



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA
OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN EL
DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN
POPULAR Y PROMOCIÓN PARA
LA SALUD EN INSALUD.**

Autor: Urtnovski M. Antonieta Y.

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA OPTIMIZAR EL
RENDIMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO
DE PARTICIPACIÓN POPULAR Y PROMOCIÓN PARA LA SALUD EN
INSALUD.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Relaciones Industriales.

Autor(a): Antonieta Urtnovski

Tutor(a): Esmar Jiménez

San Diego, Noviembre del 2017



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Esmar Jiménez, portador(a) de la cédula de identidad, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) , portador(a) Antonieta Urtnovski de la cédula de identidad N° 14.624.414, titulado **Estrategias Motivacionales para Optimizar el Rendimiento del personal que labora en el Departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD**, presentado como requisito parcial para optar al título de Relaciones Industriales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 01 días del mes de Noviembre del año dos mil diecisiete.

Esmar Jiménez

C.I. 7.143.06

INDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
RESUMEN INFORMATIVO	vii
INTRODUCCION	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Formulación del problema	6
1.2 Objetivos de la Investigación	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos específicos	7
1.3 Justificación de la investigación	7
II MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Bases legales	24
2.4 Definición de términos básicos	27
III MARCO METODOLOGICO	
3.1 Tipo de investigación	30
3.2 Diseño de la investigación	30

	3.3 Fases de la investigación	31
IV	RECURSOS	
	4.1 Recursos humanos	34
	4.2 Recursos Institucionalización	34
	4.3 Recursos materiales	34
	4.4 Tiempo	35
	REFERENCIAS	36

INDICE DE CUADROS

CUADROS	pp.
1 Distribución de la población	32
2 Cronograma de actividades	35

INDICE DE FIGURAS

FIGURAS	pp.
1 Pirámide de Maslow	17
2 Sistema de motivación del rendimiento	22



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA OPTIMIZAR EL
RENDIMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO
DE PARTICIPACIÓN POPULAR Y PROMOCIÓN PARA LA SALUD EN
INSALUD.**

AUTORA: Urtnovski Antonieta
Tutora Metodológica: Abg. Esmar Jiménez
Fecha: Junio del 2017.

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación tiene como finalidad diseñar estrategias motivacionales para optimizar el rendimiento del personal que labora en el departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD. Dicho estudio se considera como un proyecto factible debido a que su propósito es suministrar una solución a la problemática que presenta la institución anteriormente citada en cuanto a la carencia de estrategias motivacionales que cubran las necesidades del personal. Al mismo tiempo, se clasifica del tipo de investigación aplicada y descriptiva bajo un diseño de campo. En este orden de ideas, para diagnosticar la situación actual se utilizarán la técnica de la encuesta y como instrumentos para recolectar la información un cuestionario, el cual se le aplicará a una población que está formada por veinte (20) personas que laboran en el departamento objeto de estudio. Además, debido al tamaño de la población la muestra estará constituida por el 100% de la misma. Cabe resaltar, que una vez realizada la fase I Y II se procederá a elaborar las estrategias motivacionales.

Descriptor: motivación, rendimiento, recursos humanos.

INTRODUCCIÓN

Es importante destacar que hoy en día la motivación es un elemento esencial dentro de la dinámica de cualquier organización, por lo que es necesario que los gerentes la conozcan y dominen a fin de garantizar el cumplimiento de las actividades que se requieren para el logro de los objetivos planteados. Así mismo, el rendimiento laboral es un aspecto que debe ser monitoreado constantemente a través de la supervisión y evaluación con el propósito de obtener insumos que sirvan para lograr un mejoramiento en la productividad y efectividad de los trabajadores.

Igualmente, una motivación laboral permitirá un mayor grado de satisfacción en la ejecución de las actividades propias del trabajo, generando así actitudes positivas, es decir; que cualquier intento por mejorar el rendimiento en el trabajo, tiene relación con la motivación y el estado en que el trabajador se encuentre. En este orden de ideas, se realizó este estudio como una alternativa de proponer estrategias motivacionales para optimizar el rendimiento del personal que labora en el Departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD; para ofrecer sugerencias que ayuden y por ende mejoren el rendimiento laboral, de manera que se tomen en cuenta como elementos claves que contribuirán a reforzar la actitud participativa de cada uno de los empleados, ayudarlos a sentirse más identificados y comprometidos con su trabajo. Esta investigación se estructuró bajo el siguiente esquema de trabajo:

Capítulo I: El problema donde se incluye planteamiento del problema, formulación del mismo, también su objetivo general y específicos con su respectiva justificación.

Capítulo II: El Marco teórico, en el cual se destacan antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales y la definición de términos básicos.

Capítulo III: El Marco metodológico que presenta el tipo de investigación, el diseño y las fases metodológicas.

Capítulo IV: Recursos que consta de recurso humanos, institucionales, materiales y hace énfasis del tiempo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente, en este mundo cambiante se tiene que en el desarrollo de las organizaciones y empresas están involucrados los aspectos de revitalización, actualización, de los recursos técnicos y humanos destacando la necesidad y la obsolescencia corporativa, haciendo uso de sus procesos con el fin de producir resultados de cambio dentro de la organización para que puedan lograr sus objetivos empresariales. Es así como las organizaciones públicas y privadas a nivel mundial, nacional y regional requieren de tres recursos básicos: recursos materiales, recursos técnicos y recursos humanos para alcanzar tanto las metas como los objetivos trazados.

De allí, que para el desarrollo de la organización el factor humano es indispensable debido a que conforman un grupo de personas que entregan su trabajo, talento y creatividad para el logro de los objetivos ellos son los agentes pensantes capaces de proponer mejoras en los procesos. En base a esto, surge la motivación como un concepto que abarca un conjunto de estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con la voluntad y el interés. La motivación, también puede concebirse, como la disposición para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Al respecto, Robbins (2008:155), afirma que: “la motivación son los procesos que dan cuenta de intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta”. Por su parte, Roussel Citado por Ramírez, Abreu & Badii, (2010:152), establece que: “la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; Es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados”.

En relación a lo anterior se puede establecer entonces que la motivación es un factor clave para que los individuos logren cualquier objetivo o meta, ya sea personal o profesional, que se establezcan durante su existencia. Por ello, la motivación es un aspecto que acompaña a las personas a lo largo de su vida sin embargo, por diversas causas personales, psicológicas, sociales o laborales, esta se ve afectada de forma negativa, influyendo en el desempeño y rendimiento de los trabajadores y trabajadoras dentro de una empresa o institución. Asimismo, Sánchez (2011), establece que:

Actualmente son muchas las dificultades que surgen con relación a la motivación del personal y más aún en organizaciones de servicio, al tratarse del desempeño laboral, los cuales se orientan en lo particular a factores como excesiva carga laboral, poca motivación de los directivos hacia el personal por metas logradas, y mal ambiente de trabajo, lo que produce trastornos y cambios considerables tanto en el desarrollo de las operaciones como en el funcionamiento institucional, específicamente en el desempeño de los mismos. (p.29).

En los últimos años la motivación como factor determinante en el rendimiento de los individuos en las organizaciones ha marcado una pauta importante debido a que la eficiencia con que se cumplan las funciones asignadas a éstos, va a depender del grado de motivación que tengan para desempeñarse laboralmente y de esta

manera lograr los objetivos y metas que se plantean las organizaciones, por lo tanto, los factores motivacionales son los que canalizan, provocan y sustentan el comportamiento de las personas para desempeñar sus funciones.

Del mismo modo, que la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, hoy en día es un elemento importante en la administración del personal por ello se requiere de conocerlo y más que ello dominarlo; solo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable. Por ello, es importante destacar que un personal altamente motivado puede lograr que el rendimiento sea fructífero para el crecimiento de la organización; en consecuencia, del desempeño laboral que tengan los trabajadores dependerá la productividad y éxito de la organización.

Según, Melinkoff (2010:67), expresa: para que una empresa o institución funcione de manera eficiente y logre así todas sus metas; debe existir una política de recursos humanos que sea capaz de promover un adecuado ambiente de trabajo en la que el personal se sienta más motivado hacia el logro de sus actividades y predomine un clima organizacional satisfactorio.

En este sentido, las instituciones públicas y del sector empresarial privado del estado venezolano deben reorganizar los procesos internos en función de una mejor operatividad. Todo ello, es posible propiciando una constante motivación laboral del talento humano, por el hecho de ser los responsables de llevar a cabo la mayor de los procedimientos que se requieren para la obtención de una mayor rentabilidad y productividad. De allí, que la motivación y el rendimiento presentan una influencia recíproca. Esto es que no sólo la motivación puede afectar al rendimiento, sino que el rendimiento también puede afectar a la motivación. Muchas veces conocer cuál es nuestro rendimiento conseguido puede favorecer la motivación futura.

Ahora bien, es preciso señalar que en el Departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud de INSALUD adolece la planificación estratégica y directrices que deben llevar a cabo una gerencia, viéndose debilitado el rendimiento de los trabajadores, en virtud de la carencia de estrategias motivacionales que cubran las necesidades del personal.

Es importante destacar, que se viene presentando una serie de inconvenientes con el personal que labora internamente en el departamento antes mencionado donde la situación se traduce en inasistencias, impuntualidad, irritabilidad en sus temperamentos, conflictividad laboral entre compañeros, quejas hacia el personal y bajo rendimiento en sus labores diarias trayendo como consecuencia que el personal sea rotado con frecuencia de su puesto de trabajo.

También, se ha observado que los procesos dentro del departamento se han vuelto lentos y que existe una actitud negativa por parte del personal antes el desempeño de sus funciones lo cual incide en el rendimiento. En algunos casos la actitud de los mismos se ha vuelto apática, no cumplen con las metas diarias y esto ha mermado la eficacia de los procesos. Debe indicarse, que dicha situación es consecuencia, de que en la institución se evidencia la ausencia de incentivos que logre motivar al personal y que de una u otra forma les incentive a hacerlo de la mejor manera para obtener un mayor rendimiento en su trabajo.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Que incidencia tendría las estrategias motivacionales para optimizar el rendimiento del personal que labora en el departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias motivacionales para optimizar el rendimiento del personal que labora en el departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar situación actual del rendimiento del personal que labora en el departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD.

- Determinar los factores que influyen en el rendimiento del personal que labora en el departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD.

- Elaborar estrategias motivacional para optimizar el rendimiento del personal que labora en el departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD.

1.3 Justificación e Importancia de la Investigación

En toda organización la gerencia de recursos humanos cumple entre sus funciones y responsabilidades el reclutamiento, selección, capacitación, seguridad y desarrollo del personal por medio del subsistema de la administración de personal que se integran para alcanzar las metas, considerando que son muchos los factores que inciden sobre el personal y el recurso humano primeramente porque las personas presentan algunas características en su comportamiento organizacional tales como proactividad, socialización, manifestación de necesidades para ello, percibe, evalúa, piensa, elige y manifiesta capacidades. A su vez, existen diferencias entre los

objetivos organizacionales e individuales los cuales deben armonizarse para lograr el éxito.

La importancia de la presente investigación se basa en que los resultados obtenidos podrían contribuir a solucionar la problemática que se presenta en la empresa en relación a falta de estrategias motivacionales que optimicen el rendimiento del personal en el Departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD. También, podrían servir como una herramienta que al aplicarse, contribuya a eliminar las situaciones adversas que no le permiten a la organización solidificar un proceso de expansión y crecimiento y a los personal crear un vínculo de fidelidad que garantice la calidad del servicio que presta la institución.

En la misma forma, la importancia del desarrollo del presente trabajo radica en tener la posibilidad de que la institución pueda reorientarse hacia la obtención de una mejor gestión de servicio, mayor celeridad en los tiempos de respuestas, menor cantidad de reclamos y menor índice de rotación de personal. Desde un punto de vista teórico la investigación servirá de base para futuros estudios relacionados con el tema descrito de manera que puedan dejar sentados antecedentes que den inicio a posteriores investigaciones tanto para los estudiantes de la universidad José Antonio Páez como para otros investigadores interesados.

En cuanto, al personal de la institución se espera que los resultados obtenidos y la posterior elaboración de estrategias motivacionales contribuyan a fidelizar sus compromisos con la organización y aumentar el nivel de satisfacción en relación al rendimiento de sus funciones una vez que la institución propicie un clima organizacional favorable y motivador para sus empleados.

Al mismo tiempo, la investigación aportara valor agregado a la institución INSALUD, mediante la concientización de su personal tanto a nivel operativo como gerencial sobre la importancia que reviste la incorporación de estrategias motivacionales. Los beneficios que obtendrá la institución en estudio con la

implementación de estrategias motivacionales que se propondrán ayudar al mejoramiento del ambiente de trabajo y el incremento del logro de las metas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

El presente estudio ha sido desarrollado tomando en cuenta una serie de antecedentes que han sido útiles para reforzar y comparar los aspectos fundamentales planteados. Uno de estos antecedentes es el trabajo realizado por Leones M y Méndez (2016), titulado **Diseño de Estrategias Motivacionales en el personal del departamento de ventas de la empresa PAVECA C.A** presentada en la Universidad Nueva Esparta para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. El objetivo general del presente trabajo es diseñar procedimientos organizacionales que mejoran los procesos de motivación del personal perteneciente al departamento de ventas.

En la referida investigación se utilizó un formato metodológico de campo para obtener la información relacionada con la motivación orientada a mejorar el desempeño de los trabajadores con fundamento en los datos obtenidos a través de distintos instrumentos como encuestas, cuestionarios y entrevistas. Cabe señalar, que esta investigación sirvió de apoyo para la presente investigación debido a que en ella se plantea de forma clara la relación existente entre el clima organizacional y la motivación de los empleados. De qué manera, este influye en el desarrollo de las diferentes niveles de satisfacción de cada empleado para mejorar su nivel de rendimiento y como las empresas pueden mejorar los procesos motivacionales a través de la mejora del clima organizacional. De igual forma, contribuyo en el aporte de información relacionado a las estrategias motivacionales.

Colmenares (2015), realizó un estudio titulado **Las Necesidades Motivacionales como un Factor Clave en el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Clínica Venezuela**, Universidad de Carabobo con el objetivo de indagar sobre las necesidades que posee el empleado de esa institución. Trabajo de Grado presentado en la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, para obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales.

La investigación fue de carácter descriptivo bajo un diseño de campo y concluyó que existe un problema de desempeño, por faltas de motivación en la organización; debido a que el interés del empleado es que la clínica cubra las necesidades de reconocimiento y aprobación por el trabajo que realiza. Se recomienda aplicar el principio de equidad entre un trabajo bien realizado, asistencia, responsabilidad y puntualidad a través de ascensos; igualmente, colocar un buzón de sugerencias para que los empleados depositen sus opiniones e inquietudes. Todo esto como una forma de mantener al personal motivado.

En esta investigación se demuestra lo fundamental que puede ser la motivación laboral, para propiciar un ambiente de satisfacción donde se les ofrezca a los trabajadores incentivos que mejoren sus desempeños. Referencia que es propicia para los objetivos que ocupa la presente investigación.

Vergueta (2014), realizó una investigación presentada a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales; titulada, **La Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores Universidad de Carabobo**, cuyo objetivo fue determinar las motivaciones que impulsan al trabajador, a un mejor desempeño en su área laboral.

La investigación se ubicó en el tipo exploratorio, apoyada en un trabajo de campo; concluyó que la organización enfrenta en ese momento, grandes cambios y

retos, uno de los cuales es ir mejorando para así adaptarse a las exigencias y necesidades del entorno; esto conllevó a recomendar hacer un estudio y conocer la conducta de cada uno de sus trabajadores, debido a que ésta es la parte fundamental e inicial para estar informado sobre el comportamiento de los trabajadores y el porqué de sus acciones. Así ellos estarán motivados por los incentivos que los impulsan a un mejor desempeño laboral. Se extrae de esta investigación la conveniencia de utilizar estrategias motivacionales para fomentar en los trabajadores el interés por sus ocupaciones.

Alejo y Volcán (2014), ellas realizaron una investigación titulada, **La Satisfacción en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Empresa Diablitos Underwood de Venezuela**. Tuvo como objetivo determinar cómo la satisfacción laboral actúa en los trabajadores para incrementar su rendimiento laboral. El estudio estuvo enmarcado dentro del tipo de investigación exploratoria, presentada en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales.

Con esta investigación se comprobó la relevancia de hacer que los trabajadores de una organización estén satisfechos, tanto con la empresa como con la labor que realizan. Esta satisfacción es lograda por diversos factores, que en la investigación fueron denominados factores motivacionales; siendo el más importante el salario, el cual actúa como un ente motivador para los trabajadores de esta empresa, porque salda de una manera directa sus necesidades; adquiriendo además, importancia porque le otorga al individuo un medio para cubrir sus necesidades económicas o por la satisfacción social y política que le proporciona.

Peña (2013), desarrolló un trabajo llamado **Estrategias motivacionales, basadas en el modelo de Keller para potenciar el desempeño de los gerentes de la empresa Colagte-Pálmolive**, teniendo como objetivo proponer estrategias

motivacionales que optimicen el desempeño de los gerentes. La metodología empleada está enmarcada dentro de una investigación de tipo Proyecto Factible, con diseño de campo descriptivo, no experimental, transeccional o transversal de campo, cuya primera fase es de diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta, en el que se tomó como población los veinticuatro (24) gerentes siendo la muestra de estudio diez (10) gerente. El instrumento de evaluación seleccionado fue el cuestionario con escalamiento de respuesta tipo Likert el cual fue validado por expertos los cuales dieron su aprobación para ser aplicado.

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través de la aplicación de Alpha de Crombach, el cual es el método de fiabilidad más utilizado en psicometría. En cuanto a las teorías empleadas destacan: La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, la teoría de la autodeterminación de Deci, la teoría del aprendizaje social de Bandura y la teoría bifactorial de Herzberg. Se llegó a la conclusión de que los niveles de motivación son bajos en cuanto a las condiciones de trabajo y el entorno laboral y que se deben implementar cursos de mejoramiento personal y motivacional a los gerentes. La vinculación de este trabajo radica en el hecho de que se evidencia una conexión entre la motivación y el desempeño laboral sin importar el nivel, aspectos que son la esencia de la actual investigación, lo que proporciona insumos para el desarrollo de la misma.

2.2 Bases Teóricas

Arias (2006:14), define las bases o fundamentación teórica como el conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. El basamento teórico de esta investigación tuvo como tarea fundamental para su desarrollo, la revisión de teorías relacionadas con las estrategias, la motivación y el rendimiento.

2.2.1 Estrategias

Dantes (2005:12), en la revista de Administración de Empresas explica que: “una estrategia es el conjunto de acciones implementadas en un contexto determinado con el objeto de lograr un fin propuesto.” Asimismo, una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación. Y comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos.

En la misma forma, una estrategia es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica.

2.2.2 Estrategias Motivacionales

En los escenarios empresariales de la actualidad cada vez de mayor competitividad, un personal altamente motivado resulta indispensable y necesario para toda organización que desee obtener resultados satisfactorios. En consecuencia, la gerencia de recursos humanos debe desarrollar habilidades para motivar a su personal. Además, es preciso que asimilen las técnicas más importantes de motivación desde analizar sus necesidades hasta identificar iniciativas e implementar una formación variada e interesante para incrementar la satisfacción intrínseca en el

trabajo. Cárdenas (2010), menciona algunas razones para motivar a un personal a un personal se tienen:

- Porque quien es motivador se convierte en una persona significativa y digna de confianza.
- Porque aumentan la capacidad para influir en el cambio y reducir la resistencia que se derivan en los cambios inevitables en la organización.
- Porque suscita sentido de la autoeficacia, autocontrol y contribuye a aumentar la autoestima y reducir el sentimiento de desmoralización e indefensión.
- Porque da información útil a los demás sobre sus puntos débiles.
- Porque cambia el clima total de la organización ayuda al cambio de la cultura organizacional y tiene un valor de ejemplaridad.

Las estrategias motivacionales se inician con aprender a influir en el comportamiento de las personas, cuando los líderes hayan comprendido esta realidad tal vez puedan obtener los resultados deseados tanto por la organización así como también por los miembros de la estructura informal de la misma.

2.2.4 Definiciones y Bases Psicológicas de la Motivación:

A través del tiempo, la motivación ha sido estudiada por diferentes teóricos que han llegado a sus propias conclusiones sobre ella y donde predomina un denominador común que la caracteriza. Para Whittaker citado por Marcano, (1997:97): “la motivación es un término amplio utilizado en psicología para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que llevan a una conducta dirigida hacia determinados objetivos”.

También se le define de manera general, como el factor psicológico consciente que predispone el individuo animal o humano para realizar ciertas acciones o proyectarse hacia ciertos objetivos. Los motivos, o impulsos como se les llama con frecuencia, pueden ser primordialmente innatos en su naturaleza; pero, cualquiera que sea su origen, cuando son despertados, inician una actividad dirigida hacia determinadas finalidades o incentivos, que han sido relacionados con los motivos particulares comprendidos a través del aprendizaje.

Por su parte, Robins y De Cenzo (2009:299), como: “la disposición para desarrollar altos niveles de esfuerzos a fin de lograr la metas organizacionales, conociéndolas por la capacidad de esfuerzos por satisfacer algunas decisiones individuales”. En este sentido, la motivación está referida a estados internos de la persona lo cual hace que gire su comportamiento hacia fines comunes, encaminados hacia la satisfacción de necesidades desarrollando impulsos motivacionales productos del contexto cultural en que viven afectando sus trabajos y sus vidas.

2.2.5 Teorías Sobre las Motivaciones:

Son numerosos las teorías que sobre la motivación se han desarrollado, todas de alguna manera responden a las necesidades de las personas, tomando en cuenta como patrones de referencia, en primer lugar su entorno y en segundo las circunstancias y los hechos que han influido en los autores. Entre las principales teorías sobre la motivación están:

Jerarquía de las Necesidades de Maslow: (1945)

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una jerarquía motivacional en cinco niveles que, según él, explicaban la determinación del comportamiento humano. Este orden de necesidades sería el siguiente: (1) fisiológicas, (2) de seguridad, (3) amor y

sentimientos de pertenencia, (4) prestigio, competencia y estimas sociales, (5) autorrealización.

Necesidades Físicas o Fisiológicas: si un hombre tiene cualquier clase de trabajo, no morirá de hambre, de frío, de sed, ni por falta de techo o atención médica. Se deberá recordar que las necesidades físicas son:

- 1.- Las más primitivas en la jerarquía de las necesidades biológicas.
- 2.- Las que deben cubrirse para seguir viviendo.
- 3.- Las que se satisfacen con mayor facilidad.

Necesidades de Seguridad y Estabilidad: la verdadera seguridad está en el interior del ser humano; es una función de sus ideas, de sus actitudes y de sus valores. La seguridad, desde un punto de vista técnico, no está en un trabajo, en un sueldo, en un puesto o en unos años de servicio. Una persona podría tener todas estas cosas y carecer de seguridad; o podrían faltarle todas y tener seguridad. Dependerá de su actitud interior.

Necesidades Sociales: uno de los motivadores más importantes de la conducta de cualquier persona es su necesidad de aceptación social, es decir, de amigo, de asociación, de amistad y de afecto. Esta necesidad corresponde a lo que se llama necesidad de afiliación, que no es nada más que todo aquello que conlleva al individuo a buscar a otro para ser querido.

Es lo que hace desear a la gente una cosa mejor, todas estas cosas son los símbolos modernos de la aceptación social.

Necesidad de Estima: son esencialmente necesidades de auto-respeto. Es decir, representan el deseo del individuo de sentirse valioso por hacer una contribución importante en la vida. La faceta más importante de esta necesidad estriba en que ese respeto debe ser merecido.

Necesidades de Auto-realización: representan la búsqueda del individuo para el desarrollo y progreso constantes de su persona. Son necesidades de auto superación. Desear llegar muy alto, ser más creador tanto, en su profesión como en su vida personal. La necesidad de auto-realización sólo ocupará el primer lugar de la atención cuando las otras necesidades hayan sido razonablemente satisfechas. (Ver figura).

Figura N°1. Pirámide de Maslow



Fuente: Administración de Personal (Chiavenato 2007).

Teoría de las Motivaciones Sociales de Mc Clelland:

McClellan (1953), basa su teoría en un modelo de necesidades aprendidas que guían a la gente y distingue entre dos valores afectivos y su medio situacional: uno se refiere a la expectativa en virtud de experiencias anteriores activadas por las características de la situación (situación potencial, teórica) y el otro a la situación de momento (situación actual, real). Si los valores afectivos activados son positivos, surge un comportamiento de aproximación; si son negativos, de evitación.

Este modelo pone en evidencia que en las motivaciones se intervienen de la siguiente manera: amplias relaciones temporales (perspectiva del pasado, presente y

futuro) y los reflejos de experiencias cognoscitivas y emocionales que son activados por la situación actual, esto hace que el individuo manifieste su acercamiento o rechazo de una situación. McClellan, centra su teoría en el estudio de las motivaciones sociales que él considera relevantes. La teoría de McClellan se ubica dentro de las motivaciones humanas y específicamente en el campo de las motivaciones sociales; él aplicó sus hallazgos a la interpretación del desarrollo económico, trabajando con diferentes países, culturas y religiones.

Teoría de la Equidad:

Según Adams Citado por Guillén (2000: 202), expresa: "cada persona compara subjetivamente lo que le reporta a ella un esfuerzo y lo que les reporta un esfuerzo similar a otras personas." En tal sentido, los individuos tienden a juzgar la justicia al diferenciar sus insumos y contribuciones relevantes con las recompensas que reciben y además de comparar este margen con el de otras personas.

Cabe destacar, que esta teoría suele ser denominada como la teoría del equilibrio, es por ello que cada trabajador diferencia los resultados con los elementos de entrada, donde los resultados tienen que ver con el reconocimiento, beneficio, satisfacción, seguridad; mientras que los elementos de entrada, son aquellos que el trabajador realiza dentro de la organización.

Teoría del doble factor de Herzberg:

Herzberg (1959), basó sus estudios tomando en cuenta el campo motivacional, relacionándolo con el laboral. Se ha dedicado de lleno al estudio profundo de las relaciones entre individuos e instituciones. Para describir los factores más relevantes de su teoría, se puede tomar en cuenta los que a continuación se nombran:

- Logro: Desempeño exitoso de la tarea.
- Reconocimiento por el logro.
- El trabajo mismo: Tarea interesante y desafiante.

- Avance o crecimiento.
- Responsabilidad.

En este mismo sentido, Herzberg, consideró que si el trabajo contiene factores motivadores, el impulso (primer elemento de la motivación) será generado internamente por el individuo, en lugar de producirse externamente, y así el sujeto tendrá la sensación de que controla su ambiente. Por el contrario, si los factores higiénicos que operan en el ambiente de trabajo, no producen motivación, su ausencia puede afectar la satisfacción por el trabajo.

Este enfoque trata de describir eventos externos a la persona asociados de alguna manera al trabajo. Herzberg acude al concepto de necesidad al igual que Maslow. Para llenar este vacío de explicación, relacionado con la forma cómo influyen estos eventos y la frecuencia con qué ocurren ciertos comportamientos derivados del trabajo. Afirma, que los eventos higiénicos conducen a la satisfacción a causa de una necesidad de evitación de lo desagradable. Por el contrario, los eventos motivadores conducen al interés por el trabajo a causa de una necesidad de crecimiento o de autorrealización.

Teoría del Establecimiento de Metas:

Esta teoría señala que las personas poseen metas conscientes que las llenan de fuerza y que orientan sus pensamientos y actitudes hacia un determinado fin. Para Locke (1968) Citado por Guillén (2000: 202), concluye: que las relaciones entre las metas y el nivel de ejecución lleva a un mejor rendimiento:

- a) Las metas concretas que las inespecíficas.
- b) las metas difíciles, una vez aceptada que las fáciles.
- c) la inexistencia de retroalimentación, sobre todo si está generada por la propia persona, que su ausencia.

Esto quiere decir, que el individuo al proponerse una meta, la misma constituye un método favorable tanto para él, como para la organización, ya que conlleva a un mejor trabajo en equipo y por ende un buen desempeño.

Teoría de la Expectativa de Vroom:

La teoría VIE de Vroom (1964), citada por Kreitner y Kinicki (1997:193), expresa: “la motivación disminuye a la decisión sobre la medida del esfuerzo que hay que ejercer para una tarea específica. Esta decisión se basa en una secuencia de dos etapas de expectativas (esfuerzo–rendimiento y rendimiento-resultado)”.

Esto quiere decir que un trabajador demostrará buen rendimiento si concluye que su esfuerzo va a tener efecto en su rendimiento laboral, por otro lado su rendimiento disminuirá si llega a la conclusión de que esos resultados no dependen de su esfuerzo. Cabe destacar, que este modelo estudia factores ajenos al trabajo (como las características personales del sujeto).

Teoría Comunicacional

Desde la visión de Andrade (2005): imaginémonos una organización en la que sus integrantes no compartieran información con quienes dependen de ella para lograr sus objetivos; en la que no existieran canales formales de comunicación, y las noticias pasaran de boca en boca a través de la red informal; en la que los jefes nunca le dijeran a sus colaboradores lo que se espera de ellos, ni cómo van a ser evaluados, ni les dieran retroalimentación ni nada que pudiera servirles para desempeñar su trabajo adecuadamente; en suma, en la que la comunicación fuera completamente rudimentaria, con graves deficiencias, distorsiones y omisiones .

Lo descrito anteriormente, por el autor parece ser la realidad de muchas instituciones venezolanas y en este caso la institución objeto de estudio, donde no se

le otorga a la comunicación la seriedad y relevancia que tiene en el funcionamiento exitoso de una organización educativa, donde los docentes deben ser informados oportunamente de lo que concierne a su actuación dentro de ese espacio a fin de mejorar y progresar.

La comunicación es una habilidad (Leer, escribir, hablar y escuchar), que los gerentes deben poseer o desarrollar para ser más eficaces. Los actores del acto comunicativo deben desplegar una serie de recursos verbales, no verbales y escritos al momento de interactuar con sus semejantes. Lo ideal, es fomentar un ambiente de confianza generalizada que motive a los trabajadores a tener un desempeño eficaz a nivel individual y colectivo, siendo sus necesidades sociales y laborales, un punto de orientación al momento del diálogo. Lo anterior se puede lograr teniendo a la comunicación como un elemento protagónico y es vital que existan siempre posibilidades de interacción comunicativa dentro de la organización, en cuanto a calidad y tiempo.

En toda institución, sea cual sea su naturaleza, se requiere de la presencia del proceso comunicativo como vía para manejar el flujo de información existente para operar de manera correcta, para tomar decisiones y para solventar problemas. Los gerentes y los subalternos deben accionar los mecanismos más idóneos para comunicarse fluida y positivamente y sobre todo conducirse coherentemente con el ejemplo, actuar según lo que expresan.

Las teorías mencionadas anteriormente son relevantes a los efectos del desarrollo de esta investigación, ya que ambas contemplan aspectos claves que reflejan un poco la realidad actual de la institución a la que se hace mención. Es importante que los empleados de una organización vean cubiertas sus necesidades más básicas (fisiológicas) y sus necesidades de autorrealización para que su desempeño sea de calidad y excelencia y con respecto al aspecto comunicacional es

de vital importancia que el dialogo efectivo este presente, donde todas las partes sean escuchadas y tomadas en cuenta y donde se les informe oportunamente de lo que concierne a su desempeño o cualquier otro aspecto vinculado con la dinámica de la institución.

Teorías de Proceso

Según Vélaz (2005:149): “las teorías orientadas al proceso se interesan por las variables que permiten explicar el surgimiento, la dirección y el cambio de conducta” En otras palabras, describen, explican y analizan como se desencadena, dirige, sostiene y detiene el comportamiento. Así mismo, se detallan los términos que guardan relación con estas teorías:

- **Productividad:** Según Robbins & Coulter (2010:343) la productividad: “es una medida del desempeño tanto de la eficiencia como de la eficacia” Una organización es productiva si consigue sus metas. Por ello, la productividad incluye los conceptos de eficiencia, que se refiere a la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos y la eficacia, que es la consecución de las metas.
- **Ausentismo:** es la falta al trabajo. Evidentemente es difícil que una organización funcione sin contratiempos y que alcance sus objetivos, si los empleados no se presentan en sus puestos y el flujo de trabajo se ve interrumpido. Aunque el ausentismo nunca podrá ser eliminado por completo, los niveles elevados ejercerán un impacto directo, inmediato y perjudicial en la organización. Lo ideal sería que los niveles de ausentismo fuese lo más bajo posible.
- **Rotación:** es el retiro permanente de la organización, de forma voluntaria o involuntaria. Una tasa elevada de rotación aumenta los costos de reclutamiento, selección y capacitación. Todas las organizaciones sufren de alguna rotación, que puede ser positiva, si la persona que se retira no es las

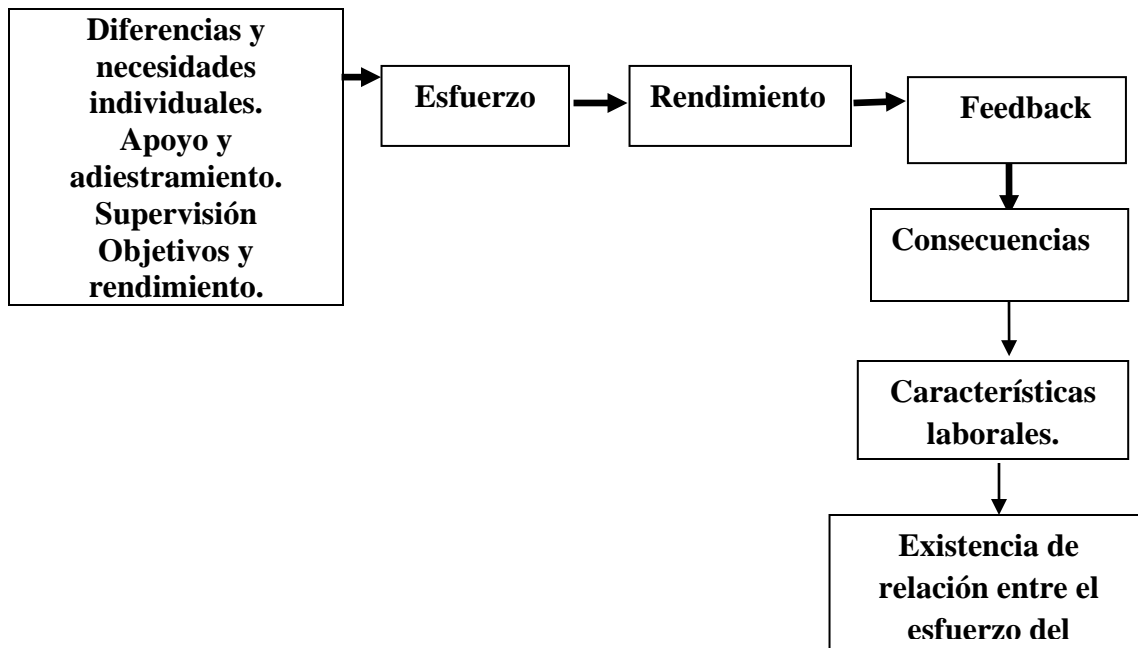
más idónea para desempeñar un determinado trabajo, pues esto se traduce en la búsqueda de alguien motivado o más capacitado para asumir el cargo y que puede aportar ideas innovadoras.

- Recompensas o castigos: según la teoría de las expectativas de Víctor Vroom, las recompensas o castigos son los sucesos (aumento de sueldos por méritos, aceptación o rechazo del grupo, ascenso y terminación) que se producen como resultados que se derivan del comportamiento asociado con realización del trabajo que implica: Productividad, ausentismo, rotación y calidad de la productividad. En consecuencia, los empleados tienen más probabilidades de estar motivados cuando perciben que sus esfuerzos generaran un buen desempeño y, en última instancia, las recompensas y los resultados deseados. Robbins & Coulter (2010:407), manifiesta que: “las recompensas refuerzan el desempeño del individuo. Si los gerentes diseñan un sistema de recompensas, este reforzará y fomentará la continuidad de un buen desempeño”.

2.2.6 Modelo de Motivación del Rendimiento Laboral

Kreitner y Kinicki (2000), proponen un modelo basado en la teoría de sistema y teoría del refuerzo (ver figura).

Figura 2. Sistema de motivación del rendimiento.



Fuente: Kreitner y Kinicki (2000).

De acuerdo a la gráfica se puede mencionar, que la teoría de los sistemas según estos autores: “Sugiere que el buen rendimiento resulta de un proceso de combinación de esfuerzo y tecnología para transformar los inputs en los outputs deseados.” En referencia, a la teoría del refuerzo implica “mejorar el rendimiento con feedback y consecuencias contingentes”. Consecuente con estas teorías, el poseer insumos de la mejor calidad resultara en este caso, en un producto óptimo es decir en una tarea desempeñada eficientemente (producto) con un trabajador altamente motivado (insumo). Es importante destacar, que explicando mejor la figura se definen las siguientes características que se encuentran allí:

- 1. Diferencias y necesidades individuales:** autoestima, habilidades, características valores y necesidades propias de la persona, que pueden incidir fuertemente en el desempeño del empleado.

2. **Apoyo y adiestramiento:** suministro de los recursos necesarios en la ejecución de las tareas y capacitación para la dirección y guía del empleado. Asimismo, el tener una consideración individualizada en cada miembro del personal, fomenta que el gerente escuche eficazmente y facilita herramientas necesarias para el desempeño adquirido.
3. **Objetivos y rendimiento:** el individuo debe tener una conducta dirigida al logro.
4. **Características laborales:** relacionadas con el tipo de tareas a ejercer por los empleados. El empleado debe distinguir su trabajo como valioso e importante, creer que es personalmente de las consecuencias que generaran sus tareas y valorar si los resultados obtenidos son satisfactorios o no.
5. **Existencia de relación entre el esfuerzo del empleado y el rendimiento obtenido:** estos dos factores se ven afectados por el ambiente de trabajo y las restricciones internas.
6. Si hay una retroalimentación positiva Kreitner y Kinicki (2000) afirman que la autoestima, autoeficacia y la orientación aumentan.
7. La satisfacción laboral está influenciada por la motivación del empleado y las recompensas por el desempeño; de ser así las personas están comprometidas con la organización y sus objetivos.

2. 3. Bases Legales

Según Olivares y otros (2010:27), afirma: “algunos trabajos de investigación ameritan apoyarse de instrumentos legales tales como. Leyes, normas, reglamentos, para su cabal desarrollo:” En este contexto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), publicado en gaceta oficial n° 5.453 establece, lo siguiente:

Artículo 89: El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.(p:31).

Artículo 144: La ley establecerá el Estatuto de la función pública mediante normas sobre el ingreso, ascenso, traslado, suspensión y retiro de los funcionarios o funcionarias de la Administración Pública, y proveerá su incorporación a la seguridad social. La ley determinará las funciones y requisitos que deben cumplir los funcionarios públicos y funcionarias públicas para ejercer sus cargos.(p:47).

La Ley de Carrera Administrativa (1975), contempla más específicamente lo relativo a la satisfacción laboral, cuando en su artículo 10, aparte 1 establece:
Es de la competencia de la Oficina Central de Personal:

1. Elaborar y organizar el sistema de administración de personal y supervisar su aplicación y desarrollo. A tal fin elaborará normas y procedimientos, selección y empleo, adiestramiento, becas, viáticos, calificaciones y evaluaciones de servicios, ascensos, traslados, licencias, permisos, régimen de sanciones, registro de personal y elegibles, así como cualesquiera otros planes, normas y procedimientos inherentes al sistema.(p:15).

Artículo 50: El disfrute de permisos o licencias, otorgadas de conformidad con el Reglamento respectivo no altera la situación de servicio activo. Parágrafo único: Los funcionarios que estén en situación de servicio activo tienen todos los derechos, prerrogativas, deberes y responsabilidades inherentes a su condición.(p:21).

Igualmente en el Reglamento General de la Ley de Carrera Administrativa (1982), se señalan específicamente beneficios laborales a que tienen derecho los trabajadores, como marco del desempeño y satisfacción laboral que debe regir, entre otras: régimen de bonificaciones, vacaciones, permisos, licencias, prestaciones sociales, entre otros., contemplados en el Título II, de los derechos de los funcionarios públicos.

Por su parte, la Ley Orgánica del Trabajo para los trabajadores y trabajadoras (2012) gaceta oficial N°6.076 en su capítulo V titulado Condiciones dignas de trabajo, establece:

Artículo 156: El trabajo se llevara a cabo en condiciones dignas y seguras que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potenciales, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso
- c) social de trabajo.
- d) El tiempo para el descanso y la recreación.
- e) El ambiente saludable de trabajo.
- d) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- e) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral. (p:38).

En la misma forma, la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (2005) establece lo siguiente en el capítulo del objeto y ámbito aplicación de la ley sobre las condiciones de trabajo.

Artículo 1. El objeto de la presente Ley es:

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

como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.(p:3).

Es importante mencionar, que estas leyes y reglamentos guardan relación con el presente estudio debido a que dichas disposiciones indican el carácter legal que reglamenta derechos y deberes de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones, de tal manera que deja en los individuos factores motivacionales que pueden contribuir al rendimiento del personal.

2.4. Definición de Términos Básicos:

Actitud: posición que una persona adopta ante los estímulos externos o internos. La actitud puede condicionarse por las experiencias favorables que se reciban, y así provocar una posición positiva hacia el trabajo y hacia las personas con quienes se está en contacto.

Clima Organizacional: es la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual la participa, es un concepto multidimensional que incorpora dimensiones relativas a la estructura y a las reglas de la organización sobre procesos y relaciones interpersonales y como las metas de la organización son alcanzadas.

Eficiencia: la habilidad para minimizar el uso de recursos para alcanzar los objetivos organizacionales, hacer bien las cosas.

Incentivos: el objetivo de los incentivos es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas, que quizás esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los sistemas de compensación tales como el pago por horas, por antigüedad o ambos.

Insatisfacción Laboral: el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

Motivación Extrínseca: es aquella que requiere de factores externos que actúen sobre los elementos receptores (pensamiento, sentimiento y acción). Para que los factores externos sean motivadores es necesario que se generen un diferencial de la persona.

Motivación Intrínseca: es aquella que se relaciona con los factores internos que influyen en la actuación del individuo (esta puede ser provocada por el razonamiento, la memoria e incluso el subconsciente). El impulso o reacción positiva para generar una determinada actitud es lo que se conoce como una motivación. En este sentido, para generar una actitud tanto positiva como negativa interviene factores como: autoimagen, creencias, valores y principios éticos, entre otros.

Motivación Laboral: son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su puesto de trabajo los estímulos pueden venir de cualquier parte; no necesariamente siempre de su trabajo.

Necesidad: requerimientos del trabajador para su subsistencia y lograr un nivel de vida cónsono con su dignidad humana. Existen tres tipos de necesidades: naturales, adquiridas y mixtas.

Productividad: es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser

definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlo: cuanto menor sea el tiempo que leve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Satisfacción laboral: el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente en el que está a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo de Investigación

La investigación se ubica en, la modalidad de proyecto factible, según el Manual de elaboración de trabajos de grado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL; (2009:7), define el proyecto factible como: “la elaboración de una propuesta o de un modelo operativo viable, para aportar una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer las necesidades de un grupo social.”

Por otro lado, según su propósito, es aplicada ya que tiene como objetivo principal proponer estrategias motivacionales para optimizar el rendimiento del personal que labora en el Departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD. De allí, que Pérez (2008:26), señala: “la investigación aplicada tiene como propósito esencial presentar soluciones a problemas de carácter práctico utilización su uso inmediato, y no necesariamente la prueba de teorías.”

Así mismo, según el nivel de conocimiento a desarrollar la investigación es descriptiva. Arias (2006:35), afirman: este tipo de estudios busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.” De esta manera, la investigación descriptiva se fundamenta en describir lo que existe en relación a las condiciones de una situación; debido a que ayuda a buscar información para tomar una decisión.

3.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es la estrategia que adopte el investigador para solucionar el problema en cuestión. Debido a que el investigador se encuentra en el lugar donde ocurre el problema, se busca apoyo en una investigación de campo. En tal sentido Arias (2006:48), señala: “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.”

3.3 Fases Metodológicas

Méndez (2008:98), menciona que: “se refiere al modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos definidos que permiten realizar un trabajo, investigación o estudio se puede aplicar a cualquier empresa”. En la presente investigación se realiza a través de tres (3) fases.

3.3.1. Fase I: Diagnosticó de la situación actual del rendimiento del personal que labora en el departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD. Para la realización de esta fase es pertinente utilizar algunas técnicas e instrumentos que permitan recolectar la información. En ese caso, se empleó la técnica de la observación directa la cual según Morales (2009:98), afirma: “es aquella en que el investigador observa directamente los casos o individuos en los cuales se produce el fenómeno estando en contacto con ellos.” De manera, que esta técnica se recopilaron elementos y hechos correspondientes al nivel de motivación existentes en el personal Departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud y como inciden está en su rendimiento.

Por otra parte, se aplicó una encuesta como lo expresa Hernández (2010:56), la encuesta: “trata de requerir información de un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio, extrayendo las conclusiones que se corresponde con los datos recogidos.” Toda técnica, como la encuesta tiene un instrumento, el usado en particular es el cuestionario. Para Sabino (2006:32), este es: “una lista de preguntas que pueden administradas por escrito.” Cabe resaltar, que el instrumento será aplicado a una muestra representativa del personal que labora en el departamento objeto de estudio la cual pertenece a un universo; con el fin de recabar directamente de los sujetos el nivel de rendimiento de la masa de trabajo, lo cual representa un hecho importante que incide directamente en la productividad y eficiencia de la institución.

Al respecto, Ramírez (2007:132), define la población como: “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.” la población en la presente investigación está conformada de la siguiente manera:

**CUADRO N° 1.
DISTRIBUCION DE LA POBLACION**

ESTRATOS	NUMERO DE EMPLEADOS
Departamento Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD.	20
TOTAL	20

Fuente: INSALUD (2017).

En relación, a la muestra Morales (2007:110), la define como: “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres

en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de una fracción de la población.” De acuerdo a lo expuesto anteriormente en este caso de estudio no se amerita realizar la extracción de una parte de la población, ya que la misma tiene un número manejable por la investigadora y todos sus integrantes al momento de tomar datos son necesarios para esta investigación.

Debe indicarse, que una vez decidido que el tamaño de la muestra (20 personas) que conforman la plantilla del departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD sea igual a la población, se procedió a la aplicación del instrumento en los individuos involucrados porque todos cumplen con el mínimo de requisitos para responder las preguntas.

3.3.2 Fase II: Determinación de los factores que influyen en el rendimiento del personal que labora en el departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD. Una vez concluida la fase I el diagnóstico de la situación actual del rendimiento del personal con la ayuda de las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se emplean; se procede a mostrar en cuadros de frecuencia que son representados gráficamente para demostrar el comportamiento de las variables estudiadas sobre estrategias motivacionales y rendimiento del personal del departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD.

3.3.3 Fase III: Elaboración de estrategias motivacional para optimizar el rendimiento del personal que labora en el departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD. Cabe resaltar, que una vez concluida la fase I (diagnóstico de la situación actual del rendimiento del personal) y II (Determinar los factores que influyen en el rendimiento del personal) se procede a elaborar una propuesta. Es importante destacar, que para iniciar la

propuesta se parte de los resultados obtenidos en la cual se formula estrategias motivacionales para optimizar el rendimiento del personal que utilizara la institución para lograr la eficiencia en el desempeño del departamento expuesto. Dicha propuesta será beneficiosa ya que servirá como soporte para elevar la productividad en la institución.

CAPITULO IV

RECURSOS

Es importante mencionar, que para llevar a cabo la propuesta es necesario conocer cuáles son los recursos con que se cuenta para la realización de la misma. Para ello, se mencionan a continuación los siguientes:

4.1 Recursos Humanos

En este aspecto se cuenta primeramente con el personal del departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD; a través de los cuales se obtendrá la información relacionada con el tema objeto de estudio. Igualmente la gerencia del departamento de recursos humanos quien facilito el permiso para realizar la investigación en la institución. Por otra parte, se cuenta con la colaboración y participación del personal del departamento de investigación de la universidad José Antonio Páez y los profesores encargados de asesorar metodológicamente y técnicamente acerca de la elaboración del trabajo de grado.

4.2 Recursos Institucionales

Los organismos o instituciones a los cuales se recurre para obtener información en el desarrollo de la investigación, entre ellos se encuentran la institución objeto de estudio (INSALUD), la Universidad José Antonio Páez en la cual facilita a la investigadora los medios para realizar el trabajo.

4.3. Recursos Materiales

Acá se describen todos aquellos objetos como el computador, software, material que sirve como soporte para llevar a cabo la investigación. Cabe señalar, que se empleó información obtenida por vía internet sobre estudios, tópicos y temáticas

relacionadas con la estrategias motivacionales. Además, se utilizó la revisión bibliográfica de libros, revistas y trabajos especiales de grado relacionados con el tema objeto de estudio.

4.4. Tiempo

Debe mencionarse, que se deben agregar en esta parte una serie de pasos, acciones o actividades a cumplir para realizar el estudio en un tiempo determinado. Los cuales se representa en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 2.
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	FEBRE RO	MARZ O	ABRIL	MAY O	JUNIO	TOTAL EN MESES
Planificación de la investigación	X	X	X			3
Elaboración del capítulo 1 y 2				X		1
Elaboración del capítulo 3 y 4				X		1
Recolección de la información. Observación directa			X	X		2
Redacción del informe final trabajo de grado I					X	1
Entrega del Informe Final trabajo de grado I					X	1
Total						9

Fuente: Urtnovski (2017).

REFERENCIAS

Alejo y Volcán (2014). La Satisfacción en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Empresa Diablitos Underwood de Venezuela.

Álvarez, Daniel (2010). Clima Organizacional. Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina y técnica. Editorial Netbiblo. Barcelona- España.

Adams citado por Guillen (2000). Teoría de la Motivación y Psicología Social. Editorial Médica Panamericana. Buenos aires Argentina.

Andrade, Henríquez. (2005). Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina y técnica. Editorial Netbiblo

Arias Fidias (2006). El proyecto de Investigación. 5 ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.

Bolhander, Keinecker (2013). Incentivos laborales. Disponible en: <http://trabajoymotivacion.blogspot.com/> Consultado el 20 de Mayo de 2017.

Cárdenas, Heriberto (2010). Estrategias Motivacionales. Ediciones Gestión 2000. Barcelona España.

Colmenares Grecia (2015). Las Necesidades Motivacionales como un Factor Clave en el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Clínica Venezuela, Universidad de Carabobo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) gaceta oficial gaceta oficial N° 5.453.

Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos. (2da. Edición) Colombia: Editorial Mc Graw-Hill.

Dantes, Frank (2005). Revista de Administración de empresas. Editorial Iberoamericana, California Estados Unidos.

Gómez Llera, Josué (2000). Psicología del Trabajo en Relaciones Industriales. España: Editorial Mc Graw-Hill.

Leones Mario y Méndez Camila (2016) titulado **Diseño de Estrategias Motivacionales en el personal del departamento de ventas de la empresa PAVECA C.A** presentada en la Universidad Nueva Esparta.

Kreitner y Kinicki. (2000). Comportamiento de las Organizaciones. México: Mc Graw-Hill.

Ley de Carrera Administrativa (1975). Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 1.745 (Extraordinario), Mayo 23, 1975.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial N° 38.236 del 26 de julio de 2005. República Bolivariana de Venezuela.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.2012 Gaceta Oficial N° 6.076.

McClellan, David., (1989). Estudio de la Motivación Humana (*Human motivación*). Traducción de Guillermo Solana. Editorial Narcea

Manual para la elaboración de trabajo especial de grado (2006) (UPEL). Caracas. Editorial Morata.

Méndez, Lorenzo (2008). Metodología de la investigación. Nueva Edición Actualizada. Editorial PANAPO. Caracas Venezuela.

Melinkoff Robert (2010). Los procesos administrativos. México: Pearson Educación de México S.A.

Morales, Eduardo. (2002). Metodología de Investigación para realizar proyectos. Caracas. Editorial Panapos.

Muñoz Benedicto (2008). Teoría de la Organización. Editorial Ariel. Madrid España.

Olivares y Otros (2010). Manual para la Elaboración del Trabajo Especial de Grado”, IUTA, Valencia, Venezuela.

Pérez, Francia (2006). Pasos para elaborar un proyecto de investigación. Caracas. Editorial Trilogía Versus.

Ponce, Gregory (2006). Las Motivaciones Sociales y la Satisfacción Laboral. México: Memorias Evento 4.

Robbins, Stevens. (2008). Comportamiento Organizacional. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Robbins, y De Cenzo (2010). Administración. Pearson Educación de México.

Roussel citado por Ramírez & Badi (2010). Introducción a la Psicología. Quinta Edición. México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana

Sabino Galindo (2006) Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación. Editorial Brujas.

Salas, Carolina (2009). Indicadores del desempeño laboral. Editorial Médica Panamericana.

Sánchez Mauricio (2011). Administración de organizaciones. Ediciones sinteroceanicas. S.A Buenos Aires Argentina.

Storne J y Freedman (2000). Administración. Editorial Prentice Hall. México.

Ramírez Abreu & Badin (2010). Motivación Y desempeño Laboral. Editorial Separata. Lima Perú.

Ramírez, Terrancis (2007). Como Hacer un Proyecto de Investigación. Editorial PANAPO. Caracas-Venezuela.

Vergueta Dina (2014), La Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores Universidad de Carabobo.



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 000104-2-2017

San Diego, 20 de Octubre de 2017

Ciudadana
Antonieta Yanina Urtnovski Marquez
C.I. 14.624.414

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“Estrategias Motivacionales para Optimizar el Rendimiento del personal que labora en el departamento de Participación Popular y Promoción para la Salud en INSALUD.”** como requisito para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



Dra. Bellys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales