

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

**FACTORES AMBIENTALES QUE AFECTAN UNA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE LA DEMOCRACIA, ESCUINTLA**

TESIS

INGRID NATHALY SALAM ARRIOLA

No de Carné: 2411407

Escuintla, Febrero de 2012
Sede Regional Escuintla

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

**FACTORES AMBIENTALES QUE AFECTAN UNA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
EN UNA ESCUELA PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE LA DEMOCRACIA, ESCUINTLA**

TESIS

Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades por:

INGRID NATHALY SALAM ARRIOLA

Carné: 24114-07

Previo a optar al Título de:

PSICÓLOGA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

En el grado académico de:

LICENCIADA

Escuintla, febrero de 2010
Sede Escuintla

AUTORIDADES UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

Rector	P. Rolando Enrique Alvarado López, S.J.
Vicerrectora Académica	Dra. Lucrecia Méndez de Penedo
Vicerrector de Investigación y Proyección	P. Carlos Cabarrús Pellecer, S. J.
Vicerrector de Integración Universitaria	P. Eduardo Valdés Barría, S. J.
Vicerrector Administrativo	Lic. Ariel Rivera Irías
Secretaría General	Licda. Fabiola de la Luz Padilla Beltranena

AUTORIDADES FACULTAD DE HUMANIDADES

Decana	M.A. Hilda Caballeros de Mazariegos
Vicedecano	M.A. Hosy Benjamer Orozco
Secretaria	M.A. Lucrecia Elizabeth Arriaga Girón
Directora Depto. Psicología	M.A. Georgina Mariscal de Jurado
Director Depto. Educación	M.A. Hilda Díaz de Godoy
Directora Depto. Ciencias de la Comunicación	Licda. Nancy Avendaño
Director Depto. Letras y Filosofía	Lic. Ernesto Loukota
Representantes de Catedráticos	Lic. Ignacio Laclériga Giménez
Representante ante consejo de Facultad	Licda. Melisa Lemus

ASESORA DE TESIS

Ing. Alma Leticia Cifuentes Alonzo

REVISORA DE TESIS

Licda. María de la Luz de León Guevara



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Sede Regional Escuintla
Teléfono: (502) 7889 3007
Escuela Oficial Urbana "15 Septiembre"
1a. Avenida 3-40 zona 1
Escuintla, 05001

Escuintla, 2 de noviembre de 2011

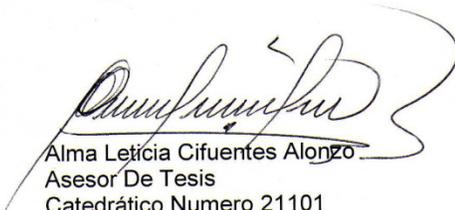
Señores
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

Respetables señores:

Tengo el agrado de presentar a su consideración el trabajo de investigación de la alumna **Ingrid Nathaly Salam Arriola** carné **2411407** de la carrera de Psicología Industrial Organizacional, y cuyo título es: **Factores Ambientales que afectan una Evaluación de Desempeño.**

Después de revisar el trabajo de investigación, considero que llena los requerimientos establecidos por la Facultad de Humanidades para que sea nombrado su revisor y concluir con el procedimiento de graduación.

En espera de una resolución favorable me suscribo atentamente,



Alma Leticia Cifuentes Alonzo
Asesor De Tesis
Catedrático Numero 21101

En Todo Amar y Servir
San Ignacio de Loyola



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2440
Fax: 24262626 ext. 2486
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016

FH/ap-CI-100-12

Guatemala,
13 de febrero de 2012

Señorita
Ingrid Nathaly Salam Arriola
Presente.

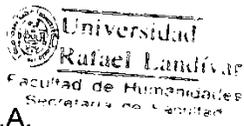
Estimada señorita Salam:

De acuerdo al dictamen favorable rendido por la Revisora Examinadora de la Tesis titulada: “**Factores ambientales que afectan una evaluación del desempeño en una escuela pública del municipio de la Democracia Escuintla**”, presentada por la estudiante **Ingrid Nathaly Salam Arriola**, carné No. **24114-07**, la Secretaria de la Facultad de Humanidades AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS, previo a optar al título de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


Licda. Lucrecia Arriaga Gilón, M.A.
SECRETARIA DE FACULTAD



*ap
c.c.file

En todo amar y servir
Ignacio de Loyola

DEDICATORIA

A DIOS:

Por ser el dador de vida, que me dio la oportunidad de vivir este proyecto tan importante por abrirme puertas y quitarme obstáculos en mi camino.

A MI MAMÁ:

Porque es mi razón de ser, mi motivo y mi inspiración de querer seguir adelante, por todos sus consejos y sobre todo por apoyarme en todo momento.

A MI PAPÁ:

Por ser ese soporte que siempre he necesitado, por regalarme la vida y porque siempre ha estado presente en todas las etapas de mi vida y estudio.

A MIS CATEDRÁTICOS:

Por todos los conocimientos transmitidos, son y serán una parte importante de mis éxitos profesionales.

A E.O.R.M ALDEA EL ARENAL:

Por su cooperación en la realización de esta TESIS dentro de sus instalaciones y por el apoyo que se me brindó en todo momento, muy especialmente a la Directora. Profa. Floridalma González de de la Rosa.

A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO:

Por todos esos buenos y malos momentos que pasamos durante estos cinco años de estudio, siempre tendrán un lugar muy especial en mi corazón: Gladys, Madelyn, Julia, Carmen, Lourdes. A Claudia y Andrea por todas las locuras que hicimos, nuestros caminos tomarán rumbos diferentes, pero esa es la ley de la vida.

A MIS ASESORES Y REVISORES:

Con mucho orgullo dedicado a Lic. Francisco Trabanino Q.E.P.D. lic aquí esta su trabajo. A Lic. Miguel Santos Mérida por su apoyo y comprensión. A Ing. Alma Cifuentes por su apoyo y conocimientos transmitidos y Licda. María de la Luz de León por su comprensión y paciencia.

RESUMEN

Se evaluó los factores ambientales que afectan una evaluación del desempeño en un plantel educativo del sector público, ubicada en el municipio de La Democracia, Escuintla. La muestra se conformó con 25 empleados del plantel educativo.

La investigación fue de tipo descriptivo. El procedimiento que se utilizó fue construir un cuestionario que midió los tres factores ambientales generales que pueden influir en un proceso de evaluación del desempeño: iluminación, ruido y temperatura.

Este instrumento constó de 15 preguntas con opción de respuesta múltiple, el cual se validó y posteriormente aplicó a los maestros de la institución pública para presentar resultados y derivada discusión de los mismos. Después de haber procesado los datos revelados del cuestionario de forma general se concluyó que los factores ambientales no influyen en una evaluación del desempeño, pues se encontró que el factor iluminación no causa molestias en los empleados.

En el caso del ruido, este no interfiere en el proceso de evaluación, pero en el caso de la temperatura se concluyó que si interfiere de forma moderada, por lo que se recomendó al plantel que implemente el uso de aire acondicionado, así como la ampliación de ventanas y constante mejora de las instalaciones.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
RESUMEN	
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	01
1.2 Marco Teórico	09
II. Planteamiento del Problema	
2.1 Objetivo General	28
2.2 Objetivos Específicos	28
2.3 Variables	29
2.4 Definición Conceptual de las Variables	32
2.5 Definición Operacional	30
2.6 Indicadores	30
2.7 Alcances y Limites	30
2.8 Aportes	31
III. Método	
3.1 Sujetos	32
3.1.1 Tabla No. 1: Trabajadores por género	32
3.1.2 Tabla No. 2: Trabajadores por rango de edad	32
3.1.3 Tabla No. 3: Trabajadores por escolaridad	33
3.2 Instrumentos	33
3.3 Procedimientos	34
3.4 Diseño y Metodología Estadística	35
IV. Presentación de Resultados	
4.1 Grafica No. 1	36
Factor Iluminación donde se aplicó la E.D	
4.2 Grafica No. 2	37
La iluminación como causante de vista borrosa	
4.3 Grafica No. 3	37
Vista cansada por iluminación	

4.4 Grafica No. 4	38
Resumen general en porcentajes del factor iluminación	
4.5 Grafica No. 5	38
Factor ambiental ruido	
4.6 Grafica No.6	39
Factor ruido que generan máquinas	
4.7 Grafica No. 7	39
Distracción por Factor ruido	
4.8 Grafica No.8	40
Resumen general en porcentajes del factor ruido	
4.9 Grafica No.9	40
Factor ventilación	
4.10 Grafica No. 10	41
Factor temperatura	
4.11 Grafica No. 11	41
Factor aire acondicionado	
4.12 Grafica No. 12	42
Efecto de la temperatura	
4.13 Grafica No. 13	42
Resumen general en porcentajes del factor temperatura	
V. Discusión de Resultados	43
VI. Conclusiones	45
VII. Recomendaciones	46
VIII. Referencias Bibliográficas	47
IX. Anexos	
9.1 Ficha técnica del instrumento	51
9.2 Instrumento	52
9. 2 Ficha de Observación	

I. INTRODUCCION

Para toda empresa o institución es de suma importancia conocer si la forma en que sus empleados realizan su trabajo es efectiva o responde a los objetivos y metas establecidas por la misma. Realizar el proceso de evaluación del desempeño, contribuirá para que los resultados que se obtengan de las evaluaciones tengan el mínimo margen de error, beneficiando así todo el proceso de evaluación del desempeño. Las instituciones de la actualidad necesitan contar con personal calificado, que desempeñe de manera eficiente y eficaz las funciones que le han sido asignadas, los directivos no pueden solamente tener conocimiento de lo que cada empleado hace y debe cumplir en su área de trabajo, sino que debe de existir un verdadero administrador, que guíe y facilite la ejecución de los procesos y procedimientos complementándolos con la optimización de los recursos, físicos, tecnológicos y sobre todo humanos, desarrollando así ventajas competitivas para mantenerse dentro del mercado laboral y ser una organización exitosa.

En la actualidad tanto empresas como instituciones deben cumplir con normativas de carácter nacional e internacional que regulan su funcionamiento y procesos. Dentro de esta amplia gama de requerimientos se encuentran las que afectan el desempeño y seguridad de los trabajadores por lo que algunos de los factores ambientales que podrían afectar son: temperatura, ruido e iluminación. Actualmente, en Guatemala las organizaciones reconocen que llevar a cabo el proceso de Evaluación del Desempeño de manera objetiva, no es un fin en sí mismo, sino que es una herramienta valiosa que les permite identificar el nivel del desempeño de los empleados, clarificar problemas, abrir espacios de reflexión, reconocer las destrezas y conocimientos individuales, brindando alternativas de solución.

Sobre el tema de evaluación se ha revisado que los diferentes autores han conceptualizado el desempeño laboral como el efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel, entendiéndose que el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía, sea física o mental, o de ambas, que es gastada cuando las personas realizan su trabajo, pudiéndose concluir que el rendimiento profesional de las personas varía según sus

esfuerzos, habilidades, rasgos y direccionalidad en que este se realice. Es conveniente que entendamos que el desempeño laboral tiene diferentes factores incidentes en el mismo, como pueden ser factores motivacionales, ampliamente conocidos, o la existencia de fuerzas ambientales que puedan estar incidiendo en su desempeño.

Cuando son ambientales, muchas veces pueden ser consideradas como pretextos para excusar la baja producción del trabajador, otras como malas condiciones de trabajo, equipos defectuosos, falta de cooperación, supervisión defectuosa, e información insuficiente obstaculiza el verdadero rendimiento del trabajador. Así mismo, los sistemas de evaluación sobre el rendimiento profesional, existen diferentes enfoques, y los especialistas han planteado una serie de formas de evaluación, las mismas que coinciden en que miden el esfuerzo desplegado por el trabajador, teniendo aspectos importantes que tratan de medir lo que hace el trabajador como parte del cumplimiento de sus obligaciones, identifican fortalezas y debilidades del trabajador.

Estas evaluaciones deben ser aplicadas por personal capacitado, periódicamente y sobre todo se debe dar retroalimentación al personal evaluado para que se puedan corregir fallas. El objetivo principal de esta investigación será: Describir el efecto que los factores ambientales puedan causar en una evaluación del desempeño.

Tomando en cuenta que en toda institución es de suma importancia conocer si la forma en que sus empleados realizan su trabajo es efectiva o responde a los objetivos y metas establecidas por la misma. Por lo tanto al realizar el proceso de evaluación del desempeño no se hace adecuadamente, se empezará por la ubicación del lugar, la iluminación, fechas y horarios, lo que afecta la confiabilidad de los resultados.

Así mismo trató sobre como los factores ambientales influyen al momento de responder la evaluación del desempeño que se realiza en ciertos periodos de tiempo en la empresa. Cabe mencionar que se quiere describir de qué forma influye cada uno de los factores involucrados desde el horario hasta la iluminación del lugar donde se realiza el proceso.

En esta investigación, se tomó en cuenta estudios que den soporte teórico a la misma, se encontró la siguiente información nacional, respecto al tema mencionado: Palma (1995) aporta en su tesis Correlación entre factores utilizados en una evaluación del desempeño. Realizada en Guatemala, los factores son: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, capacidad para seguir instrucciones, iniciativa, colaboración, relaciones interpersonales, cuidado del equipo y apariencia personal. Como sujetos se enfocó en una empresa de la Costa Sur del país, con 232 empleados con menos de 3 años de labores, menos de 33 años de edad, género masculino. Elaboró un cuestionario de evaluación del desempeño tomando en consideración los ocho factores. El procedimiento que siguió fue elaborar los antecedentes, comunicación de la realización del estudio, se formó un consejo para recomendar los factores a considerar, análisis de comentarios y propuestas, se elaboró el formato de evaluación, se presentó la hoja de evaluación, entrenamiento a los participantes, validación de la prueba, comunicación al personal sobre la actividad, se efectuó la evaluación, se consolidó la información, ordenamiento de resultados, digitalización de resultados, análisis e interpretación, discusión, conclusión y recomendaciones. Concluyó que los factores de desempeño laboral utilizados se presentan integrados y no aislados por lo que si unos factores obtienen un puntaje alto, la probabilidad de que los siguientes obtengan un puntaje alto es fuerte. Recomendó que se deba practicar la evaluación del desempeño ya que motiva al personal y en su rendimiento, ya que crea expectativa de recompensa acorde a su desempeño, habiendo criterios para aumentos salariales, ascensos, capacitación.

Se encontró que en el estudio de Paz (2000) llamado “la evaluación del desempeño como herramienta para la promoción del trabajador. Caso Fábrica de pisos en la ciudad de Guatemala”, se utilizó como herramienta para la promoción de los trabajadores. La empresa contaba en ese entonces con 70 trabajadores. Para efectos del estudio, se trabajó con el total de la población como muestra. Elaboró una entrevista de 16 preguntas cerradas y un cuestionario de 11 preguntas cerradas. Se logró determinar en base a los resultados, que de acuerdo a las características específicas de la empresa, la combinación de los métodos incidentes críticos y Escalas Gráficas es lo más adecuado para evaluar a sus empleados.

Concluyó que debido a que no existe una evaluación del desempeño formal dentro de la empresa, no se han logrado determinar los elementos que influyen consistentemente para la promoción o desarrollo de los empleados. Recomendó establecer políticas que definan el mecanismo para acceder tanto a una promoción como un incentivo basado en el proceso de evaluación del desempeño propuesto.

Tomando en cuenta que lo más importante en empresas es el cliente Coto (2002) propuso el diseño de un sistema de Evaluación del Desempeño para el personal que brinda servicio al cliente, en empresas guatemaltecas. Los sujetos fueron: una empresa de consultoría y asesoría, una agencia de publicidad y una empresa de servicios médicos hospitalarios. Como instrumento se utilizó cada uno de los formatos de los sistemas de Evaluación del desempeño usados en las mismas empresas. Así el formato de la empresa consultora consta de 7 cuestionarios en los que evalúa a los asistentes, a supervisores, a gerentes, personal administrativo, gerente general, gerente de área, personal de apoyo, departamento creativo. Consta de 3 partes: 1. Funciones laborales (evaluación por factores) 2. Resumen del desempeño de funciones) puntos fuertes y débiles) 3 plan de desarrollo (plan analítico de metas). Luego se diseñó un manual del sistema de evaluación. Se presentaron los resultados de la Evaluación del Desempeño en forma cualitativa. Como conclusión, la Evaluación del Desempeño permite identificar las fortalezas y debilidades en el rendimiento de los colaboradores, la cual aplica al personal de servicio al cliente proporciona información valiosa con respecto a la calidad del servicio que el personal está brindando.

Pinzón (2003) elaboró un estudio “La evaluación del desempeño como una fortaleza en la administración de personal para la pequeña y mediana empresa dentro de la industria de calzado en la ciudad de Guatemala”, con el objeto de definir la importancia y los efectos de realizar evaluaciones de desempeño para que la pequeña y mediana empresa cuenten con herramientas que faciliten el desarrollo de las actividades de los colaboradores y lograr dentro de la industria de calzado. Trabajó con el total de la población como muestra. Se diseñó un cuestionario con 21 preguntas cerradas y 2 preguntas abiertas.

Se realizó una prueba piloto del cuestionario a dos empresas de fácil acceso para evaluarlo y hacer cambios necesarios, así como adecuar todas las preguntas para el cumplimiento de los objetivos. Al haber completado el cuestionario, las respuestas fueron procesadas agrupando las respuestas dadas a cada pregunta. Concluyó que las evaluaciones del desempeño son una herramienta útil en la pequeña y mediana empresa, a través de la cual se podrían alcanzar mejores niveles de desempeño y producción. Recomendó fuertemente realizar evaluaciones del desempeño periódicas en las organizaciones las cuales puedan ser utilizadas para la toma de decisiones, base o fundamento para la planeación de la administración de personal, retroalimentación y motivación a los colaboradores.

Toda evaluación del desempeño trae beneficios a la empresa en la que se realiza por tal razón Farfán (2004) en su estudio, presenta los elementos necesarios para lograr establecer los beneficios que éste puede alcanzar en el personal. El estudio realizado tuvo como objeto contribuir a la presentación de servicios más eficientes para la sociedad guatemalteca. Así mismo desarrolló una investigación tipo descriptiva en la cual creó una entrevista y la aplicó a los jefes de los departamentos de personal de 20 bancos centrales del sistema para hacer la muestra significativa. La entrevista recabó información general sobre las empresas, como objeto de la organización, funciones generales y algunas otras áreas. Adicionalmente se aplicó un cuestionario aleatoriamente a 438 colaboradores, del nivel técnico administrativo. Con base a los resultados, propuso el método de evaluación del desempeño cuya aplicación se considera la más adaptable a las características de las instituciones bancarias del sistema. Se recomendó que se establezcan acuerdos con la unión sindicalista bancaria para crear sistemas de evaluación del desempeño laboral.

Para la implementación de la evaluación del desempeño en una empresa es necesario cumplir con los requisitos establecidos para poder llevarla a cabo González (2005), en su trabajo "Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño basado en competencias para operarios de una empresa de confección de ropa", se buscó diseñar un método de evaluación innovador que ayudara a medir objetiva y cuantitativamente el desempeño de los colaboradores.

Se utilizó una entrevista estructural dirigida al gerente general y su asistente, el cual consistía en preguntas abiertas y cerradas. Con base a los criterios establecidos, al análisis y a la comparación de diversos métodos de evaluación del desempeño, se escogió el método más adecuado para la empresa y se elaboró el formato de evaluación. Entre las conclusiones que se dieron son que el sistema de evaluación permitió a los colaboradores obtener información sobre como es percibida su actuación laboral, definir planes de acción para mejorar su función laboral. Se recomendó implementar el sistema siguiendo las fases propuestas así como también mantener un plan de retroalimentación y una evaluación del desempeño semestral para lograr un control sobre el funcionamiento del sistema.

Así mismo se indagó sobre estudios hechos internacionalmente y que dan soporte a esta investigación, tal como el estudio realizado por Papalia y Wendkos (1998) se refiere sobre el Efecto de Stroop, el cual muestra lo difícil que es ignorar ciertos estímulos. Consta de los siguientes pasos: primero tiene que nombrar los colores de las flores de la columna A. seguidamente leer los nombres de los colores de las columnas B y C. finalmente, tiene que nombrar los colores de la columna D. como resultado se da a conocer que se contesta más despacio en la última columna, debido a que la percepción que tenemos fijada en el cerebro y la que ven nuestros ojos no coincide.

Entre las diferentes investigaciones sobre factores ambientales el Repertorio de recomendaciones prácticas de la Organización Internacional del Trabajo (2001) dice lo siguiente: este Repertorio hace hincapié en el papel y las obligaciones de las autoridades competentes, las responsabilidades de los empleadores y las obligaciones y derechos de los trabajadores y otros con respecto a la prevención de enfermedades y lesiones para la salud debidos a factores ambientales peligrosos en el medio ambiente de trabajo. Trata, en particular, acerca del establecimiento de marcos y procedimientos legislativos, administrativos y prácticos para la evaluación de peligros, riesgos y medidas de control, los objetivos y los mecanismos para identificar y eliminar o controlar el peligro o riesgo de los factores ambientales peligrosos; la vigilancia de la salud de los trabajadores y del medio ambiente de trabajo, y la capacitación y la información.

Así mismo, Leuche, Ríos y Salazar (2007) el estudio realizado, tuvieron como objetivo principal formular un diagnóstico de las condiciones ambientales en relación a los factores de tipo físico (ruido, temperatura e iluminación) generados en la Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Universitario "Dr. Luís Razetti" de Barcelona. La investigación fue de tipo descriptiva y transeccional; donde se estudió una muestra de 16 profesionales de atención directa. Aplicándose seis instrumentos: 1) evaluación cualitativa del ruido ambiental, 2) evaluación cuantitativa del ruido ambiental, 3) percepción de la temperatura ambiental, 4) lectura de la temperatura ambiental, 5) evaluación cualitativa de la presencia de sombras; y, 6) medición de la iluminación ambiental. Los mismos fueron sometidos a revisión por expertos para la validación y la confiabilidad se dio por unificación de criterios.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el nivel de ruido para el turno de la mañana, genera niveles de decibeles por encima de la norma, en cambio para la tarde estos niveles están dentro de la norma, pero interfieren en la captación de los mensajes y para la noche los niveles están en norma sin interferencia en la comunicación. Con respecto a la temperatura ambiental los niveles en su mayoría mantuvieron un rango dentro de la norma y cuya aceptación fue tolerable. Sin embargo, en los que corresponde a los niveles de iluminación por áreas estos continuamente mantienen niveles muy por debajo de la norma y se reportaron sombras sobre los distintos puntos de trabajo en todos los turnos.

La tecnología en estos últimos años ha adquirido mayor relevancia, por lo que las instituciones o empresas dentro de su sistema operativo es de suma importancia para llevar a cabo actividades correspondientes, Martínez y Robledo (2008) realizaron un estudio en el sistema operativo de la universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México, que busca conocer los requerimientos, los conceptos y las operaciones relacionadas con el sistema. El software está dividido en 4 módulos que son los correspondientes a las normas de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social para temperatura, ruido, vibración e iluminación. Además se presenta un diseño y diagnóstico de un lugar de trabajo para los factores antes mencionados. En la fase de diseño se busca una solución lógica basada en el paradigma orientado a objetos.

Los artefactos utilizados en el diseño fueron: diagramas de colaboración y diagramas de clases. Desarrollar un software que permita diagnosticar y diseñar espacios de trabajo adecuados para la realización de actividades del ser humano considerando los factores de temperatura, ruido, vibración e iluminación. Una de sus conclusiones fue que se debe evaluar las condiciones ambientales como temperatura, ruido, vibración e iluminación en un espacio de trabajo y determinar si las condiciones son las adecuadas para el correcto desempeño de las actividades del hombre. No todas las organizaciones cuentan con personal capacitado para evaluar el lugar de trabajo, desde el punto de vista de estos factores, pero recomienda que con el apoyo de la tecnología y en este caso de un software, este tipo de estudios sea más accesible, fácil y rápido.

Con la información obtenida se pudo observar que la evaluación del desempeño es un tema ampliamente estudiado por muchos expertos que buscan implementarla o mejorarla en distintas empresas o instituciones, sin embargo sobre el tema de factores ambientales existe muy poca información acerca de ello. Por lo tanto se presenta información sobre experimentos y cuadros clínicos, realizados por científicos de la psicología clínica e industrial. En donde se evidencia que tanto estudios o investigaciones son de mucho beneficioso para investigaciones de este tipo.

PSICOLOGÍA

Según Papalia y Wendkos (1998) la psicología es el estudio científico del comportamiento y de los procesos mentales. En sus orígenes el término se refería al estudio del alma, y luego de la mente. Un estudio científico implica el uso de herramientas tales como: la observación, la descripción y la investigación experimental para reunir información y posteriormente organizarla. El comportamiento incluye, en su más amplia definición, aquellas acciones que se pueden observar con facilidad, tales como la actividad física y la expresión oral, así como otros “procesos mentales”, que no pueden ser observados directamente, tales como: la percepción, el pensamiento, el recuerdo y los sentimientos. Cuando los psicólogos estudian en el cerebro humano es como que estudiaran cada uno de los cerebros, si estudian como aprende la gente, estudian como aprende cada uno de nosotros, por ende ningún campo tiene más relevancia para nuestra vida que la psicología.

Historia de la psicología

Desde la antigüedad que existen los cuestionamientos sobre la naturaleza humana y su comportamiento, pero la psicología como ciencia tiene poco más de cien años. Lo que hizo que pasara a ser ciencia fue principalmente el uso de las técnicas y los instrumentos que se habían usado exitosamente en las ciencias naturales, cuando para buscar respuestas dejaron de confiar en su intuición y su propia experiencia y comenzaron a reunir información cuidadosamente a través de observaciones sistemáticas y experimentos controlados. Se dice que la psicología es “hija” tanto de la filosofía como de la fisiología.

Psicología Industrial/Organizacional

Aamodt, Martínez, Reyes, Castillo (2010). La psicología del trabajo y de las organizaciones, a veces simplemente llamada «psicología laboral» u «organizacional», deriva de lo que inicialmente se llamó «psicología industrial». Sin embargo la posterior incorporación de nuevos elementos, provenientes del área de estudio de la psicología social y aplicada a la organización, marca una diferencia que no sólo es terminológica, sino también conceptual.

Mientras la psicología organizacional enfatiza en un enfoque sistémico o estructural, poniendo el acento en las relaciones y procesos de la dinámica de la organización, a la vez que opera con una idea de organización más amplia, que incluye a las instituciones no laborales o empresariales (escuelas, hospitales, etc.), la aproximación al tema de la psicología del trabajo o laboral se ocupa de todos los aspectos psicológicos del trabajo humano (tales como la ergonomía, el análisis de puestos de trabajo, o la selección de personal), pero poniendo énfasis en el comportamiento individual, en la manera en que individuo actúa en su contexto laboral, en el carácter de su relación individual con la organización empresarial en la que trabaja.

La denominación «psicología del trabajo y de las organizaciones» aspira a englobar ambos enfoques y tiene por objeto el estudio y la optimización del comportamiento del ser humano en las organizaciones, fundamentalmente en contextos laborales, profesionales y empresariales (industriales o no), pero también en otros ámbitos institucionales. Esta área de la psicología constituye, junto a la psicología clínica y la psicología de la educación, uno de los tres grandes ámbitos de aplicación de esta ciencia del comportamiento humano.

Definiciones de Evaluación del Desempeño

Davis y Newstrom (2003) definieron la ED (Evaluación del Desempeño) como el proceso mediante el cual se mide objetivamente el rendimiento de un empleado o un trabajador en el puesto que ocupa y en un periodo determinado, como el medio para establecer la calidad con que cumple las actividades y el logro de los resultados esperados. Además compartir con ellos los resultados y buscar los medios para elevar su capacidad. La Evaluación del Desempeño, es un sistema formal de revisión y evaluación periódica del desempeño de un individuo o de un equipo de trabajo Mondy y Noe (2005). El desempeño del empleado es el grado en el cual los empleados cumplen los requisitos del trabajo en base a los resultados que se logran. Koontz (2004) expusieron a la Evaluación del Desempeño como el conjunto de acciones administrativas orientadas a determinar el rendimiento y/o actuación laboral que manifiestan las personas dentro de la empresa.

Chiavenato (2000) se refiere a la Evaluación del Desempeño como un método de retroalimentación del comportamiento laboral que nos ayuda a tomar decisiones respecto al desarrollo, remuneración, promoción y establecimiento del plan de carrera del trabajador. La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio, a elaborar planes de mejora. Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los colaboradores cual es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas. Si el refuerzo del colaborador es suficiente, seguramente mejorara su rendimiento. La percepción de las tareas por el colaborador debe aclararse mediante el establecimiento de un plan de mejora.

Beneficios de la Evaluación del desempeño

Chiavenato (2000) expuso algunos beneficios de la Evaluación del Desempeño:

- Ofrecen información con base en la cual pueden tomarse decisiones de desarrollo, remuneración, promoción y plan de carreras.
- Ofrecen la oportunidad para que el supervisor y subordinado se reúnan y revisen el comportamiento relacionado con el trabajo.
- Lo anterior permite que ambos desarrollen un plan para corregir cualquier deficiencia y mejorar el desempeño.
- La evaluación ofrece la oportunidad de revisar el proceso de desarrollo de gerentes y los planes de carrera del trabajador a la luz de las fuerzas y debilidades demostradas.

Entre los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño según Carpio (2005) se encuentran:

- Mantener niveles de eficiencia y productividad en las diferentes áreas funcionales, acorde con los requerimientos de la empresa.
- Establecer estrategias de mejoramiento continuo, cuando el candidato obtiene un resultado "negativo".
- Aprovechar los resultados como insumos de otros modelos de recursos humanos que se desarrollan en la empresa.
- Permitir mediciones del rendimiento del trabajador y de su potencial laboral. Incorporar el tratamiento de los recursos humanos como una parte básica de la firma y cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente.
- Dar oportunidades de desarrollo de carrera, crecimiento y condiciones de participación a todos los miembros de la organización, considerando tanto los objetivos empresariales como los individuales.

Proceso de la evaluación del desempeño

Grote (2002) menciona que los expertos en ED coinciden en que evaluar el desempeño no es un evento, es un proceso. La ED es un ciclo que si se sigue, generalmente producirá resultados superiores. Han llegado a una misma conclusión. La ED no comienza con un formulario, comienza planeando lo que se espera de las personas y cómo se acompañará la evaluación. Paso 1: Planeación del desempeño

El evaluador y evaluado se juntan a planear el siguiente periodo (generalmente un año), acuerdan cinco áreas importantes:

- Las áreas claves de resultados. De qué aspectos es responsable el trabajador para producir resultados.
- Los objetivos específicos que el trabajador deberá alcanzar en relación a cada área.
- Los estándares que serán usados para evaluar que tan bien el trabajador ha alcanzado cada objetivo.

- Los factores de desempeño, competencias y conductas que son críticas para el alcance de los objetivos
- Los elementos del plan de desempeño que el trabajador tendrá que completar durante el período (formularios, test, pruebas)

Paso 2. Ejecución del desempeño

En el transcurso del periodo, el trabajador ejecuta o realiza el plan acordado en el paso 1. Durante este periodo el supervisor o jefe inmediato es responsable de apoyar y retroalimentar elementos del plan que se volvieron obsoletos, se desechan de mutuo acuerdo, nuevos objetivos que respondan a condiciones cambiantes se establecen.

Paso 3. Determinación del desempeño

Cada quien por su lado evaluador y evaluado determinan el alcance del plan de desempeño. El jefe inmediato completa un pequeño informe del desempeño del subordinado y usualmente es revisado y aprobado por la alta gerencia y recursos humanos antes de discutirlo con el trabajador. En el caso ideal, también el trabajador por su parte completa un informe y recolecta datos e información (informes internos de otros departamentos o incluso de clientes)

Paso 4. Revisión del desempeño

Evaluadora y evaluado se reúnen para revisar sus evaluaciones. Discuten los resultados de los factores de desempeño que contribuyeron al alcance. El paso 3 fue la estimación del desempeño, el paso 4 es el intercambio de información y discusión. En esta reunión el evaluador podría discutir cambios en la compensación o el tema se podría tratar en reunión separada.

Paso 5. Renovación del desempeño y recontractación

El paso 5 es igual al paso 1, incorporando datos y detalles de la última evaluación. Superior y subordinado revisan si ha habido cambios en áreas clave durante el período y fijan nuevos objetivos y estándares para el nuevo ciclo. Por último se crean objetivos y planes actualizados.

Problemas en la evaluación del desempeño

- Los subordinados no saben de cuánto tiempo disponen para lograr un desempeño aceptable.
- Problemas en las formas o procedimientos utilizados para realizar la evaluación.
- Problemas que surgen durante las sesiones de entrevista y retroalimentación.

Métodos de evaluación

Según Mondy y Noe (2005) existen diferentes técnicas o métodos para analizar, evaluar y calificar el desempeño del empleado en un puesto.

Técnica de escala grafica de calificación

Es una escala que lista varios factores o características y un rango de desempeño para cada una. Al empleado se le califica al identificar la calificación que mejor describa su nivel de desempeño por cada factor o característica.

De alternancia en la clasificación

Se clasifican a los empleados sucesivamente desde el mejor al peor en torno a una característica en particular. La forma de realizar la evaluación, es colocar el nombre del mejor empleado en el nivel superior, después colocar el nombre del empleado con menor calificación en la siguiente línea y así sucesivamente hasta terminar.

De comparación de pares.

Clasifica a los empleados mediante una tabla de todos los pares posibles de individuos, para cada característica, con el propósito de indicar al mejor empleado de esos pares. Ayuda a que el método de clasificación sea más eficaz; se establece una característica y cada subordinado se compara con el resto de los subordinados por pares, indicando quien es el mejor de ese par (con + 0-). Identificando quien es el mejor empleado de todos los evaluados.

De distribución forzada

Se colocan porcentajes predeterminados de empleados en varias categorías de desempeño. El propósito es lograr una mayor diferenciación entre los empleados de tal manera que los empleados sobresalientes puedan ser identificados. La metodología consiste en establecer intervalos en porcentajes, donde sólo pueden entrar los subordinados que reúnan los criterios de evaluación encuadrándolos en los intervalos no entrando más personas con porcentajes diferentes a los establecidos.

Del incidente crítico

El supervisor lleva un registro por cada subordinado de la conducta relacionada con su desempeño; se identifican los incidentes de trabajo poco comunes, sean buenos o malos que posteriormente son comentados entre supervisor y subordinado para evaluar el desempeño. Se recomienda que se utilice el método para complementar una técnica de calificación, con la limitante que no es útil para comparar a los empleados o toma de decisiones salariales.

Formas narrativas

Se presenta un formato en el que se pide al supervisor:

- Que califique el desempeño del empleado en términos de los criterios del puesto.
- Que presente ejemplos críticos y un plan de acción para el mejoramiento diseñado para ayudar al empleado a cumplir o exceder esos criterios.
- Finalmente una conclusión de la discusión de la evaluación haciendo énfasis en la solución del problema.

Escalas de calificación basadas en el comportamiento

Método cuya finalidad es combinar los beneficios de los incidentes críticos, narrativos y calificaciones cuantificadas, con base en una escala cuantificada, en ejemplos narrativos específicos de buen o mal desempeño. Combina los beneficios de las formas narrativas y las calificaciones cuantificadas relacionando una escala cuantitativa con ejemplos específicos de un buen o mal desempeño.

Pasos

Esta técnica es muy adecuada y equitativa que las anteriores y comprende cinco pasos:

- Generar incidentes críticos.
- Desarrollar dimensiones del desempeño.
- Reasignar incidentes.
- Calificación de los incidentes
- Desarrollar un instrumento final.

Ventajas

- Un indicador más preciso
- Criterios más claros.
- Retroalimentación
- Dimensiones independientes.
- Consistencia

De la administración por objetivos (APO)

Adopta objetivos medibles específicos para cada empleado y después se comenta su progreso. Un programa de evaluación y establecimiento de objetivos a nivel organización, se puede elaborar de la siguiente manera:

- Establecer los objetivos de la organización.
- Fijar los objetivos por departamentos.
- Comentar los objetivos por departamentos.
- Definir los resultados esperados.
- Revisar el desempeño.
- Proporcionar retroalimentación.

Problemas que se deben evitar

- Establecimiento de objetivos no claros y no medibles.

- Demanda mucho tiempo.
- Esfuerzo supremo pugna supervisor-empleados.

Integración de los métodos

En la práctica, las organizaciones combinan varios métodos de evaluación del desempeño, no existe una norma o una receta que indique como se debe integrar dicha evaluación.

Principales problemas en la escala de calificación para la Evaluación del Desempeño.

Mondy y Noe (2005) define ciertos problemas que se pueden dar dentro de la Evaluación del Desempeño:

- **Criterios poco claros**

En una escala gráfica puede producirse una evaluación poco justa, debido a que las características y grados de méritos quedan abiertas a la interpretación y en ocasiones confusas. La forma de rectificar el problema es incluir frases descriptivas que definan cada característica.

- **Efecto de halo**

La calificación de un subordinado en una cierta característica influye en la manera en cómo se califica otra característica, este efecto se da entre empleados amistosos o poco amistosos con el supervisor. Tener conciencia del problema y una buena capacitación de los supervisores, pueden aliviar el problema.

- **Tendencia central**

Se presenta en una escala gráfica de calificación cuando se va a calificar ya que la persona que evalúa el desempeño, generalmente evitara los niveles altos y los bajos de calificación, lo que significa que todos los empleados son calificados como "promedio". Clasificar a los empleados puede evitar este problema.

- **Condescendencia o severidad**

Este problema es serio con las escalas gráficas de calificación, debido a que el supervisor puede calificar a todos los subordinados en un nivel alto o bajo, pero todos por igual. Para corregir este problema se recomienda completar a la escala gráfica con el método de distribución forzada.

- **Preferencias**

Las diferencias entre los subordinados tales como edad, raza y sexo, con frecuencia afectan las calificaciones que recibe el empleado en su desempeño. Cuando se evalúe el desempeño, es importante hacerlo objetivamente, tratando de eliminar la influencia de cosas como el desempeño previo, la edad o raza.

Entrevista de evaluación del desempeño

Una entrevista exitosa debe estructurarse de tal manera que permita que tanto supervisor como empleado la tomen como solución de problemas, en lugar de ser una sesión para encontrar fallas, así lo expresan Mondy y Noe (2005). Quienes indican que al plantear la entrevista de evaluación el supervisor no debe perder de vista tres propósitos básicos: analizar el desempeño del empleado, ayudarlo a fijar objetivos, y sugerirle medios para alcanzarlos.

La entrevista debe programarse poco después de la terminación del período de evaluación. En realidad es una de las tareas más difíciles de la gerencia. Exige tacto y paciencia por parte del supervisor. Se debe dar el elogio cuando se merece, pero puede tener poco valor si no se da con claridad. La crítica se debe manejar con cautela; ya que si es continua puede llevar a la frustración y a tener un efecto dañino en el desarrollo del empleado. Sin embargo, las discusiones de puntos delicados deben concentrarse en la deficiencia, no en la persona. La finalidad básica de la entrevista es la mejora del rendimiento y el desarrollo del colaborador, razón por la cual se deberá procurar lo siguiente según Ernest. & Young Consultores (2002):

- Proporcionar retroalimentación a los colaboradores sobre su actuación.
- Establecer compromisos para el próximo período.

- Promover el desarrollo de la persona en su puesto, mediante la identificación de sus necesidades de formación.
- Motivar al empleado para que mejore o mantenga un buen desempeño.

Para ello es necesario analizar las causas de los problemas de rendimiento Chiavenato (2000) ya que estas permitirán estructurar el plan de acción para que el colaborador alcance el nivel de desempeño deseado. El rendimiento se obtiene por la combinación de tres aspectos principales

Werther y Davis (2000):

Capacidad = Conocimientos, habilidades y experiencias.

Voluntad = Grado de motivación, confianza y compromiso.

Factores externos = Recursos técnicos, recursos humanos y aspectos coyunturales.

Partiendo de lo anterior es fundamental comprender que el rendimiento adecuado, depende de los tres factores señalados. La presencia de uno solo no es suficiente para conseguir un buen desempeño.

Contreras (2010) indica que el sistema de evaluación del desempeño no está completo si no se lleva a cabo la entrevista de Evaluación del Desempeño, esta es muy importante ya que es aquí donde se le dan a conocer los resultados de la Evaluación al colaborador y se establece el plan de mejora. Debido a lo anterior se requiere que el Jefe Inmediato considere ciertos aspectos para hacer de esta entrevista una herramienta enriquecedora cuando se procede a llevar a cabo las reuniones programadas se deben seguir estos pasos:

- Revisar que el salón a utilizar sea privado y adecuado
- Dar la bienvenida al trabajador y le recuerda el propósito de la reunión
- Revisar conjuntamente las instrucciones para interpretar el Informe de resultados respectivo
- Proceder a analizar conjuntamente los resultados de cada factor por categorías, apoyándose en las evidencias y datos respectivos

- Discutir e identificar fortalezas y áreas débiles a mejorar
- Identificar y analizar posibles causas de las debilidades manifestadas
- Discutir y definir líneas de acción para fortalecer áreas dirigidas a los factores causales identificados
- Detallar los objetivos y el plan de mejora a seguir
- Proceder a firmar el Informe de Resultados y el Plan de Mejora
- El jefe inmediato debe cerrar cordialmente la reunión.

La entrevista de evaluación del desempeño

Existen tres tipos de resultados en una entrevista de evaluación:

- Satisfactorio – Promovible
- Satisfactorio – No Promovible
- No satisfactorio – Corregible

Principales tipos de entrevista de evaluación de desempeño

Objetivo de la entrevista de evaluación

- Satisfactorio – Promovible: Elaborar planes de desarrollo
- Satisfactorio – No Promovible: Mantener el desempeño
- No satisfactorio – Corregible: Plan de corrección
- No satisfactorio – No corregible: Despedir o tolerar (no se requiere entrevista)

Como prepararse para la entrevista de evaluación del desempeño

Son tres cosas las que se deben de hacer:

- Reunir los datos. Estudiar la descripción del puesto del empleado, comparar su desempeño con los criterios y revisar los archivos de las evaluaciones previas de desempeño.
- Preparar al empleado. Es necesario darle un aviso una semana antes para que revise su trabajo.

- Momento y lugar. La entrevista se debe realizar en un lugar privado donde no surjan interrupciones por llamadas telefónicas, visitas, entre otras.

Para Hidalgo (1998) la unificación y retroalimentación del resultado de la evaluación al trabajador es un punto fundamental de todos los sistemas de Evaluación del Desempeño. Nada gana la evaluación si el mayor interesado - el propio empleado – no llega a conocerla. Entre los fines de la retroalimentación de los resultados de la Evaluación del Desempeño son importantes los siguientes:

- Comunicar los valores, delimitar y clarificar las metas y prioridades de cada trabajador para cumplir con la Misión de la organización mediante una comunicación clara.
- Dar al trabajador una idea clara acerca de las expectativas de su trabajo y cómo está desempeñándolo, haciendo énfasis en sus puntos fuertes y débiles, comparándolos con los patrones de desempeño esperados.
- Discutir las medidas y los planes tomados para desarrollar y utilizar mejor la aptitud del colaborador, permitiéndole con esto, participar activamente en dichas medidas.
- Estimular relaciones personales más adecuadas entre el superior y los colaboradores.
- Eliminar o reducir disonancias, ansiedades, tensiones y dudas que surgen cuando los individuos no gozan de las ventajas de la consejería planeada y bien orientada.

Gonzáles (2001) indica que el proceso de Evaluación del Desempeño del personal, es un esfuerzo de colaboración entre personas que trabajan juntas: El Jefe inmediato y el trabajador. Es un proceso continuo en un ciclo que empieza cuando se recluta y emplea a alguien y termina cuando éste se retira de la empresa. Todos los colaboradores participan del proceso. La Gerencia General de la organización evalúa a los colaboradores que dependen directamente de ella; en este caso, al Gerente de Servicio al Cliente. El Gerente de Servicio al Cliente evalúa a su vez al personal directamente a su cargo y éstos a su vez a los inmediatos colaboradores y así sucesivamente en cascada hacia los niveles de toda la empresa.

La Gerencia de Recursos Humanos, norma, dirige, coordina y facilita el proceso mediante su difusión y capacitación permanente. Cada Jefe es responsable de evaluar el desempeño del personal trabajador a su cargo, definir y ejecutar el plan de desarrollo personal de cada trabajador que evalúe.

Gonzáles (2001) indica que los procedimientos para llevar a cabo en el proceso de evaluación del desempeño son los siguientes:

- Actualización de políticas, procedimientos e instrumentos de evaluación.
- Validación de procedimientos e instrumentos.
- Capacitación a colaboradores y jefes del área de Servicio al Cliente.
- Difusión a todo nivel de los objetivos y mecánica de la Evaluación del Desempeño.
- Ejecución de la Evaluación del Desempeño y análisis de resultados.
- Retroalimentación y elaboración del plan de acción.
- Toma de decisiones en materia de Administración de Recursos Humanos.

Proceso de Calificación de una Evaluación del Desempeño

Existen varias opciones para calificar el desempeño:

- Evaluación del supervisor inmediato

Son el núcleo de los sistemas de evaluación del desempeño. El supervisor debe estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de su subordinado.

- Evaluación de los compañeros

Es eficaz para predecir el éxito futuro de la administración. Se emplea para saber cuál es el mejor candidato entre los compañeros para ser promovido.

- Comités de calificación

Con frecuencia los comités están integrados por el supervisor inmediato del empleado y tres o cuatro supervisores. El conjunto de calificaciones tiene a ser más confiable, justo y válido que las evaluaciones individuales. , debido a que eliminan

problemas de preferencia y efectos de halo por parte de los evaluadores: con frecuencia los evaluadores de otros niveles detectan diferentes facetas del desempeño de un empleado.

- Autocalificaciones

La desventaja de la autocalificación, es que con frecuencia el empleado se evalúa mejor de lo que lo haría su supervisor.

- Evaluación por los subordinados

Aquí los empleados evalúan a los supervisores, esto permite a la gerencia un proceso de retroalimentación hacia arriba; también ayuda a la alta gerencia a diagnosticar estilos gerenciales, identificar problemas potenciales de las personas y determinar acciones correctivas con los gerentes en forma individual; esta forma se utiliza para el desarrollo.

Martínez y Robledo (2007) hacen una descripción sobre los principales factores ambientales que se presentan en una empresa:

Factores Ambientales

El lugar de trabajo inmediato del operario, sus máquinas, su disposición con el ambiente, su interacción con otros operarios y la manera de operar su sistema se tienen en cuenta para demostrar cómo afectan significativamente en su desempeño y sus sensaciones de comodidad. Sin embargo, estas consideraciones ambientales son “visibles”; el operario puede verlas y lo afectan en cuanto a que limitan sus acciones, su juicio y sus percepciones inmediatas. Pero también existen aspectos menos tangibles (los “invisibles”) del ambiente; las sensaciones ubicuas a las que está expuesto a partir de las diferentes piezas de la maquinaria, o de los componentes en su lugar de trabajo. Así pues además de otros factores, estos contaminantes incluyen las vibraciones, el ruido, la temperatura y la iluminación.

Temperatura

Para el ser humano es de suma importancia mantener y regular la temperatura interna del cuerpo, que como la materia en general, tiende a igualar su temperatura con el ambiente que lo rodea. La respuesta del hombre al ambiente termal depende, primordialmente, de un equilibrio muy complejo entre la cantidad de calor que produce el metabolismo y la actividad muscular, y el calor que pierde constantemente del cuerpo por la radiación, la convección y la evaporación hacia el ambiente, con el fin de mantener la temperatura interna en condiciones normales de descanso en su estrecho rango de los 36.1 a los 37.2 grados Celsius (97 – 99 grados Fahrenheit). Para esto, es importante proveer un ambiente térmico confortable que permita establecer un equilibrio y evite el estrés térmico.

Ruido

Martínez y Robledo (2007) El ruido se define frecuente y convenientemente como el "sonido no deseado", definición que en su holgura permite que una fuente de sonido sea considerada como ruido o ausencia de ruido sólo con base en la reacción del que lo escucha. Se habla de sonido propiamente dicho cuando las oscilaciones son periódicas, y de ruido en caso contrario. El ruido según la Secretaria del Trabajo y Previsión Social: son los sonidos cuyos niveles de presión acústica, en combinación con el tiempo de exposición de los trabajadores a ellos, pueden ser nocivos a la salud del trabajador.

Papalia y Wendkos (1998) define que gran parte de lo que sabemos sobre el mundo nos llega a través de nuestros oídos. El uso más común que damos a nuestro sentido del oído es probablemente el de comunicarnos con otras personas. En el mundo actual, la mayor parte del contacto con los que nos rodean, en relaciones personales o profesionales, se efectúa cara a cara o por teléfono. No es por casualidad que la máxima agudeza auditiva se dé para el rango de frecuencias en el que está incluida la voz humana.

Iluminación

Martínez y Robledo (2007) La iluminación es la medida de la cantidad de luz que incide sobre una superficie de trabajo desde las fuentes de iluminación: ambientales y locales. El punto débil de la visión aparece cuando se hace necesario observar pequeños detalles muy cercanos con un nivel de iluminación bajo; en estas circunstancias se incrementan los errores, y surgen la fatiga visual y la fatiga mental, por lo que es explicable que para tareas visuales con esas características se busquen soluciones tales como incrementar el nivel de iluminación y/o el tamaño de los detalles. El nivel de iluminación que se requiere depende primordialmente de la clase de trabajo que se realice en una tarea determinada. Además de la intensidad del alumbrado, hay que tener en cuenta la calidad de la luz, el deslumbramiento por la localización de las fuentes luminosas, el parpadeo de las lámparas y las sombras producidas.

Por su cuenta Papalia y Wendkos (1998) explica que la visión es para la mayoría de las personas el más importante de todos los sentidos. En el cerebro el área dedicada a los mecanismos de la visión es mayor que la de ningún otro sentido, lo que vemos nos proporciona un 80 por 100 de toda nuestra información sobre el mundo.

La visión domina la información que proviene de los demás sentidos. El fenómeno por el que la información visual adquiere más importancia en nuestra mente que la de los demás sentidos se denomina **captura visual** y es un ejemplo de las muchas razones por la que no siempre podemos confiar en la evidencia de nuestros propios sentidos.

Vibración

OIT (2001) Las vibraciones se pueden definir simplemente como cualquier movimiento que hace el cuerpo alrededor de un punto fijo. Este movimiento puede ser regular, como el de un peso en el extremo de un resorte, o tener una naturaleza azarosa. La vibración que se experimenta de una maquinaria suele ser compleja, pero es un movimiento regular. Sin embargo, mediante el empleo de las técnicas de análisis apropiadas, cualquier movimiento complejo puede ser definido en términos de varios componentes simples. Los motores, las máquinas, equipos de aire acondicionado,

ventiladores, ordenadores, etcétera, provocan vibraciones y éstas pueden, y así sucede con mucha frecuencia, transmitirse hasta superficies que están en contacto con el operador. El avance de la tecnología y su intervención en los puestos de trabajo ha provocado que más trabajadores estén expuestos a vibraciones, las cuales en algunos casos no tienen consecuencias, pero en otros puede afectar a la salud y capacidad de trabajo de quien se expone a ellas. Repertorio de recomendaciones de la OIT (2001) define los factores ambientales como: que ante la respuesta a los avances tecnológicos, el Repertorio fue preparado con miras a actualizar los Repertorios de la OIT Protección de los trabajadores contra el ruido y las vibraciones en los lugares de trabajo y Exposición profesional a sustancias nocivas en suspensión en el aire. Asimismo, tiene el propósito de consolidar el contenido de documentos anteriores relativos a todo tipo de contaminantes del aire y otros factores ambientales en el lugar de trabajo, y contribuir a la aplicación de las disposiciones contenidas en el Convenio y la Recomendación sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones), así como en otras normas internacionales.

Las disposiciones de este Repertorio deberían considerarse como una base para eliminar o controlar las sustancias químicas peligrosas en suspensión en el aire, las radiaciones ionizantes y no ionizantes, los rayos ultravioletas, los rayos infrarrojos y (en determinadas circunstancias) la radiación visible, los campos eléctricos y magnéticos, el ruido, las vibraciones, las altas y las bajas temperaturas y la humedad. A pesar de la variedad de los factores ambientales cubiertos, la magnitud de los aspectos técnicos que se relacionaron con políticas sociales y consideraciones económicas y la diversidad de situaciones, fue posible identificar algunos principios generales básicos y varias opciones para equilibrar intereses que competían entre sí, y para determinar soluciones prácticas en materia de procedimientos y asignación de responsabilidades.

Papalia y Wendkos (1998) trata sobre el tema de percepción, dividiendo la palabra sentido como un transmisor de información (las funciones de la visión, el oído, el tacto, el gusto, el olfato, el equilibrio y la orientación corporal), que son la base de las sensaciones. Segundo el sentido como aquello que nos permite interpretar esta información, que definimos como percepción.

Cómo funcionan nuestros sentidos:

Papalia y Wendkos (1998) describen que la Psicofísica es el estudio de la relación entre los aspectos físicos del estímulo y nuestra percepción psicológica del mismo y tiene como objetivo establecer la conexión entre el mundo físico y el mundo psicológico. Examina nuestra sensibilidad a los estímulos y la forma en que las variaciones en éstos afectan nuestro modo de percibirlos.

El Umbral absoluto, es la intensidad más pequeña de un estímulo que puede percibirse. Por ejemplo, puede ver mejor las estrellas en una noche oscura, sin luna, y aunque están allí, durante el día no podrá verlas debido a la luz del sol. Puede oír una moneda caer en una calle silenciosa, pero no durante una exhibición de fuegos artificiales. El Umbral Diferencial, también conocido como DMP (diferencia mínimo perceptible), es la diferencia más pequeña en intensidad requerida para que se pueda percibir una diferencia entre dos estímulos. Es un umbral variable dependiendo no sólo del nivel de fondo, sino también de la intensidad del estímulo original.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al ingresar al ámbito de una organización se establece un pacto figurado en el que los empleados se comprometen a llenar las expectativas de ésta y viceversa, los trabajadores mediante el cumplimiento de los objetivos y la empresa mediante la entrega de incentivos que idealmente satisfacen las necesidades de los empleados. Y siendo la organización una estructura de jerarquías establecidas y de relaciones de grupos.

Una investigación de calidad de vida laboral realizada por Martínez (2000) comenta que las empresas pueden presentar la necesidad de movilizar a los trabajadores para la consecución de los objetivos propuestos. De esta manera, el ser humano es objeto fundamental de estudio de su eficiencia laboral relacionada con los compromisos de la organización hacia ellos y su impacto en su clima laboral y calidad de vida.

Actualmente las empresas buscan que sus empleados cumplan con sus tareas con eficiencia y eficacia por lo que para saber si son cumplidas a cabalidad la administración de la empresa lleva a cabo un proceso de evaluación que mide el desempeño de cada uno de los empleados. Sin embargo muchas veces se pasan desapercibidos ciertos parámetros existentes y que por una u otra razón no han sido objeto de estudio por ningún investigador, tal es el caso de las entidades públicas, las cuales obedecen específicamente al Gobierno de nuestro país, como la escuelas públicas y la forma en que cada uno de esos empleados (maestros y director), son evaluados para verificar su desempeño laboral.

En este caso la Evaluación del Desempeño, se hace llamar HOJA DE SERVICIO, la cual es llenada una vez al año, regularmente al final de cada ciclo escolar, y el proceso para su llenado es que el director del plantel junto al maestro van calificando cada uno de los aspectos que pide la Hoja de Servicio, otorgándole puntuaciones diferentes a cada ítem.

Por lo tanto se acordó realizar la investigación en una escuela pública escogiéndose a una en específico como muestra por ser la de mayor número de docentes, ubicada en el municipio de La Democracia, Escuintla.

El lugar elegido para llevar a cabo las evaluaciones del desempeño, se debe tomar en cuenta su disposición con el ambiente, su interacción con otros trabajadores y la manera de responder su sistema se tienen en cuenta para demostrar cómo afectan significativamente en su desempeño y sus sensaciones de comodidad.

Los factores mencionados al no ser los adecuados en el espacio elegido para llevar a cabo el proceso, afectan el proceso que se está realizando. Entonces surge la interrogante: ¿Los factores ambientales pueden afectar una evaluación del desempeño?

2.1 Objetivo General

- Describir el efecto de los factores ambientales en una evaluación del desempeño.

2.2 Objetivos Específicos

- Establecer el efecto del ruido como molestia en los trabajadores.
- Establecer el efecto de la iluminación en el proceso de Evaluación del Desempeño
- Establecer el efecto de la temperatura del lugar para realizar la evaluación del desempeño de forma adecuada.

2.3 Variables

- Variable dependiente: Factores Ambientales
- Variable independiente: Evaluación del desempeño

2.4 Definición Conceptual de Variables

- Evaluación del desempeño

Chiavenato (200) Describe que es un método de retroalimentación del comportamiento laboral que nos ayuda a tomar decisiones respecto al desarrollo, remuneración, promoción y establecimiento del plan de carrera del trabajador.

- Factores Ambientales

Según Martínez y Robledo (2007) Los factores ambientales son aquellas sensaciones que se consideran visibles y que pueden afectar el desempeño de un trabajador. Así pues entre los más contaminantes se puede mencionar: ruido, temperatura e iluminación.

Ruido: es un factor ambiental que causa diversos desequilibrios en el organismo humano, perturbando las comunicaciones y alterando el sistema nervioso. Pero no todos los individuos tienen la misma resistencia o tolerancia al ruido, ya que unos son más sensibles al mismo. Martínez y Robledo (2007)

Temperatura: Es un factor ambiental que influye en el bienestar, confort, rendimiento y seguridad del trabajador. Martínez y Robledo (2007)

Iluminación: Es un factor importante en la seguridad del trabajador. Según Ramírez (1994) refiere que "la iluminación impropia causa esfuerzos en los ojos y finalmente origina defectos en la visión".

2.5 Definición Operacional de la Variables:

- Evaluación del desempeño
- Factores Ambientales

Estas variables serán medidas por medio de un test que analiza la incidencia de cada una de las variables descritas.

2.6 Indicadores

- Ruido
- Temperatura
- Iluminación

2.7 Alcances y Límites

La presente investigación se realizó en una escuela pública escogida como muestra del municipio de La Democracia, Escuintla.

Se trabajará con el total de la población del plantel educativo que es de veinticinco maestros. Este estudio tendrá una duración de cinco meses aproximadamente. Se limitará únicamente a describir cuales son los factores que influyen en una evaluación del desempeño.

2.8 Aportes

El presente trabajo aportó datos que serán considerados en el plantel educativo, al momento de aplicar su evaluación del desempeño en las diferentes áreas de trabajo, reduciendo el margen de error en las mismas para que tengan la confiabilidad que se necesita en ellas. Aportará a los maestros una explicación de cómo la forma en que responden su evaluación del desempeño puede ser una herramienta para que su trabajo sea bien remunerado.

Además de ser una demostración de que las entidades públicas son un campo muy rico en investigación y que se deben realizar más estudios en ellas. Esta investigación podrá ser aplicada tanto en entidades públicas como en empresas que tengan parecidas características con la de la investigada, beneficiándose así su proceso de evaluación del desempeño. Constituirá un ejemplo para la Universidad Rafael Landívar y estudiantes landivarianos, de cómo los factores ambientales pueden influir en una evaluación del desempeño, aportando resultados confiables para su posterior aplicación.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La investigación se llevará a cabo en una Escuela del sector público, ubicada en el municipio de La Democracia, Escuintla. Actualmente es una de las escuelas que cuenta con el mayor número de maestros y que cuenta con el proceso de Evaluación del Desempeño, en este caso se llama Hoja de Servicio. Atiende los niveles Pre-Primaria y Primaria, atendiendo a niños con edades osciladas entre 3 a 12 años. Ofreciendo educación integral y de calidad a sus alumnos, según el Curriculum Nacional Base del Ministerio de Educación de Guatemala. A continuación se presentan los datos del personal total de la escuela:

Tabla 1: Trabajadores por género

Género	
Femenino	20
Masculino	05
Total	25

FUENTE: Institución Educativa
del Sector Público

Tabla 2: Trabajadores por rango de edad

Edad	
De 18 a 25	04
De 26 a 32	07
De 33 a 40	04
De 41 a 49	08
De 50 o más	02
Total	25

FUENTE: institución Educativa
del Sector Público

Tabla 3: Trabajadores por Escolaridad

Escolaridad	No.
Diversificado	17
Estudios universitarios	05
Cierre de Pensum o graduado (universidad)	03
Total	25

FUENTE: Institución Educativa del Sector Público

3.2 Instrumentos

En esta investigación se utilizó un cuestionario auto-aplicado que constará de 15 ítems con opción Sí o NO y así como justificar el Porque de su respuesta, marcando con una x, el grado de influencia de la respuesta, pues se requería que abarcara los siguientes aspectos:

- Opinión de los trabajadores
- Métodos de evaluación utilizados en la escuela
- Influencia de los factores hacia la evaluación

Las preguntas estaban destinadas para poder evaluar de qué manera los factores ambientales influyen a las personas al momento de realizar la evaluación del desempeño. De tal forma las preguntas 1, 3, 5 y 12 corresponden al factor iluminación, que busca encontrar cómo afecta este factor en el proceso de Evaluación.

Las preguntas 2, 9 y 11 corresponden al factor Ruido, el cual es un perturbador y pretende encontrar si este afecta en la Evaluación.

Las preguntas 4, 8, 10, 13 y 14 corresponden al factor temperatura, el cual es uno de los más predominantes en ítems por la zona en la que se reside.

Quedando para el final las preguntas 6, 7 y 15 de aspecto general en el cuestionario. Tomando en cuenta que la medición del cuestionario respecto a las respuestas SI y NO, tienen una inclinación claramente impuesta en cuanto a los factores ambientales.

3.3 Procedimiento

- La evaluación del desempeño es una herramienta que está incursionando en el área de Recursos Humanos razón por la que se escogió el tema de estudio.
- El tema de estudio fue enviado a la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar y posteriormente se dio la aprobación del mismo.
- Se investigó diferentes empresas y entidades públicas en las que se aplica el proceso de evaluación del desempeño, para poder realizar el estudio en una de ellas, se realizó en una escuela del sector oficial.
- Se contactó con la directora de una escuela del sector público, solicitando autorización para la realización del estudio.
- Se elaboró el instrumento por parte del investigador y posteriormente se validó por profesionales en el área de Recursos Humanos.
- Se contó con la participación de veinticinco maestros y directora de la escuela, con el total de la población; aplicando así, el instrumento creado por la investigadora.
- Llenado de las guías de observación el día del proceso de evaluación del desempeño en la empresa, en el momento de la entrevista con cada uno de los maestros y directora.
- Aplicación del instrumento de la investigación a los maestros y empleados.
- Se analizó si existe diferencia en cuanto al resultado de las evaluaciones del desempeño de los empleados con los factores ambientales por medio del instrumento elaborado por el investigador.
- Se realizó la presentación y discusión de resultados confrontándolos con el marco teórico de esta investigación.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.4 Diseño y Metodología Estadística

Esta investigación es de tipo Descriptivo, y busca describir e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con el fenómeno de estudio. En el que se analiza un grupo de estudio y un instrumento aplicado a la muestra. Siendo este un Descriptivo Simple.

M: Muestra de elementos o Población.

Xi: Variable(s) de estudio

O1: Resultados de la medición de la(s) variable(s)

Esta investigación descriptiva, utiliza en gran parte la estadística que se dedica a analizar y representar los datos. Este análisis es muy básico. Aunque hay tendencia a generalizar a toda la población, las primeras conclusiones obtenidas tras un análisis descriptivo, es un estudio calculando una serie de medidas de tendencia central, para ver en qué medida los datos se agrupan o dispersan en torno a un valor central.

Por lo tanto los resultados de dicha investigación estarán sujetos a las medidas de tendencia central las cuales son: media, mediana y moda. Así mismo la utilización de gráficas estadísticas para cada una de las preguntas realizadas a los empleados así como la base de datos que se obtuvo por medio de las mismas y de las guías de observación.

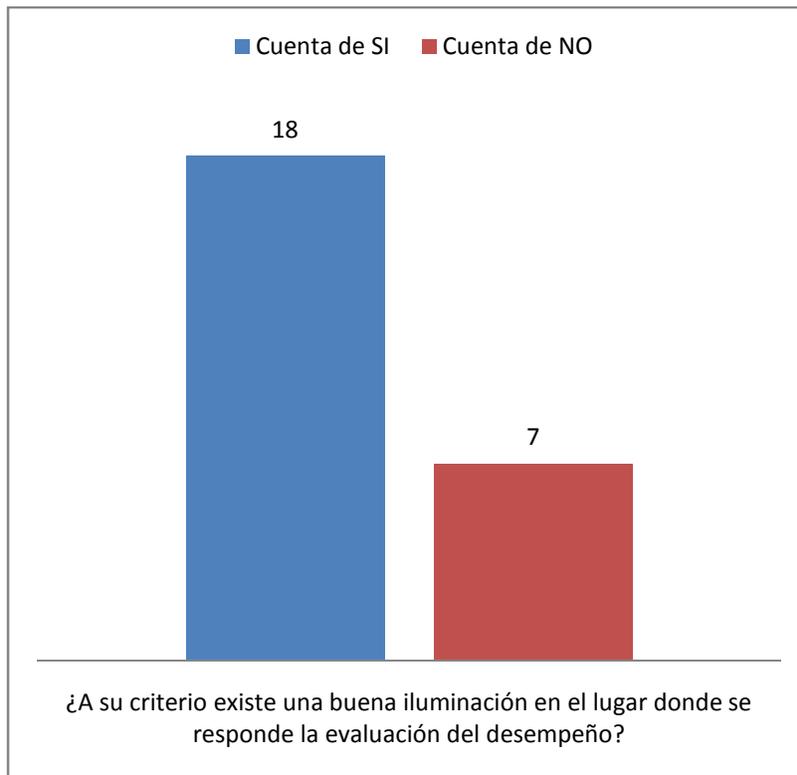
Al final se hizo gráficas en porcentajes de los tres factores evaluados. Adicional se elaboraron graficas de barras de cada uno de los ítems del cuestionario, haciendo comparaciones para conocer de qué forma influyen los factores ambientales.

IV. PRESENTACION DE RESULTADOS

Análisis Descriptivo de los Factores Ambientales que afectan la Evaluación del Desempeño

Grafica No. 1

Factor Iluminación

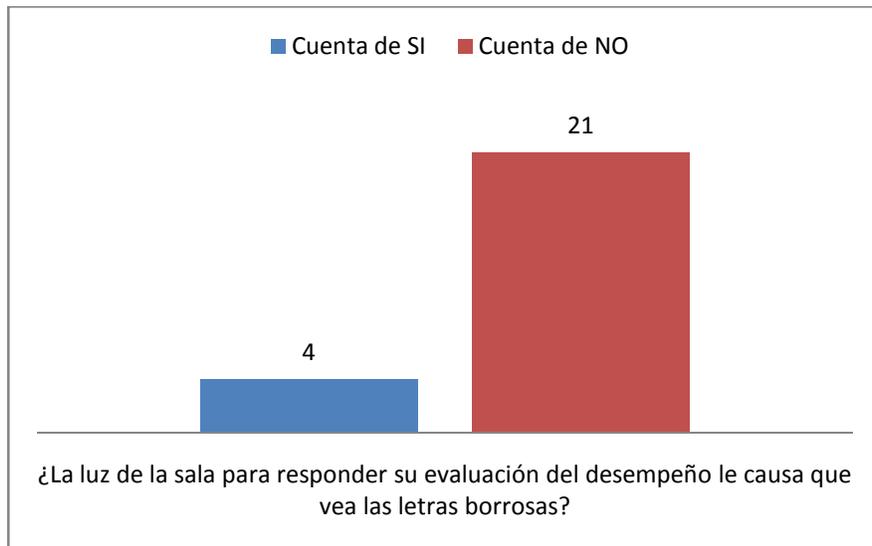


BASE: 25

En esta tabla se muestra que el 72% de los encuestados dió como respuesta SI y el 28% respondió NO al cuestionamiento que se le hizo.

Grafica No. 2

La iluminación como causa de vista borrosa

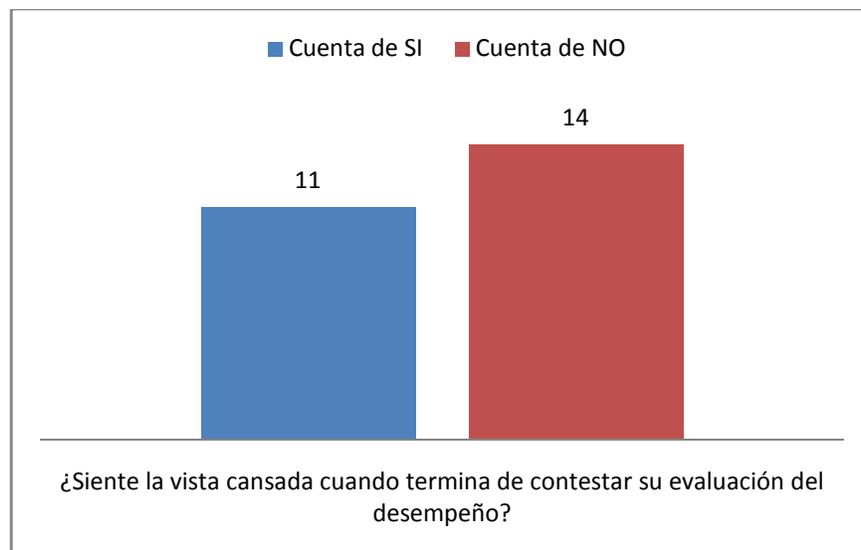


BASE: 25

Se observa en esta grafica que el 16% de los encuestados respondió Si y el 84% respondió a la pregunta realizada.

Grafica No. 3

Vista cansada por iluminación

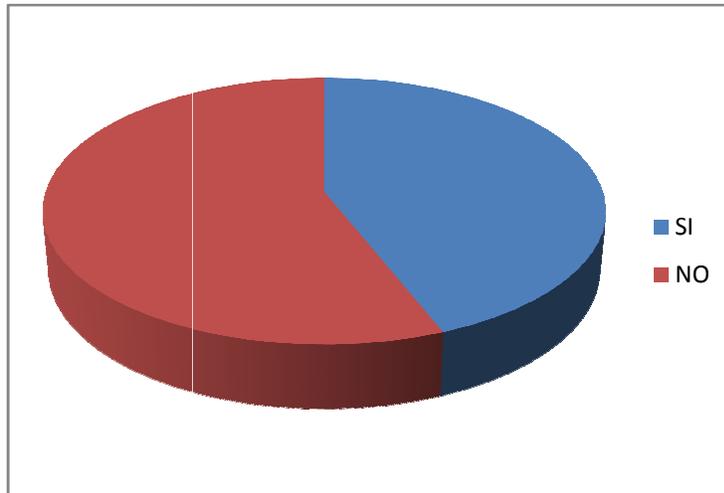


BASE: 25

En esta gráfica se muestra que los encuestados respondieron 44% SI y 56% NO.

Gráfica No. 4

Resumen general en porcentajes del factor iluminación

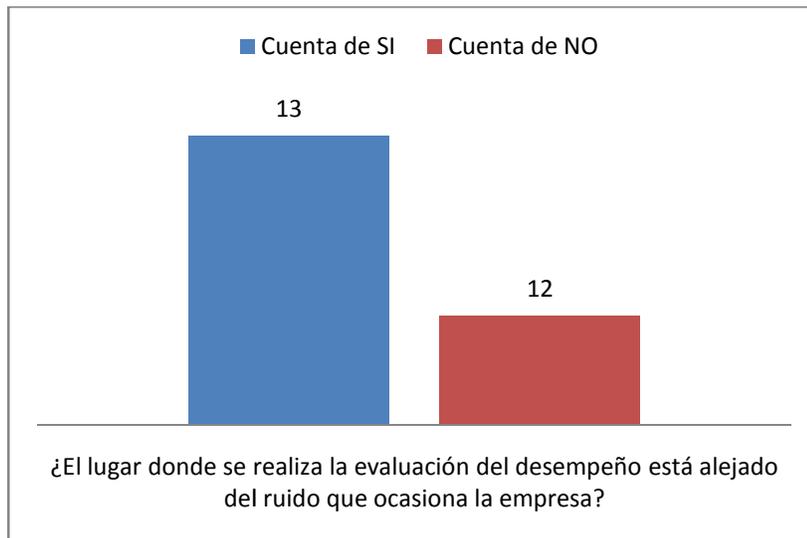


BASE: 25

En este resumen observamos que del total de las respuestas correspondientes al factor iluminación los encuestados respondieron SI en un 44% y NO en 56%

Grafica No. 5

Factor ambiental ruido

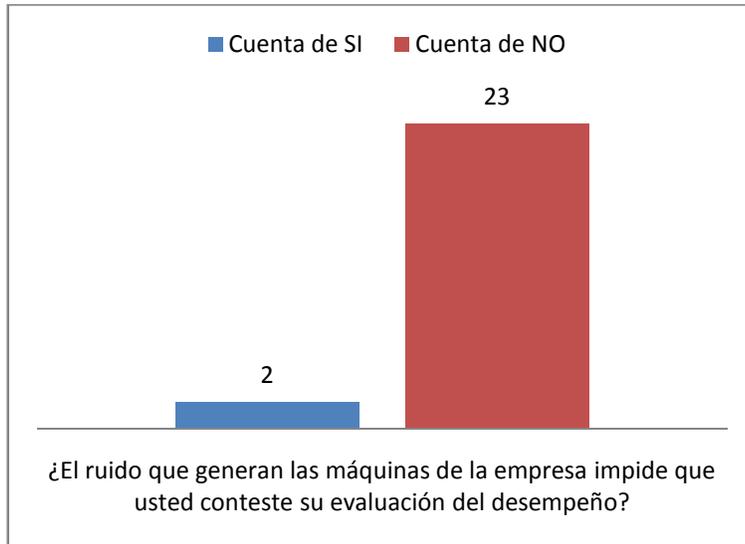


BASE: 25

Esta grafica muestra que el 52% respondió SI y el 48% NO del total de encuestados.

Grafica No. 6

Factor ruido que generan máquinas

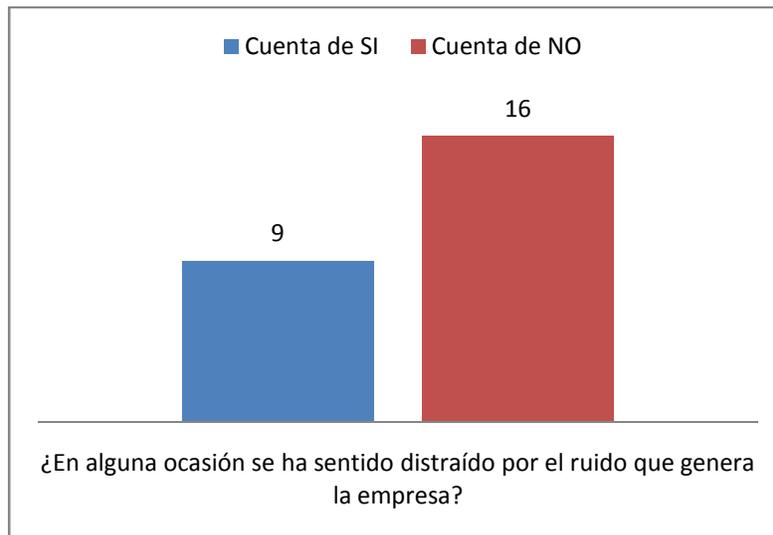


BASE: 25

En esta pregunta los resultados fueron del 8% para SI y el 92% para la respuesta NO.

Grafica No. 7

Distracción por factor ruido

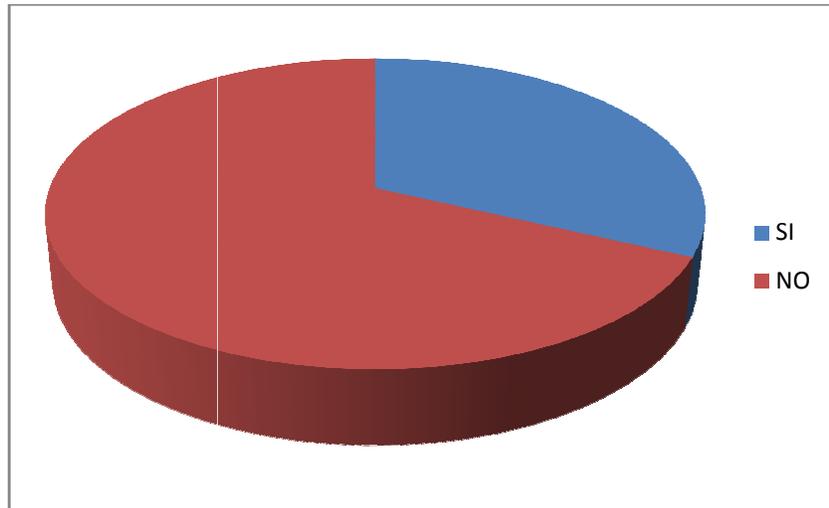


BASE: 25

Esta grafica muestra que las respuestas de SI fueron del 36% y para NO el 64%

Grafica No. 8

Resumen general en porcentajes del factor ruido

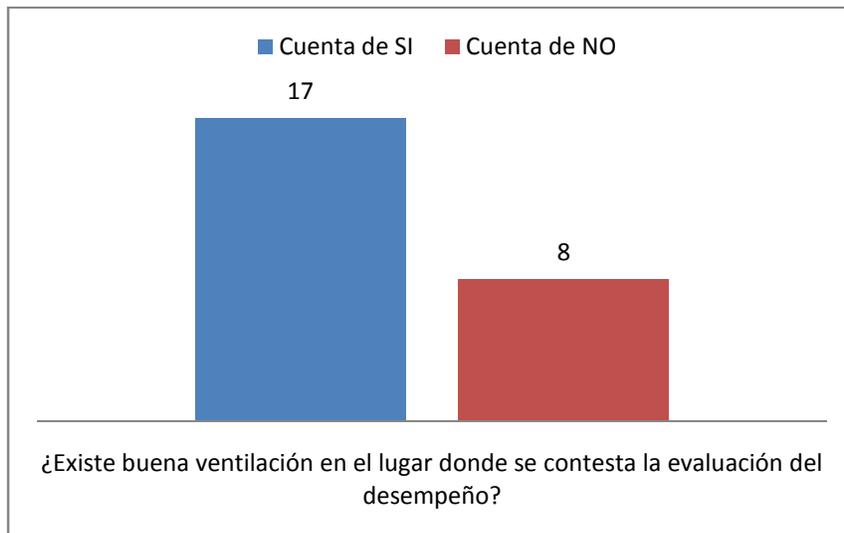


BASE: 25

De las respuestas obtenidas el 32% corresponde a SI y el 68% corresponde a NO.

Grafica No. 9

Factor ventilación

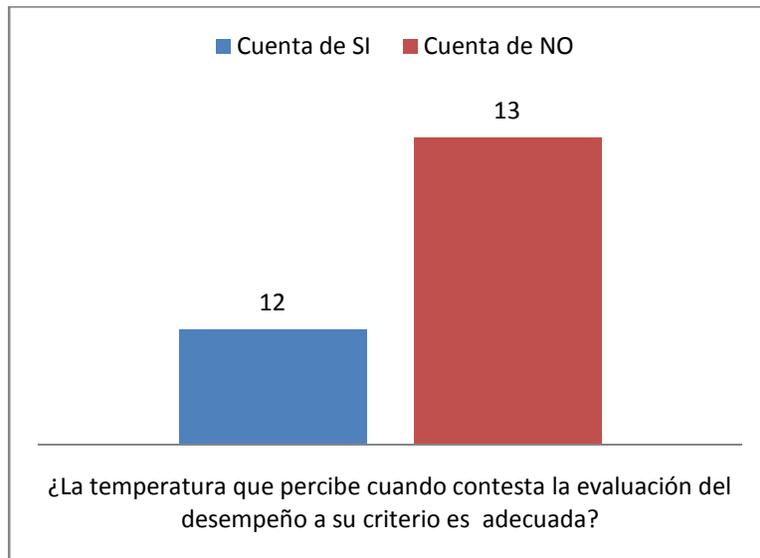


BASE: 25

Se muestra que el total de las respuestas SI corresponde a un 68% y NO corresponde al 32%.

Grafica No. 10

Factor temperatura

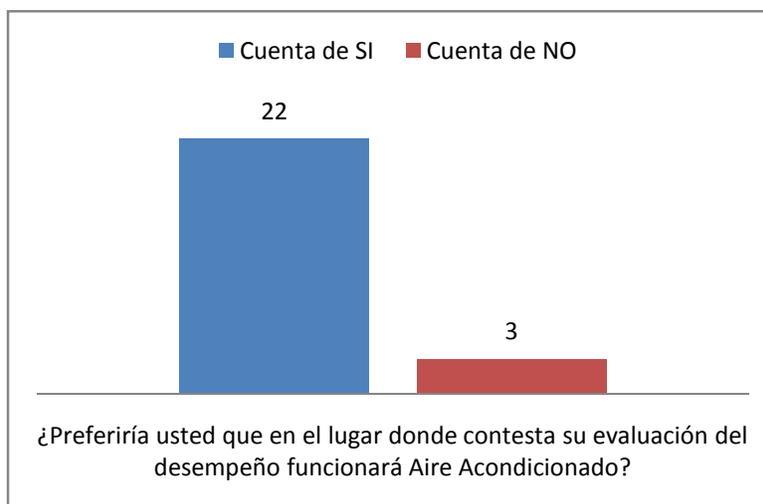


BASE: 25

Esta gráfica muestra que del total de encuestados el 48% corresponde a SI y el 52% corresponde a NO.

Grafica No. 11

Factor aire acondicionado

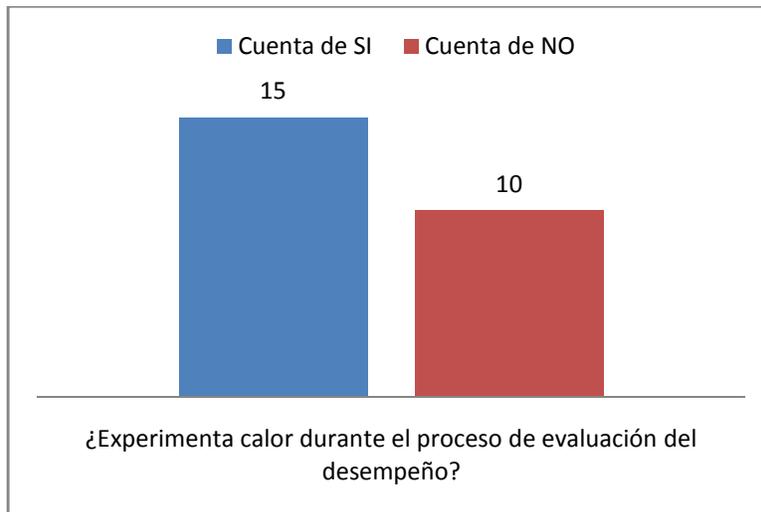


BASE: 25

El resultado de las encuestas muestra que los datos obtenidos fueron del 88% para la respuesta SI y el 12% para la respuesta NO.

Grafica No. 12

Efecto de la temperatura

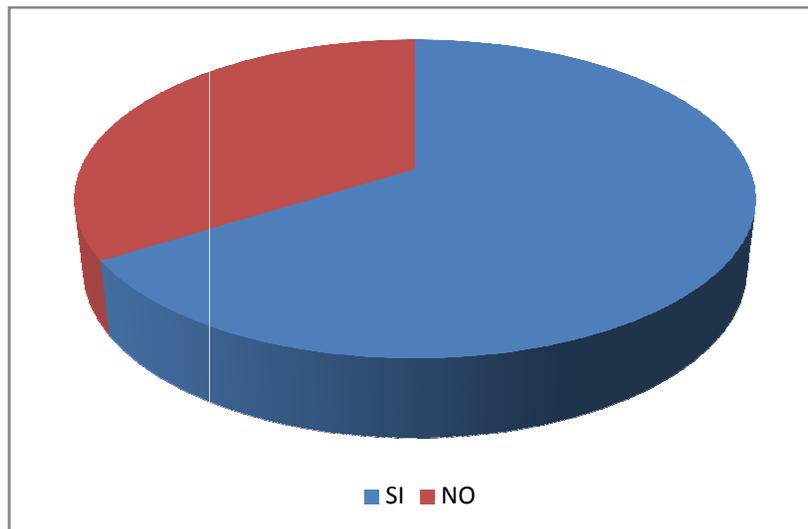


BASE: 25

Esta gráfica muestra que el 60% de la población coinciden con la respuesta SI y el 40% coinciden con la respuesta NO.

Grafica No. 13

Resumen general en porcentajes del factor temperatura



BASE: 25

Esta tabla de resumen se totalizó con las preguntas anteriores dando como resultado los siguientes: 66% para SI y 34% para NO.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

El objetivo de la investigación fue identificar si los factores ambientales afectan o no la evaluación del desempeño. Se indagó dentro de la muestra la manera en la que influenciaban dichos factores ambientales (iluminación, ruido y temperatura). Después de desarrollar el método de investigación descriptiva, se analizó a una escuela pública que constituyó la muestra, en donde se encuestó a los maestros con preguntas de acuerdo a estos factores.

Los resultados que generó esta investigación dan a conocer que en aspectos generales, los factores ambientales no constituyen un efecto negativo que inflencie la Evaluación del Desempeño. Dichos resultados se obtuvieron en base al instrumento utilizado. (Ver anexos).

Tal como lo mencionan Leuche, Ríos y Salazar (2007), los factores ambientales si no son controlados pueden impactar en forma negativa al trabajador, así mismo han sido señalados como aquellos elementos que pueden actuar como coadyuvante de diversos efectos, es decir, según sea su nivel, pueden propiciar conductas poco saludables y desencadenar efectos negativos dentro de la institución. Los factores ambientales en esta institución han sido controlados para que los trabajadores no inicien con conductas negativas que afecten el proceso de Evaluación del Desempeño.

En dicho análisis se cumplió con el objetivo de la investigación, ya que se pudo establecer qué efecto ejercían los factores ambientales en una evaluación siendo en este caso un efecto positivo. Por lo tanto se explica a continuación el efecto en cada uno de los factores analizados recordando que son: iluminación, ruido y temperatura.

Es así como se ha mencionado en la OIT (2001) la iluminación no deja de ser fundamental su control, ya que tanto la incandescencia como las sombras pueden interferir en la captación de las señales visuales; el papel del ruido en la aparición de cambios de conducta, interferencia en la comunicación, entre otros; la temperatura, en

sus condiciones de elevación se le relaciona con irritabilidad y agotamiento, en caso de que estas sean bajas es de esperar letargo y enlentecimiento en las respuestas.

De acuerdo a los resultados de la investigación con respecto a la iluminación se observó que la diferencia entre las preguntas SI y NO es muy poca, entonces se puede decir que la iluminación no interfiere con la ED y por lo tanto tiene un efecto positivo en los trabajadores e institución.

En cuanto a la temperatura ambiental los niveles en su mayoría se mantuvo un rango dentro de la norma y cuya aceptación fue tolerable. A pesar que el clima en el que se encuentra localizada la institución es la Costa Sur.

En el caso del ruido la mayoría de respuestas fue la que más se destacó por ser casi unánime, en cuanto a que no existe ruido que interfiera en el sitio donde se realiza la evaluación.

Por lo tanto los objetivos específicos se cumplieron puesto que se pudo describir el efecto que los factores ambientales causaban en los trabajadores de la institución para con su evaluación del desempeño.

CONCLUSIONES

- En esta investigación se dio como resultado que los docentes de la institución expresó en la mayoría de sus respuestas que la iluminación no es un factor que influya en la evaluación del desempeño.
- En el caso del factor ruido se llega a la conclusión que por mayoría de las respuestas evaluadas, este factor no es ningún inconveniente dentro del ambiente laboral pues la mayoría de docentes explica que cuando se empieza a llenar la evaluación no se presta atención a ruidos, puesto que es de mucha seriedad. En la mayoría de casos no existe tal ruido dentro de la institución.
- El factor ambiental, temperatura, manifiesta que al momento del llenado de la evaluación los docentes experimentan subidas de temperatura y se les hace molesto el tener que movilizarse hacia otro lugar que les agrada o simplemente dejar para otro momento la evaluación.
- Con los datos del estudio realizado con los docentes de la institución, se logró identificar la necesidad de trabajar en el mejoramiento de diversas necesidades ambientales que se viven actualmente en las instalaciones.
- Según las guías de observación el personal está abierto a nuevas experiencias, así como la tendencia de ser colaboradores y de indagar y plantear dudas y cuestionamientos acerca de su trabajo realizado dentro de la institución.

VI. RECOMENDACIONES

- Como derivado de los resultados y opiniones de los docentes se le sugiere la compra de un aire acondicionado para la sala de evaluación, pues la temperatura del mismo no es la adecuada, al momento del proceso de evaluación.
- Ampliación de ventanas en el lugar donde se realiza la evaluación para una correcta iluminación como parte de una mejora hacia las instalaciones.
- Buscar la continua mejora de las instalaciones del plantel.
- Realizar estudios posteriores para determinar otros factores no estudiados en esta investigación o bien si estos factores aumentaron o disminuyeron durante ese período.
- Según las opiniones de los trabajadores no existe una fecha, ni hora exacta para realizar la evaluación. Por lo tanto se recomienda a la directora de la institución establecer un horario para realizar la evaluación del desempeño.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Aamodt, Martínez, Reyes, Castillo (2010). *Psicología industrial / organizacional*. (6ª. Ed.). México. Wadsworth, Cengage Learning.
2. Achaerandio (1995). *Iniciación a la Práctica de la Investigación*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
3. Carpio (2005). *Evaluación de desempeño de 4ª. Generación*. España. Consultado en Abril de 2011. Está disponible en la dirección: <http://www.arearh.com/psicologia/4generacion.htm>
4. Chiavenato (2000). *Administración de personal*. México, octava Edición. Prentice-Hall
5. Contreras (2010). *Tipos de entrevistas en evaluación del Desempeño*. México. Consultado en abril de 2011. Disponible en: <http://www.joseacontreras.net/rechum/apuntes2.htm>
6. Coto (2002). *Diseño de un sistema de evaluación del desempeño para personal que brinda servicio al cliente*. Guatemala, tesis URL
7. Davis y Newstrom (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo*. (11ª. Ed.) Guatemala: Mc Graw-Hill.
8. Ernest & Young Consultores (2002). *Manual del Director de Recursos Humanos. Gestión por Competencias*. Disponible en red, consultado en Marzo de 2011. Disponible en: http://www.fsai.es/Madrid/gpc/manual_de_ernst_and_young.pdf
9. Farfán (2004). *Evaluación del desempeño en la institución bancaria guatemalteca*. Guatemala, tesis URL

10. González (2005). *Propuesta de un sistema de Evaluación del Desempeño basado en competencias para operarios de una empresa de confección de ropa*. Guatemala, tesis, URL
11. Grote (2002). *The Complete Guide Performance Appraisal*. Richard Charles Grote: USA
12. Hidalgo (1998). *Evaluación del desempeño aplicado al nivel operativo de una empresa de transporte*. Tesis inédita, Universidad Francisco Marroquín. Guatemala.
13. Koontz (2004). *Administración Una Perspectiva Global*. México, DF. McGraw - Hill.
14. Leuche, Ríos y Salazar (2007). *Diagnóstico de las Condiciones Ambientales en Relación a los Factores de Riesgos Físicos (Ruido, Temperatura e Iluminación)*. Barcelona, España. Consultado en Abril de 2011. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/factores-riesgo-hospital/factores-riesgo-hospital.shtml>
15. Martínez y Robledo (2008). *Software en sistema operativo en Universidad Autónoma de Ciudad Juárez*. México
16. Mondy y Noe (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9na. Ed.) México: Pearson Educación
17. Oficina Internacional del Trabajo, OIT (2001). *Factores ambientales en el lugar de trabajo*. Ginebra, Suiza
18. Palma (1995). *Correlación entre factores utilizados en una evaluación del desempeño*. Guatemala, tesis URL

19. Papalia y Wendkos (1998). *Psicología*. (2da. Ed.). Guatemala: Mc Graw-Hill

20. Paz (2000). *La evaluación del desempeño como herramienta para la promoción del trabajador, caso: fábrica de pisos en la ciudad de Guatemala*. Guatemala, tesis URL

21. Pinzón (2003). *La evaluación del desempeño como una fortaleza en la Administración de personal de la pequeña y mediana empresa dentro de la industria del calzado en la ciudad de Guatemala*. Guatemala, tesis URL

22. Werther y Davis (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México. McGraw-Hill

VIII. ANEXOS

FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

FACTORES AMBIENTALES EN UNA EVALUACION DEL DESEMPEÑO	
Institución a Evaluar:	Escuela Pública de La Democracia, Escuintla
Elaborado por:	Ingrid Nathaly Salam Arriola
Fecha de aplicación:	Septiembre de 2011
Descripción del Instrumento:	<p>El instrumento a utilizar es un cuestionario auto-aplicado en el cual se presentan 15 ítems.</p> <p>Para responderlo el trabajador deberá marcar con una X la opción Sí o No, así como justificar el Por qué de su respuesta. Dependiendo el grado de influencia de su respuesta.</p>
Validación del Instrumento:	<ul style="list-style-type: none"> • Licda. Claudia Palomo • Licda. Alma Cifuentes • Lic. Miguel Santos Mérida
Rango del Instrumento:	<p>SI: Efecto positivo</p> <p>No: Efecto negativo</p>
Complemento:	Guía de observación: para reconocer cualidades de cada uno de los participantes.

CUESTIONARIO

No.: _____

Nombre del trabajador: _____

Puesto: _____ Fecha de Aplicación: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales deberá responder colocando una "X" en la casilla de SI o NO y justificar su respuesta en la casilla de POR QUE, con el fin de tener un conocimiento acerca algunas situaciones que suceden durante la evaluación del desempeño de la empresa.

1. ¿Cuándo usted responde la evaluación del desempeño experimenta ardor en la vista?

Sí _____ No _____ ¿Por Qué? _____

2. ¿El lugar donde se realiza la evaluación del desempeño está alejado del ruido que ocasiona la empresa?

Sí _____ No _____ ¿Por Qué? _____

3. ¿A su criterio existe una buena iluminación en el lugar donde se responde la evaluación del desempeño?

Sí _____ No _____ ¿Por Qué? _____

4. ¿Existe buena ventilación en el lugar donde se contesta la evaluación del desempeño?

Sí _____ No _____ ¿Por Qué? _____

5. ¿La luz de la sala para responder su evaluación del desempeño le causa que vea las letras borrosas?

Sí _____ No _____ ¿Por Qué? _____

6. ¿La empresa aplica la evaluación del desempeño siempre en un mismo lugar?

Sí _____ No _____ ¿Por Qué? _____

7. ¿Sabe usted responder la evaluación del desempeño que le realizan?

Sí_____ No_____ ¿Por Qué?_____

8. ¿La temperatura que percibe cuando contesta la evaluación del desempeño a su criterio es la más adecuada?

Sí_____ No_____ ¿Por Qué?_____

9. ¿El ruido que generan las máquinas de la empresa impide que usted conteste su evaluación del desempeño?

Sí_____ No_____ ¿Por Qué?_____

10. ¿Preferiría usted que en el lugar donde contesta su evaluación del desempeño funcionara Aire Acondicionado?

Sí_____ No_____ ¿Por Qué?_____

11. ¿En alguna ocasión se ha sentido distraído por el ruido que genera la empresa?

Sí_____ No_____ ¿Por Qué?_____

12. ¿Siente la vista cansada cuando termina de contestar su evaluación del desempeño?

Sí_____ No_____ PORQUE_____

13. ¿Experimenta calor durante el proceso de evaluación del desempeño?

Sí_____ No_____ ¿Por Qué?_____

14. ¿Cuándo está respondiendo la evaluación del desempeño usted siente que no puede respirar?

Sí_____ No_____ ¿Por Qué?_____

15. ¿El tiempo para responder la evaluación del desempeño junto a su jefe es suficiente?

Sí_____ No_____ ¿Por Qué?_____

GUÍA DE OBSERVACION

Nombre del trabajador: _____

Empresa a la que pertenece: _____

Puesto: _____ Fecha de aplicación: _____

INSTRUMENTO DE EVALUACION

Cuestionario de factores ambientales

ASPECTOS A EVALUAR:

Colaboración

Actitud

Atención al cuestionario

Leer instrucciones

INSTRUCCIONES: Observe si la ejecución de las actividades que se enuncian las realiza el entrevistado que se está evaluando y marcar con una "X" el cumplimiento o no en la columna correspondiente, así mismo es importante anotar las observaciones pertinentes.

No	Acciones a evaluar	Registro de Cumplimiento		Observaciones
		Sí	No	
1	Transmite ideas o dudas acerca del cuestionario de forma clara y concreta.			
2	Lee el cuestionario antes de responderlo			
3	Hace preguntas acerca de qué servirá el cuestionario.			
4	Se muestra colaborador y con iniciativa para responder el cuestionario.			
5	Tiene un aspecto de confianza y tranquilidad			