un medio para poner fin a conflictos grupales que puedan surgir o dar lugar a desordenes psíquicos, procesos mentales que guían el pensamiento y la comprensión de la realidad, puesto que la acomodación esta referida a los esfuerzos de las personas por llegar a ciertos convenios prácticos y resolver los problemas que se puedan presentar en el grupo al momento de relacionarse con las personas que lo integran y que esto afecten o interrumpan el proceso de comunicación, esto no debería suceder en cualquier grupo si desde un principio se tuviera conocimiento sobre la integración , la mutua aceptación y la disposición de escuchar a las demás personas que constituyen dicho grupo.

CUADRO 10

Indicadores	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
La Socialización	2	16,67%
La Cooperación	1	8,33%
La Acomodación	9	75,00%
Todas las Anteriores	---	---
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL CON RELACION A LOS FACTORES FISICOS DEL MEDIO AMBIENTE DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ.

De acuerdo a los datos obtenidos, en este cuadro # 11 se evidencia que el 66,67% de los encuestados manifestó el espacio de trabajo como factor físico del medio ambiente que puede afectar las relaciones grupales; un 25% la iluminación, y apenas un 8,33% el ruido.

Por lo que se puede inferir, que la Gerencia de Recursos Humanos ha obviado uno de los factores físicos claves en el desempeño laboral, y por ende en las relaciones grupales, ya que en cuanto al espacio es vital el considerar, tamaño, disposición y privacidad de los trabajadores en relación a sus puestos de trabajo dado que esta ultima depende del espacio correspondiente por persona y de la disposición de este para ejecutar sus funciones o tareas. Y en consecuencia presentándose

diferencias individuales en este aspecto, existiendo trabajadores que la desean y otros que la requieren en menor grado.

CUADRO 11

Indicadores	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Iluminación	3	25,00%
Ruido	1	8,33%
Temperatura	---	---
Espacio de Trabajo	8	66,67%
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL CON RELACION A LAS CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ

En este cuadro # 12 se refleja la opinión de los empleados en relación a las condiciones del ambiente laboral de los cuales un 83,33% señaló no existen condiciones óptimas para el desempeño laboral, mientras que un 16,67% manifestó que sí.

Como se puede observar en la Gerencia de Recursos Humanos las condiciones del ambiente de trabajo no son las más idóneas, lo que se traduce en un descontento para los empleados, lo que quiere decir, que al personal se le siente no acorde con dicho lugar generado a su alrededor, lo que se pudiera estar creando barreras físicas y por ende impidiendo desarrollar su mejor desempeño en pro de alcanzar los objetivos y metas organizacionales. Lo que significa que este personal observa e interpreta su entorno laboral es decir, el espacio donde ejecuta sus tareas como no optimo, dada las condiciones existentes de mala iluminación, alta temperatura, y ruidos molestos afectando así las relaciones intergrupales.

CUADRO 12

Indicadores	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
SI	2	16,67%
NO	10	83,33%
Total		100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACION AL COMPORTAMIENTO GRUPAL DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ.

Según los resultados de este cuadro # 13 el 50,00% de los encuestados manifestó que el comportamiento grupal es bueno, un 33,33% regular, y apenas un 16,67% malo.

Estos resultados revelan que el comportamiento grupal en la Gerencia de Recursos Humanos es bueno en relación a como debe manejarse un grupo de trabajo en donde predomine la socialización como medio para interactuar con los diferentes niveles de actitudes, creencias valores culturas y el conjunto de experiencias que tienen lugar a lo largo de la vida de una persona o grupo que le permitan desarrollar su potencial humano y aprendan las pautas culturales de estos en pro de satisfacer sus propias necesidades y de la institución.

CUADRO 13

indicadores	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Excelente	---	---
Muy Bueno	---	---
Bueno	6	50,00%
Regular	4	33,33%
Malo	2	16,67%
Pésimo	---	---
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL CON RELACION AL TIPO DE GRUPO DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ.

Las cifras de este cuadro # 14 reflejan que un 75,00% de los encuestados manifestó el formal como el tipo de grupo que se identifica para el mejor desempeño de sus habilidades, un 16,67% todos los anteriores, y apenas un 8,33% el informal.

Por lo que se infiere que un gran número (75,00%) de los empleados de la Gerencia de Recursos Humanos se identifica mejor con el grupo formal para su mejor desempeño, lo que evidencia un apego a la institución de los objetivos trazados por la gerencia según el esquema preestablecido en donde se detalle una estructura determinada señalando cada una de las tareas funciones o labores asignadas que han de realizar los miembros del grupo, para así alcanzar los objetivos trazados, caracterizando dicha formalidad por medio de los actos que rigen el comportamiento de cada uno de los empleados los cuales se encuentran tan solos centrados en sus puestos de trabajos para llegar a satisfacer tanto sus necesidades personales como de la institución.

CUADRO 14

Indicadores	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Formal	9	75,00%
Informal	1	8,33%
Todas las Anteriores	2	16,67%
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACION A SI SE ESTIMULA AL PERSONAL EN FUNCION DEL COMMPORTAMIENTO GRUPAL DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCADIA DE BERMUDEZ.

Según los resultados de este cuadro # 15 se evidencia que un 58,33% de los encuestados afirmó que la gerencia si estimula al personal de la institución, mientras que un 41,67% manifestó que no.

Lo que hace presumir que la Gerencia de Recursos Humanos visualiza y establece lineamientos de estimulación para que el personal de la organización se sienta comprometido con el resto de los compañeros de trabajo en pro de alcanzar los objetivos y metas trazadas por la institución. En síntesis, es fundamental que la gerencia de recursos humanos, canalice las diferentes inquietudes del personal para

de esta forma detectar necesidades debilidades y fortalezas a fin de corregir situaciones para beneficio de la institución y sus trabajadores.

CUADRO 15

Indicadores	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
SI	7	58,33%
NO	5	41,67%
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCERNTUAL EN RELACION AL ROL DEL GERENTE COMO FACILITADOR DE LAS INTERACCIONES GRUPALES DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERECIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ.

Los datos arrojados en este cuadro # 16 reflejan que un 66,67% de los encuestados manifestó en relación al rol del Gerente de Recursos Humanos como facilitador de las interacciones grupales como regular, un 25,00% como buena y apenas un 8,33 muy buena.

De lo anterior se infiere que el Gerente de Recursos Humanos no es un facilitador de las interacciones grupales, lo que significa que la persona que hoy dirige dicha gerencia en la alcaldía de Bermúdez se le pudiera estar presentando deficiencias en la consecución de cómo mejorar las relaciones interpersonales por lo

tanto; es momento de revisar la manera como se esta interactuando y relacionándose con los trabajadores a fin de corregir estos aspectos.

Además debe incrementar su capacidad y potencial estimulando su autodesarrollo y motivación hacia la participación, creatividad y solución del problema a través de la toma de decisión para así elevar la eficiencia en la calidad del trabajo y por ende las relaciones humanas, a fin de que el rendimiento que se desee obtener a corto mediano o largo plazo sea cada vez mas productivo tanto para el grupo como para la institución.

CUADRO 16

Indicadores	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Buena	3	25,00%
Muy Buena	1	8,33%
Regular	8	66,67%
Deficiente	---	---
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL CON RELACION AL DESARROLLO GRUPAL EN LA INSTITUCION DE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ALCALDIA DE BERMUDEZ.

Los resultados de este cuadro # 17 indican que el 58,33% de los encuestados manifestó como regular el desarrollo grupal en la institución, mientras que un 25,00% bueno, y apenas un 16,67% deficiente.

Se infiere que los empleados de la Gerencia de Recursos Humanos consideran que no se esta propiciando el desarrollo grupal en toda la institución, lo que hace necesario revisar por parte de la gerencia de recursos humanos los diferentes aspectos interactuantes e interdependientes que influyen en la conducta de los individuos además de las variables grupales que delimitan dicho comportamiento tales como: la comunicación, el conflicto y la toma de decisiones. Ya que el desarrollo grupal que se pueda llevar acabo en una institución, esta dado por la calidad de las relaciones grupales, y estos determinaran el desempeño, conocimiento desarrollo y productividad de la organización.

CUADRO 17

Indicadores	Distribución	
	Absoluta	Porcentual
Excelente	---	---
Bueno	3	25,00%
Regular	7	58,33%
Deficiente	2	16,67%
Total	12	100,00%

Fuente: Lucianny Rodríguez año (2008)

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

De conformidad a la bibliografía consultada, y a los resultados más trascendentes del análisis de los resultados; los directivos y empleados de la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez, deben comprender que de acuerdo al campo de la Administración de Recursos Humanos, el comportamiento grupal rige las relaciones entre las posiciones que ocupan los miembros; de igual forma la estructura organizativa; y en el caso particular, la Gerencia de Recursos Humanos modela el comportamiento de los miembros y hace probable la explicación y predicción de una gran parte del comportamiento individual dentro del grupo.

Por lo anteriormente expuesto se puede concluir:

- La institución cuenta con un personal altamente joven en lo que respecta al sexo, edad, estado civil y la antigüedad de los empleados.

- Los empleados poseen una considerable experiencia en el desempeño de sus funciones, lo que pudiera estimular un clima de buenas relaciones interpersonales e intergrupales.
- Al respecto se puede considerar al autoritarismo como atributo de la personalidad que puede afectar las relaciones interpersonales del grupo de trabajadores y por consiguiente su comportamiento.
- El personal de la Gerencia de Recursos Humanos mostró un atributo actitudinal de sentimientos auto explorados lo que puede afectar en un momento determinado su comportamiento grupal.
- Los empleados no cuentan con un espacio de trabajo acorde para el mejor desempeño de las funciones diarias. siendo este una condición del ambiente de trabajo dentro de los cuales se pueden señalar :el ruido, temperatura, iluminación entre otros que afecta el comportamiento del grupo
- El personal está más identificado con el grupo formal, ya que así les resulta mas fácil y confiable al momento de realizar sus actividades y de interactuar con el resto de los trabajadores que laboran en la institución.
- En relación al gerente se considera como poco facilitador de las interacciones grupales ya que carece de cierta capacitación y preparación que le impide que este proceso se lleve a cabo con mayor eficiencia en el grupo y la organización

- Se afirma no estar propiciándose el desarrollo grupal en la institución considerado como regular por parte de los empleados de la gerencia de recursos humanos

RECOMENDACIONES:

- Se deben crear e implementar políticas, planes y programas en las áreas de comportamiento grupal dirigidos a todo el personal de la institución a fin de mejorar los niveles de productividad y motivación de los trabajadores para así contribuir al desarrollo de un ambiente organizacional efectivo.
- Se debe establecer acciones tales como redimensionar las áreas a fin de lograr mejoras en la distribución espacial de los puestos de trabajo lo cual se traduciría en el mejoramiento de las relaciones interpersonales de la institución y por ende en su rendimiento.
- Se debe establecer terapias de grupos, seminarios grupales a fin de promover y facilitar las interacciones entre ellos como forma viable para lograr la comunicación entre los trabajadores.
- Los directivos de la Alcaldía de Bermúdez y la gerencia de recursos humanos deben crear, diseñar y promover talleres charlas, foros sobre las

relaciones interpersonales en áreas de mejorar el desarrollo grupal en la institución. Para ello puede contactar especialistas en el área de recursos humanos existentes en el municipio Bermúdez.

- Se debe crear e innovar lineamientos/planes en relación a como mejorar las condiciones del ambiente de trabajo por lo que se debería hacer una revisión en la distribución de los mismos minimizando el ruido mejorando la temperatura e iluminación lo cual incidirá de forma directa en la conducta individual y/o grupal.
- La Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía de Bermúdez deberá crear y mantener metas grupales en razón de conformar un buen desarrollo en la institución ya que los grupos representan un excelente medio para la toma de decisiones mas exactas, creativas y con mayor grado de aceptación dando como resultado un trabajo de mejor calidad..

BIBLIOGRAFÍA

- Alcalá, M. (1998) Análisis del comportamiento grupal de los empleados que laboran en el centro de Investigaciones Agropecuarias del Estado Monagas. Maturín. Tesis de Grado no publicada.
- ANDER – EGG, E.(1983). Introducción a las Técnicas de Investigación Social. 19ª Edición. Humanistas, Buenos Aires.
- Castillejo, M. y García, J. (1999) Estudio del comportamiento grupal entre los trabajadores de la empresa Aguas de Monagas, C.A. Maturín Estado Monagas. Tesis de Grado no publicada.
- CHIAVENATO, I (1997). Introducción a la Teoría General de la Administración (cuarta edición). Colombia: Editorial Mac Graw Hill.
- DAFF, R. y STEERS, R. (1999). Organizaciones. El Comportamiento del Individuo y de los Grupos Humanos. 2ª Edición Limusa. México.
- ESCOBAR, P. (1994). Las relaciones Humanas. Universidad de los Andes. Consejo de Publicaciones, Vicerrectorado académico.

- GIBSON, J. (1987). Organizaciones: Conducta, Estructura, Proceso. Addison – Wesley, Iberoamericana. Buenos Aires.
- GIBSON, IVANCEVICH Y DONELLY (1990) Organizaciones (conducta, estructura y proceso) Mexico. Mc Graw Hill.
- HODGETTS, R. y ALTMAN (1989). Comportamiento de las Organizaciones: Teoría y Práctica. Mc. Graw – Hill. México
- KREITNER, R. (1989). Administración de Personal. 4^{ta} Edición. Houghton Mifflin. Boston.
- KREITNER, R. y KINICKI, C. (1997). Comportamiento en las Organizaciones. Mc. Graw – Hill. España.
- MORRIS, CH. (1992). Psicología un Nuevo Enfoque. 7^{ma} Edición. Prentice - Hall. México.
- ROBBINS, S. (1987). Comportamiento Organizacional: Concepto, Controversias y Aplicaciones. 2^a Edición. Mc. Graw – Hill. México.

- ROBBINS, S. (1996). Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica. 3^{ra} Edición. Prentice - Hall. México.
- JOHNJ. MACIONIS (2006): Sociología. Edición Prentice Hall, Madrid.

ANEXOS



Universidad De Oriente
Núcleo De Sucre- Carúpano
Escuela De Ciencias Sociales
Departamento Gerencia De Recursos Humanos

Cuestionario

El presente instructivo es de gran ayuda, ya que en el mismo se pretende recabar información, con el fin de llevar a cabo una investigación que permita la elaboración e la tesis de grado para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos; cuyo título es: Análisis del Comportamiento Grupal del Personal que labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del Estado Sucre 2005-2006 Agradezco que su información sea suministrada con mejor objetividad posible. Esta será tratada en forma anónima y confidencial

Instrucciones

- 1°- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- 2°- Responda objetivamente cada pregunta.
- 3°- Marque con una (x) la alternativa a escoger.
- 4°- De tener duda, consulte con la persona que le suministro el instrumento.

Anticipándole las gracias,
Te saluda;
Br(a). Lucianny Rodríguez

1.- ¿Sexo:

a) Femenino ()

b) Masculino ()

2.- ¿Su edad esta comprendida entre:

a) 18 a 25 ()

b) 26 a 33 ()

c) 34 a 41 ()

d) 42 a 49 ()

e) 50 años o más()

3.- ¿Estado civil:

a) Soltero ()

b) Casado ()

c) Divorciado ()

d) Viudo ()

4.- ¿Que tiempo de servicio tiene en la institución:

a) 3 o menos años ()

b) 4 a 6 años ()

c) 7 a nueve años ()

d)10 o mas años ()

5.- ¿Que grado de habilidad intelectual (instruccional) posee:

a) Secundaria incompleta ()

b) Secundaria completa ()

c) Técnica incompleta ()

d) Técnica completa ()

e) Universitaria incompleta ()

- f) Universitaria completa ()
- g) Post- Grado incompleta ()
- h) Post- Grado completo ()

6.- ¿Cuál de estas habilidades intelectuales considera usted necesarias para ejecutar las tareas asignadas?

- a) Aptitud numérica ()
- b) Comprensión verbal ()
- c) Razonamiento inductivo ()
- d) Visualización espacial y memorial ()
- e) Velocidad perceptual ()

7.- ¿Cuál de estos atributos de la personalidad se identifican con la conducta individual, que puedan afectar el comportamiento humano?

- a) Orientación a la realización ()
- b) Autoritarismo ()
- c) Maquiavelismo ()
- d) Autoestima ()
- e) Lugar de control ()
- f) Automonitoreo ()
- g) Toma de riesgos ()

8.- ¿Cuál de estos atributos de las actitudes como elemento de la conducta individual afecta el comportamiento humano?

- a) Compañerismo ()
- b) Sentimiento ()
- c) Emoción ()
- d) Entusiasmo ()

9.- ¿Cree usted, que el aprendizaje como elemento de la conducta individual afecte el comportamiento humano.

a) Si ()

b) No ()

10.- ¿Cuál de estos factores en la estructura del grupo se identifica con su comportamiento en la institución

a) La Socialización ()

b) La Cooperación ()

c) La Acomodación ()

d) Todas las anteriores ()

11.- ¿Cuál de estos factores físicos del medio ambiente de trabajo pueden afectar las relaciones grupales?

a) Iluminación ()

b) Ruido ()

c) Temperatura ()

d) Espacio de trabajo ()

12.- ¿Considera usted que el ambiente de trabajo se encuentra en óptimas condiciones para el desempeño de sus funciones:

a) Si ()

b) No ()

13.- ¿Considera usted que el comportamiento grupal en la Gerencia de recursos humanos es?

a) Excelente ()

b) Muy buen ()

c) Bueno ()

- d) Regular ()
- e) Malo ()
- f) Pésimo ()

14.- ¿Con cuales de estos tipos de grupos, usted se identifica para el mejor desempeño de sus habilidades?

- a) Formal ()
- b) Informal ()
- c) Todos los anteriores ()

15.- ¿Considera usted, que la Gerencia de Recursos Humanos estimula al personal de la institución en función del comportamiento grupal:

- a) Si ()
- b) No ()

16.- ¿Como considera usted el rol del Gerente de Recursos Humanos en el papel de facilitador de las interacciones grupales.

- a) Buena ()
- b) Muy buena ()
- c) Regular ()
- d) Deficiente ()

Porque:

17.- ¿Considera usted, que el desarrollo grupal en la institución es?

a) Bien ()

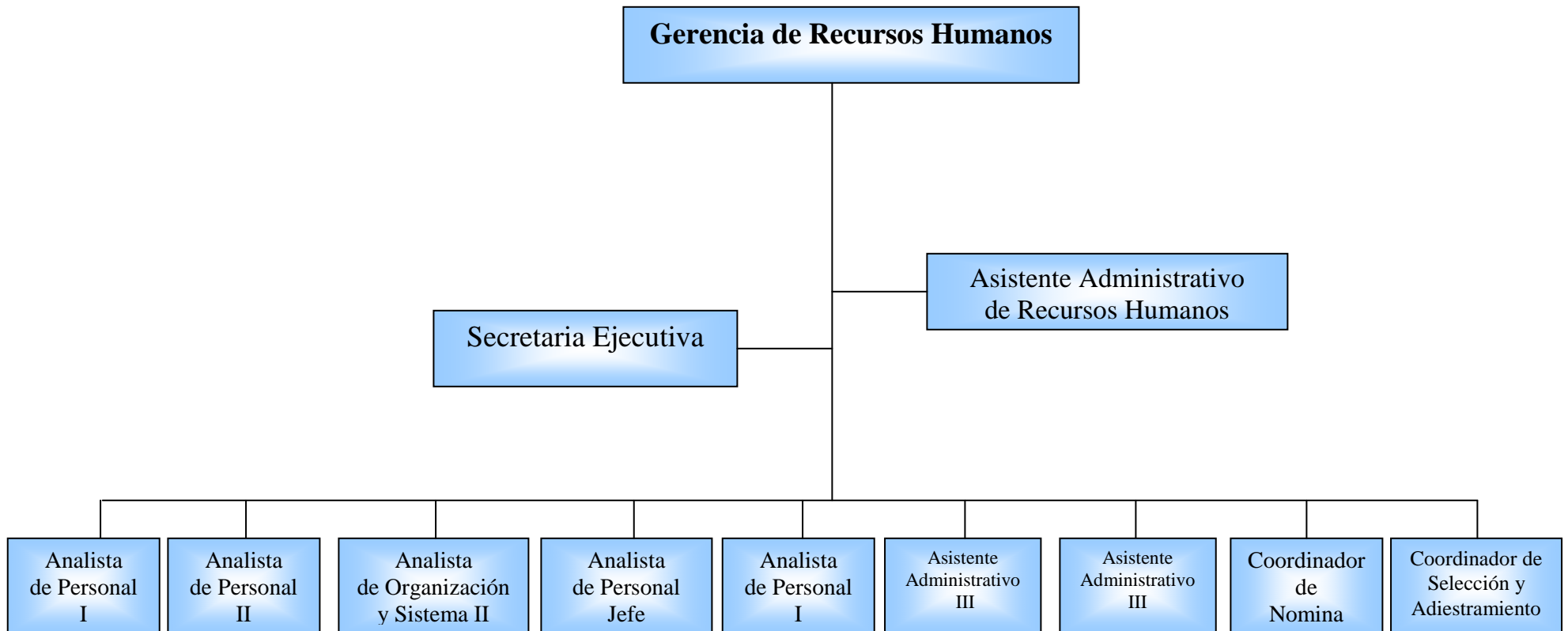
c) Regular ()

b) Mal ()

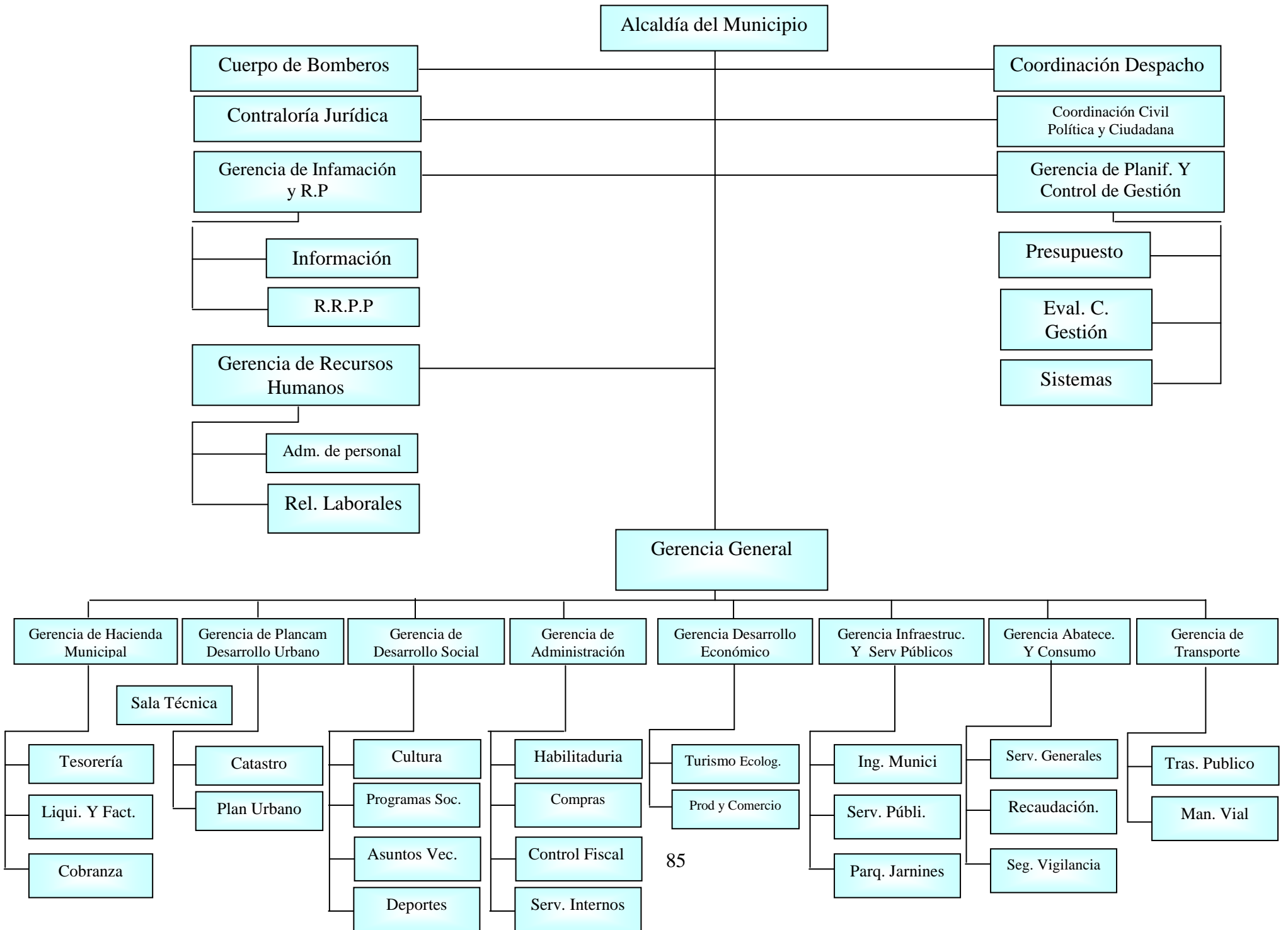
d) Deficiente ()

Porque: _____

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO BERMÚDEZ



Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso
 – 1/5

Título	Rasgos Característicos del Comportamiento Grupal del Personal que Labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del Estado Sucre 2008
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Rodriguez T., Lucianny J.	CVLAC	13076470
	e-mail	Luciannyrodriguez28@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Comportamiento Grupal, Grupos, Relaciones Interpersonales

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract):

La presente investigación, tuvo como objetivo Determinar los Rasgos Característicos del Comportamiento Grupal del Personal que Labora en la Gerencia de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Bermúdez del Estado Sucre. El tipo de investigación es descriptiva de campo, ya que intenta describir dichas características. Se utilizó como población a doce (12) empleados que laboran en la de Gerencia de Recursos Humanos. Se aplicó un instrumento denominado cuestionario, el cual se aplicó a los sujetos de la población. Los resultados obtenidos se tabularon manual, y se presentaron en una matriz de doble entrada para su análisis descriptivo del cual se obtuvo un cuerpo de conclusiones dentro de las cuales el personal se encontró mas identificado con el grupo formal lo que conllevó a formular las recomendaciones pertinentes en donde se deben crear diseñar y promover talleres, charlas foros sobre las relaciones interpersonales en áreas que se pueda mejorar el desarrollo grupal en la institución.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso

– 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Lizzeth, Sulbaran	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Amelia, Sanchez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Ana, Larrañaga	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2008	10	17

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-rodriguezlucianny.doc	Aplication/Word

Alcance:

Espacial : _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Gerencia de Recurso Humano

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio:

Gerencia de Recursos Humanos

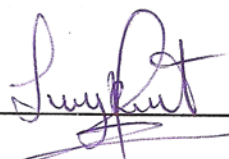
Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

Derechos:

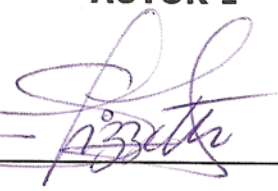
Yo la Autora de esta tesis le doy a la Universidad de Oriente los derechos de divulgar y reproducir esta tesis, sin Embargo la autora se reserva los derechos de industria Y patente.



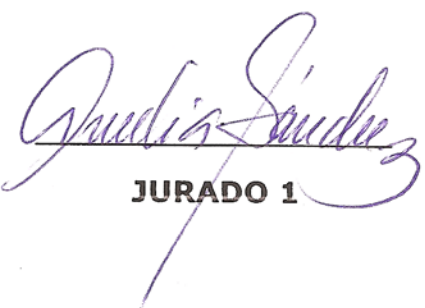
AUTOR 1

AUTOR 2

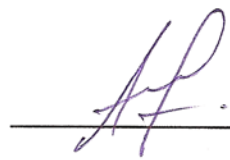
AUTOR 3



TUTOR



JURADO 1



JURADO 2

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:

