



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA
MOTIVACIÓN A LOS FUNCIONARIOS
PÚBLICOS DE LA OFICINA
ADMINISTRATIVA DEL I.V.S.S.
VALENCIA- EDO. CARABOBO**

Autora: Judith Alvarado

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Telefono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 871239

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

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA MOTIVACIÓN A LOS
FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DEL
I.V.S.S. VALENCIA- EDO. CARABOBO**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de

Licenciado(a) en Relaciones Industriales

Autor(a): Judith C. Alvarado G.
Tutor(a): Lcda. María

Arenas

San Diego, Noviembre 2015

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **María Arenas**, portador(a) de la cédula de identidad N° 12.774.479, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) Judith C. Alvarado G., portador(a) de la cédula de identidad N° **15.529.144** , titulado ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA MOTIVACIÓN A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DEL I.V.S.S. VALENCIA- EDO. CARABOBO, presentado como requisito parcial para optar al título de **LICENCIADA EN 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 28 días del mes de Octubre del año dos mil 2015.

María Arenas
CI: 12.774.479

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Grado primeramente a mi Dios y a mi familia ustedes son el centro y la luz de mi vida, para ustedes todos mis logros, mis satisfacciones y mis alegrías:

A mi **Madre Judith Gutiérrez:** por darme la vida, por enseñarme valores y amor. Por el apoyo incondicional que me has dado durante mi vida y mi carrera.

A mis **Hijos Ariadna y Adrian:** por ser el centro de mi vida, por darme la tolerancia y las ganas de seguir luchando por esta meta alcanzada. Este Logro es de ustedes también hijos míos los amo.

A mi **Esposo Roberth:** por el apoyo, paciencia que tuviste durante mi carrera y por el amor incondicional, este logro sabes que fue lleno de esfuerzo por eso también es tu logro te amo.

A mis **Hermanas Jennifer y Alvana:** Gracias por el apoyo y por ser parte de esta meta lograda con mucho sacrificio.

A mis **abuelas Eliade y Berta** gracias viejitas por ser mujeres luchadoras y ejemplos a seguir las Amo.

A mi **Madrina Magaly y Padrino Miguel,** gracias padrinos por existir, y ser parte de mi Vida y estar en cada Momento de ella.

A mi Padrastro Martin Heredia: por ser apoyo cuando te pedía ayuda.

Judith C. Alvarado G.

RECONOCIMIENTO

En primer lugar a **Dios** por darme la sabiduría, la paciencia, la tolerancia para lograr esta meta alcanzada, por mantenerme constante frente a momentos difíciles pero sobre todo por darme vida y salud para llegar a este gran día de la defensa de mi trabajo de grado.

A mi Madre, **Judith** a quien le debo todo lo que soy.

Eres la mejor madre del mundo. Gracias por tu apoyo, ayuda, consejos, pero sobre todo por enseñarme a luchar por lo que quiero y no tenerle miedo a ningún obstáculo que se me pueda presentar.

A mis **Hijos Ariadna y Adrian:**, gracias mi dios por darme estos dos maravillosos regalos ya que son el centro de mi vida, esta meta lograda es de ustedes también. Los amo hijos.

A mi Esposo **Roberth**, por tu apoyo y paciencia incondicional, gracias por ser parte de mi vida.

A mis **Hermanas Jennifer y Alvana**, por apoyo incondicional, y por el amor.

A mi **Madrina Magaly y Padrino Miguel**, gracias padrinos por existir, y ser parte de mi Vida.

A mis **abuelas Eliade y Berta** gracias viejitas por ser mujeres luchadoras y ejemplos a seguir las Amo.

A la **Profesora María Arena**, por aceptar ser mi tutora académica, por el apoyo, gracias por las correcciones y la paciencia, Gracias profesora.

A mis amigos y Compañeros: **Jorge Echeverría y Arelys Gámez**, Gracias por todo. Son excelentes compañeros y Amigos. Gracias de todo Corazón por el apoyo que me prestaron.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron o participaron en la realización de esta investigación.

Judith C. Alvarado G.

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN INFORMATIVO.....	xi
INTRODUCCIÒN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2 OBJETIVOS.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	8
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES.....	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	17
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	26
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÒN.....	27
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÒN.....	27
3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÒN.....	28
3.4 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÒN.....	28
3.5 POBLACIÒN Y MUESTRA.....	29
3.6 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÒN DE DATOS.....	30
3.7 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	30
3.8 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	31

CAPÍTULO

IV RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	34
-------------------------------------	----

CAPÍTULO

V PROPUESTA

5.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	53
---------------------------------------	----

5.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	53
--	----

5.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	54
------------------------------------	----

5.4 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA.....	52
---------------------------------------	----

5.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	53
-------------------------------------	----

CONCLUSIÓN.....	64
------------------------	-----------

RECOMENDACIÓN.....	66
---------------------------	-----------

LISTA DE REFERENCIAS.....	67
----------------------------------	-----------

ANEXOS “A”.....	70
------------------------	-----------

ANEXOS “B”.....	72
------------------------	-----------

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		pp.
1	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	32
2	CHARLAS O INDUCCIÓN	36
3	RELACIÓN ARMONIOSA.....	37
4	SATISFACCIÓN EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES.....	38
5	REMUNERACIÓN.....	39
6	HABILIDADES, APTITUDES Y DESTREZAS.....	40
7	PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA.....	41
8	RECIBIR RECONOCIMIENTOS.....	42
9	COORDINADOR O JEFE DE DEPARTAMENTO.....	43
10	AMBIENTE FÍSICO.....	44
11	PROGRAMA MOTIVACIONALES.....	45
12	CAPACITACIÓN PROFESIONAL.....	46
13	MOTIVACIÓN.....	47
14	SERVICIOS RECREACIONALES.....	48
15	ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES.....	49
16	MEJORAS DE ELEMENTOS MOTIVACIONALES.....	50
17	PRESUPUESTO.....	56
18	MATRIZ DOFA.....	57

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICOS		pp.
1	CHARLAS O INDUCCIÓN	36
2	RELACIÓN ARMONIOSA.....	37
3	SATISFACCIÓN EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	38
4	REMUNERACIÓN.....	39
5	HABILIDADES, APTITUDES Y DESTREZAS.....	40
6	PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA.....	41
7	RECIBIR RECONOCIMIENTOS.....	42
8	COORDINADOR O JEFE DE DEPARTAMENTO.....	43
9	AMBIENTE FÍSICO.....	44
10	PROGRAMA MOTIVACIONALES.....	45
11	CAPACITACIÓN PROFESIONAL.....	46
12	MOTIVACIÓN.....	47
13	SERVICIOS RECREACIONALES.....	48
14	ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES.....	49
15	MEJORAS DE ELEMENTOS MOTIVACIONALES.....	50



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

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA MOTIVACIÓN A LOS
FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DEL
I.V.S.S. VALENCIA- EDO. CARABOBO**

Autora: Judith Alvarado

Tutor: Lcda. María Arenas

Año: Noviembre 2015

RESUMEN

Es de gran importancia tener un personal motivado dentro de las organizaciones, por esta razón surgió la idea de realizar la presente investigación. El objetivo general es proponer estrategias gerenciales para motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia Edo. Carabobo. El desarrollo del estudio estuvo apoyado por los objetivos específicos, que buscaron diagnosticar la situación actual de satisfacción laboral del personal que labora allí, determinar la motivación de los trabajadores y por ultimo diseñar las estrategias gerenciales para motivar a los funcionarios. El estudio se basó en la formulación de una propuesta factible mediante una investigación de campo de tipo descriptiva, apoyada en la revisión bibliográfica. La población y muestra estuvo conformada por veinte (20) Funcionarios Públicos del departamento de Prestaciones en Dinero de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. sede Valencia del Edo. Carabobo. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de observación directa y la aplicación de un cuestionario al personal del departamento de Prestaciones en Dinero de la Oficina mencionada anteriormente. Posteriormente se procedió al análisis de los resultados, en conclusión se evidencia una desmotivación en el personal, pues no son tomados en cuenta, es por ello que se debe incentivar a los mismos a través de reconocimientos, realización de eventos, ofrecerles oportunidades laborales, entre otras.

Para que así se sientan recompensados y den un mejor desempeño laboral.

Descriptor: Motivación, organización, funcionarios públicos.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones deben estar al tanto de las necesidades de sus trabajadores, para así tratar de satisfacer cada una de sus necesidades y mantenerlos motivados para que los mismos se sientan identificados con la organización y de ese modo desarrollar valores como: compromiso, colaboración, integración de trabajo en equipo y realicen sus actividades con excelencia, alcanzando los objetivos de la empresa.

A través del tiempo han existido poderosas razones que inducen a certificar que no solo merece la pena planificar, sino que es totalmente necesario seguir las otras funciones administrativas como organizar, dirigir y coordinar las tareas del día a día en las instituciones, en momentos de tanta incertidumbre y cambios como los actuales, realizar un seguimiento de las actividades de dicha estructura garantiza el logro del éxito en el alcance de los objetivos establecidos, según las orientaciones preestablecidas por la visión de la organización.

Por ende las empresas dependen en gran medida del capital humano que los conforman por lo cual estos constituyen un activo vital para su funcionamiento, pero con el transcurso del tiempo y debido al crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas, así como la necesidad de aumentar la eficiencia y competitividad en ellos poco a poco se han ido dejando de lado las necesidades de estos, lo que ha generado descontentos de parte de los trabajadores y por consiguiente la labor es realizada con deficiencia.

De allí, que en los últimos años se han generado una serie de teorías orientadas al estudio de su comportamiento y determinación de sus necesidades, con el propósito de lograr un mayor nivel de satisfacción, desarrollando al máximo las capacidades y

el desempeño de las funciones del recurso humano, beneficiando a la empresa a través de objetivos comunes.

Es por ello, que el presente trabajo consta de cinco capítulos, donde por medio de estrategias se va a brindar mejoras al personal para que den lo mejor de sí mismo y cumplir con las metas establecidas.

Considerando lo antes expuesto, se desarrolló una investigación correspondiente con el grado de motivación y la relación con el sentido de pertenencia del personal de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia Edo. Carabobo, permitiendo proponer Estrategias Gerenciales de Motivación en función a desarrollar este valor moral tan importante para elevar el desempeño laboral de dicha oficina, por lo que, el siguiente trabajo se encuentra estructurado en cinco capítulos:

Capítulo I, se presenta la problemática referente a la falta de motivación que tienen los servidores públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia, que no se sienten motivados y por lo tanto realizan sus labores con poco ánimo, y por tal motivo requieren de estrategias motivacionales.

Luego el Capítulo II, denominado, marco teórico, para este se desarrolló una extensa indagación en las bases teóricas, psicológicas y conceptuales con el fin de establecer las bases del trabajo de investigación.

Capítulo III, se hace referencia a la metodología empleada para la realización de esta investigación, donde se habla en detalle de las diversas técnicas y estudios realizados para obtener las respuestas de los objetivos planteados, se tomaron las bases conceptuales que conforman el sustento para finalmente realizar la operacionalización de las variables, la cual permite establecer los parámetros básicos para la elaboración del instrumento de recolección de datos y su posterior presentación y análisis de resultados.

Para el capítulo IV: en este espacio se demuestran los datos obtenidos mediante el análisis de los resultados, se empleó la aplicación del instrumentos de estrategias motivacionales para los funcionarios de la oficina administrativa valencia del I.V.S.S., así como también materiales y talento humano.

Capitulo V: contiene la propuesta enmarcada en el tercer objetivo específico de la investigación, que es la elaboración de estrategias motivacionales para aumentar la motivación de los trabajadores de la oficina administrativa del I.V.S.S de Valencia, la cual fue realizada con los resultados obtenidos en el capítulo anterior, así como también el análisis de la conclusión y las recomendaciones dada a la organización del objeto de la investigación.

Finalmente las referencias bibliográficas en las cuales ayudaron de forma metódica a la realización de dicho proyecto y los anexos (Material de recolección de datos). De esta manera se elaboró este estudio como una alternativa, para realizar estrategias motivacionales que influyan en el desempeño de los trabajadores de la Oficina Administrativa Valencia del I.V.S.S., de manera que se tomen en cuenta sus necesidades y se motive de forma efectiva la participación de ese personal en la integración de todos los aspectos que requieren para un crecimiento personal y profesional.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La filosofía organizacional es fundamental para conformar la estructura institucional, debido a que significa lo que representa su trascendencia, sus principios, haciendo a los integrantes que la conforman sentirla propia y valorarla, cuidando de ella a través del tiempo, forjando que dicha institución ocupe un sitio en la sociedad donde se desenvuelve. De este modo, creer en esta filosofía hace grande al ser humano, mejorando su autoestima e identificándose con las raíces culturales que fortalecen el sentir institucional a la cual pertenecen y dándole su justo valor.

A medida que ha transcurrido el tiempo a nivel mundial el tema de la motivación en las organizaciones ha resultado ser de vital importancia, debido a que el motor primordial para que las empresas sean productivas y exitosas, va a depender significativamente de su capital humano, que de alguna u otra forma debe mantenerse lo más motivado posible, para que su rendimiento sea cada vez mejor, es decir, sobre lo esperado. Es por ello que las organizaciones se preocupan por el comportamiento del personal para cumplir las metas establecidas.

Asimismo, la motivación es un elemento básico para que las organizaciones se mantengan en el tiempo, pues de ella depende que se cumplan no solo los objetivos, sino otros factores que se alcanzan por medio de la motivación como el espíritu de equipo, que hoy en día hay muchos sectores tanto públicos como privados que no se percatan de lo fundamental que es el tema motivacional para el talento humano, trabajando con estilos que traen como consecuencia la desmotivación, descontento y

falta de identificación con la organización en los individuos que laboran en las organizaciones. La motivación según Celis (2012), la define como:

Los procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas a los objetivos. Los estudios de psicología explican que la motivación es un término acumulativo todo comportamiento significativo está originado por una pluralidad de motivos más o menos conscientes y centrales. Una persona motivada realiza los esfuerzos necesarios a fin de efectuar correctamente una tarea y adopta las actitudes y los comportamientos que le permiten satisfacer conjuntamente sus objetivos personales. (p.81).

Tal definición, apunta a entender siempre la motivación en la organización para así satisfacer las necesidades individuales de los trabajadores, y que esto redundará a su vez en una mejor respuesta en el área de trabajo, preocupándose por dar el mejor rendimiento para ser reconocidos.

Otra definición de motivación encontrada en el ámbito empresarial: “Es el proceso mediante el cual cada trabajador cumple con su tarea laboral con eficiencia, para lograr una meta o resultado mediante el cual puede satisfacer sus necesidades particulares”. (Castillo, 2003; 194)

Es por ello que resulta de vital importancia para todas las organizaciones, que los trabajadores se sientan a gusto con lo que hacen, reflejando así su entusiasmo, satisfacción y pasión por lo que realizan, con la finalidad de lograr cubrir las metas establecidas y contribuir en el éxito de la organización. Sin duda alguna la motivación y el desempeño laboral, reflejan los valores, actitudes y creencias de los miembros de la organización, permitiendo de esta manera la formación de la cultura de la empresa.

Sin embargo, estar al tanto de los factores de motivación es un poco difícil, porque cada persona es distinta y tienen necesidades diferentes por satisfacer. Si se estudian los motivos que existen para que una persona labore a gusto, se pueden

evidenciar varios elementos económicos y no económicos, los cuales hay que tratar de cubrir para que los empleados den respuestas satisfactorias en el desempeño de sus funciones.

En otro orden de ideas, el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es una institución pública cuya razón de ser es brindar protección de la seguridad social a todos sus beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o pérdida involuntaria de empleo de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado, en atención al marco legal, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad, garantiza el cumplimiento de los principios y normas de la seguridad social a todos los habitantes.

Hoy en día, se ha observado una gran desmotivación por parte de los funcionarios públicos de la oficina administrativa del I.V.S.S. sede Valencia, lo cual se evidencia: aumento del ausentismo laboral y la cantidad de funcionarios que se encuentran de reposo, existe rotación del personal recién ingresado, entre otros, estos comportamientos de los trabajadores se generan por la deficiente gestión gerencial que deja a un lado a las personas que laboran allí, como si fueran máquinas y no se percatan que el capital humano debe ser incentivado. Por estas razones nace la pregunta: ¿De qué manera el implementar estrategias gerenciales podría aumentar la Motivación de los trabajadores en la empresa objeto de estudio?

Por otro lado, el ambiente de trabajo de la oficina administrativa del I.V.S.S., es cada día más apático, pues existe falta de compañerismo, es muy difícil confiar en el trabajo que realiza cada persona, porque se resisten a los cambios de paradigma, siendo una lucha engorrosa que poco a poco se ha tratado de cambiar con mucho esfuerzo y dedicación, para disminuir la corrupción o tráfico de influencias y se vaya mejorando la imagen de la institución.

Se observa con preocupación y se evidencia que no existe un proceso de inducción al ingresar a la misma, entre otras cosas, que van poco a poco influyendo para que las personas se vayan desmotivando y realicen su trabajo por hacerlo y salir del paso. Es difícil entender como jóvenes profesionales se encuentran realizando labores que no tienen nada que ver con su carrera o el perfil de cargo y que se quedan allí estancadas sin ningún tipo de superación. Por consiguiente, en atención a lo anterior, dada la problemática sobre que motiva a los funcionarios de la oficina administrativa del I.V.S.S. Valencia, ya sean incentivos tanto económicos como no económicos, para que cambie el ambiente de trabajo de esta institución, surge el interés de realizar esta investigación con el propósito de lograr mejorar la actitud de los trabajadores, para que se sientan a gusto con lo que están realizando, lo que lleva a plantear la siguiente interrogante, que será analizada con el desarrollo del estudio: ¿De qué manera el implementar estrategias gerenciales podría aumentar la Motivación de los trabajadores en la empresa objeto de estudio?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias gerenciales para motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia-Edo. Carabobo.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual de motivación en los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia-Edo. Carabobo.
2. Determinar la motivación de los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. de Valencia-Edo. Carabobo.
3. Diseñar estrategias gerenciales para motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. de Valencia- Edo. Carabobo.

1.3 Justificación de la Investigación

Ante la desmotivación existente en los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa Valencia, surge la idea de crear estrategias gerenciales que ayuden a incentivar al personal, para que se sientan identificados con la institución y realicen sus labores con entusiasmo, dando lo mejor de sí para alcanzar las metas planteadas, permitiendo de esta manera cambiar la imagen de la institución, ofreciendo un mejor trato al público y brindando las mejores asesorías a los empresarios, adultos mayores y usuarios en general considerando que si el personal está bien estimulado debe marcar pautas para el logro de la excelencia en su lugar de trabajo.

Esta investigación ayudará en lo social, porque la misma indicará las estrategias para motivar a los funcionarios públicos de la oficina administrativa del I.V.S.S. permitiendo brindar un mejor servicio y trato al público, quien en definitiva es su razón de ser, y de esta manera tener al público satisfecho por la atención que se le ha dado, ofreciéndoles respuestas veraces que resuelvan los problemas del usuario. De igual manera, este estudio aportará en lo académico ideas para la realización de nuevas investigaciones o incentivará a los investigadores a que realicen estudios que tengan que ver con la motivación para los funcionarios públicos, pues en estas instituciones es donde más se evidencia la desmotivación y considerando el valioso papel que representa ser un verdadero servidor público, se requiere estar en constante revisión para estimular a este capital humano. Asimismo, servirá de apoyo para otros investigadores.

Ayudará a tener en cuenta que la motivación es un factor significativo en todas las áreas, sobre todo en el ámbito laboral, considerando que en la medida que se estudie y comprendan los requerimientos de los trabajadores a través de una comunicación efectiva, un mejoramiento continuo, entre otros, se podrán alcanzar las metas de la organización con el éxito deseado, al observar el buen desempeño progresivo del

personal, obteniendo mejores resultados y siempre tomar en cuenta a los trabajadores que son el motor primordial de la institución.

Por último en el ámbito empresarial, aportará soluciones oportunas a todos aquellos empresarios que busquen una asesoría sobre el manejo y/o administración del seguro social, ya que con el personal más preparado y motivado existirá mejor capacidad de respuesta, es decir, que el instituto transformará una debilidad en una fortaleza, satisfaciendo de esta manera las necesidades de las empresas para el mejor manejo del sistema y que conozcan la importancia de afiliar a sus empresas y trabajadores al seguro social. En cuanto a la línea de esta investigación es la de gestión de recursos estratégicos que ayudará en el desarrollo de nuevas investigaciones de esta línea, orientando a los investigadores sobre la motivación de los trabajadores, permitiéndoles realizar una propuesta que mejore un problema de una organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico refleja dentro de los trabajos de investigación la documentación necesaria para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del capítulo anterior, a fin de obtener la mayor información posible para llegar a un mejor entendimiento del problema a investigar, así como las soluciones que se tomen en consideración.

2.1 Antecedentes

Patiño (2011). “Abordaje de la Motivación de las Personas que Trabajan en Organizaciones de Servicio Social”. Trabajo Especial de grado II presentado en la Universidad de Antioquia. Medellín, para optar al título de Especialista en Gerencia Social.

Dicha investigación buscó aportar elementos que procuren una comprensión integral del comportamiento humano en el trabajo favoreciendo de esta forma no solo el desarrollo organizacional sino que sea posible el desarrollo humano de la gente a partir de la motivación en organizaciones del servicio social, el objeto de estudio fue identificar las variables inherentes a la motivación de las personas creando aportes en la realización humana, y desarrollo del personal en este tipo de organizaciones, su objetivo general fue analizar la motivación de las personas que trabajan en las organizaciones de servicio social y con base a los resultados de dicho análisis generar estrategias en este tipo de organizaciones en vista que han intentado en muchas oportunidades aplicar programas de desarrollo de personal que fueron posiblemente oportunas en organizaciones de carácter económico pero que al trasladarse a

organizaciones de carácter social no se han logrado los resultados esperados de forma positiva.

El nivel de la investigación fue bajo la modalidad descriptiva con construcción de cuerpo conceptual donde el instrumento de recolección de datos utilizado fue la encuesta, la cual fue diseñada a través de una prueba proyectiva del Test de Apercepción Temática, método que fue utilizado por McClellan para los estudios de motivación, ya que sus resultados son de fácil interpretación a personas que no sean expertas en estudios del comportamiento humano. La población estuvo conformada por cuatro (4) organizaciones del servicio social pertenecientes al sector público, privado, y economía solidaria en diferentes zonas geográficas del país para de esta forma demostrar la validez de este en cualquier organización sea cual fuese su naturaleza.

La encuesta utilizada que mide las necesidades de logro, poder y afiliación, fue aplicada a una muestra de ciento treinta y ocho (138) profesionales y técnicos que cumplen funciones operativas y directivas. Concluye la investigación que las organizaciones de servicio social deben de replantear ese conocimiento antiguo de que uno de los factores más importantes al empleado es la retribución económica ya que las personas valoran mucho las variables de desarrollo humano, las políticas organizacionales abiertas y las posibilidades de desarrollar tareas que le generen conocimiento. Dicho análisis motivacional tiene que ver con una realidad que cada vez se impone con más fuerza y es que cualquier estrategia motivacional que una empresa quiera poner en práctica deberá ser a partir del conocimiento que tenga su gente y así mismo de seleccionar personal con capacidad de comprometerse con deseo al logro, teniendo en cuenta que la motivación laboral al logro fue la necesidad motivacional más importante para los empleados de las organizaciones sociales, informando a la gerencia los resultados donde se les recuerda que la motivación es uno de los determinantes fundamentales de desempeño. Lo significativo de este estudio, radica en la construcción de una prueba de medición objetiva de necesidades y factores motivacionales posibles de aplicar en cualquier tipo de organización, de

fácil interpretación ya que se estima con una aproximación inicial en relación a la medición de la motivación e identificación de factores motivacionales en las organizaciones.

Este trabajo realiza importantes aportes para la presente investigación ya que afirma que muchas de las necesidades del individuo se aprenden o se adquieren en su interacción con el medio tanto a nivel social como cultural por ello existirán personas con diferentes grados de necesidades en función de las conductas que ha adquirido o aprendido de los entornos por ello McClellan define como motivador a aquella necesidad que va a determinar la forma de comportarse una persona, estas manifestaciones del comportamiento humano cobran un sentido distinto y aun no es claro para muchas gerencias por ello surge la necesidad de documentarse sobre esta teoría en particular demostrando que independientemente de la teoría de motivación a utilizar o de la naturaleza de la organización, las empresas tienen la necesidad de estar en permanente revisión, diagnóstico, y apertura de cambio, con la finalidad de tomar decisiones y modificar patrones motivacionales que brinden respuestas adaptativas a las condiciones sociales en el contexto en las cuales aplique.

Martin (2012). “La Gestión de la Motivación Organizacional con el enfoque de la Teoría de Herzberg”. Trabajo final de grado presentado en la Universidad Nacional de la Gran Plata. Argentina, para optar al título de Magister en Dirección de Empresas.

El estudio tuvo como finalidad conocer acerca de la gestión de los factores que inciden en el nivel de satisfacción e insatisfacción en el trabajo tomando como referencia los factores motivadores e higiénicos de Frederick Herzberg, la población estuvo conformada por los trabajadores que trabajan en la zona geográfica del Gran Plata donde la muestra considerada fue de 248 trabajadores activos con título universitario. Para seleccionar la muestra se recurrió al muestreo probabilístico aleatorio seleccionando aquellos trabajadores de fácil acceso de diferentes empresas.

El tipo de investigación se desarrolló través de una investigación empírica cuyo objetivo fue aportar nuevas ideas en función al conocimiento de la realidad. El objetivo general de la investigación fue analizar y constatar si se aplicaba la teoría de motivación de Herzberg en los trabajadores de la Gran Plata ya que se analizó los factores que inciden en la gestión de la motivación laboral de los mismos. El nivel de la investigación fue bajo la modalidad descriptiva y tipo de campo se basó en información y datos primarios obtenidos directamente de la realidad con el fin de evaluar la vigencia de la teoría de Herzberg a partir de la situación actual respecto a la motivación de los trabajadores de la Gran Plata.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario el cual fue elaborado a partir del instrumento original utilizado en su época por Herzberg. El investigador concluyó que los trabajadores presentaron niveles altos de satisfacción en la mayoría de los factores motivacionales generando como resultado que los trabajadores consideran más importante a la hora de sentirse motivados, el trabajo que realizan así como también que el puesto cuente con tareas variadas, desafiantes y creativas teniendo en cuenta que la motivación al logro fue la necesidad motivacional más importante para los trabajadores, en general se obtuvo como resultado frecuencias superiores al 83 % como generadoras de satisfacción en todas las situaciones que median los factores motivacionales lo que permitió afirmar que estos factores que Herzberg consideró importantes a la hora de motivar siguen estando vigentes en la actualidad, logrando determinar que todos los factores de desarrollo o factores intrínsecos al trabajo así como los factores de higiene o extrínsecos al trabajo están presentes en la percepción y valoración de los trabajadores del Gran la Plata logrando informar a la gerencia de recursos humanos los resultados donde se les recordó que la motivación es uno de los determinantes fundamentales del desempeño. Lo significativo de este estudio en el desarrollo de esta investigación es que supone la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso ya que para Herzberg la motivación de las personas depende de dos factores: los higiénicos y los motivacionales, es por

ello, que dicho estudio nos indica que estos factores motivacionales que Frederick Herzberg planteo en su teoría siguen siendo válidos en la actualidad a pesar de las modificaciones ocurridas en el contexto laboral y personal de los trabajadores, logrando orientar de una forma clara y precisa al investigador con respecto a esta teoría de motivación laboral en el desarrollo del presente trabajo.

Rivera (2012).” Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral”. Universidad de Oriente Nucleo Monagas, optando al título de Maestría en Informática Administrativa.

Dicha investigación planteó la necesidad de realizar un estudio del comportamiento organizacional en el área de los recursos humanos de una empresa con relación a la motivación y satisfacción laboral, a manera de comprender las causas reales del problema de desmotivación por parte de los trabajadores, abordando como elemento de estudio los factores intrínsecos y extrínsecos de la teoría de Frederick Herzberg (1966) su objeto de estudio fue plantear la necesidad de realizar un estudio de comportamiento en el área de recursos humanos, partiendo de la relación motivación y satisfacción laboral a manera de comprender las causas reales del problema logrando elaborar un programa motivacional acorde con las necesidades Sentidas y percibidas descubriendo cuales son los factores que producen satisfacción laboral, lo cual brindo una chispa de conocimiento formal acerca de la apreciación de los empleados con relación a su trabajo; dicha subjetividad es de suma importancia, pues hombre al fin, es inevitable separarnos de ésta; es parte de la esencia del ser humano .El estudio se desarrolló a través de la investigación descriptiva y confirmatoria, primeramente se intenta describir la situación tal cual como se presenta y posteriormente conforme al marco teórico descrito confirmar o rechazar la hipótesis planteada para llegar a propuestas y conclusiones generales. La población estuvo conformada por 106 trabajadores de la empresa objeto de estudio y la muestra fue seleccionada a través del muestreo estratificado tomando a la totalidad de la población. El instrumento de recolección de datos utilizado fue la encuesta que se

aplicó a la totalidad de la población por la facilidad del acceso directo a los empleados.

El autor concluyó que no existe satisfacción laboral en los trabajadores pues según la teoría de Herzberg tiene que estar presente las variables de higiene para poder decir que existe satisfacción laboral de otra forma existe insatisfacción laboral, es por ello que aun cuando las variables motivacionales como trabajo en sí, responsabilidad o estatus no se encuentran con problema no existe motivación en los trabajadores reiterando la hipótesis que la satisfacción laboral está determinada por los elementos motivadores percibidos por los trabajadores. Este estudio ofreció importantes aportes a la investigación ya que plantea aspectos relacionados a la identificación de los factores motivacionales de la Teoría de las necesidades de Frederick Herzberg (1966), debido a que menciona con detalle cada uno de los mismo, y explica la importancia de la satisfacción laboral orientando al investigador de forma clara en la investigación realizada, permitiendo la identificación de los factores motivacionales y su relación en la motivación laboral.

Benítez (2011). “Motivación de los Docentes en la escuela primaria Rómulo Betancourt Tinaquillo Estado Cojedes”. Para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Carabobo.

De igual manera fue revisado otro trabajo que se trazó como objetivo general describir la motivación que se da en los docentes de la escuela primaria Rómulo Betancourt ya que toda organización por muy pequeña que sea, debe contar con políticas que le permita mantener a su personal motivado en el desempeño de sus actividades laborales, dicha investigación tuvo como finalidad diagnosticar la motivación laboral presente en los docentes de la escuela primaria. El tipo de la investigación utilizado fue de campo y de nivel descriptivo ya que la información fue obtenida directa de los docentes, se realizó el diagnostico a través de una descripción detallada del estado de motivación y desmotivación presente en ellos, la población fue de 12 docentes, tomando a la totalidad como muestra por ser finita y manejable,

utilizando como técnica la encuesta a través de un cuestionario con preguntas cerradas lo que permitió concluir que los maestros no están satisfecho con la remuneración percibida por su labor sin embargo se encuentran satisfechos con los factores motivacionales.

El autor finaliza de que estos docentes no son motivados por su sistema de incentivos y que estos dependen de la motivación intrínseca de los individuos para lograr los objetivos, también explica los elementos motivacionales que ayudan a la organización a mantener su personal íntegro y motivado en su actividad laboral, orientándolos al rendimiento como su eficiencia para mantenerlos entusiastas tomando en cuenta sus aspiraciones de crecimiento en conjunto con la organización.

Dicha investigación se relaciona con el trabajo de investigación ya que nos ayuda a entender de forma precisa todos los factores que influyen en la motivación independientemente de su tamaño y nos afirma que el tipo de incentivos que posea cualquier tipo de organización, incide sobre la motivación del personal en el desarrollo de las actividades en la empresa.

Di Antonio (2012). “La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional”. Universidad Central de Venezuela, optando al título de Especialista mención Desarrollo de los Recursos Humanos.

El estudio de investigación se enfocó en la importancia del talento humano en las organizaciones por lo tanto se presentaron factores que determinaron la motivación laboral y como puede influir en el desempeño organizacional. Planteó como objetivo general analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño organizacional que poseen los trabajadores de una empresa de bienes y raíces donde la metodología utilizada para llevar a cabo este estudio se basó en una investigación de campo ya que busco analizar las causas de la desmotivación que poseían los trabajadores y como estas inciden en el desempeño organizacional, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con el fin de obtener datos directamente de la realidad generando propuestas para mejorar la motivación organizacional, y la

entrevista para obtener información más detallada de ciertas personas de la organización obteniendo así datos más específicos sobre algún tema en particular que no haya podido ser abarcado en la encuesta, esto a su vez permitió definir las expectativas que tienen los trabajadores con respecto al salario, el clima organizacional, las relaciones laborales, y la filosofía de gestión, considerando estos factores que inciden directamente en la motivación laboral.

La investigación se enmarcó en una investigación de nivel descriptivo ya que determinaron todos los factores que de una u otra manera inciden en la creación de agentes motivadores en los trabajadores y se describieron sus implicaciones en el desempeño laboral. La población estuvo conformada por 12 personas que laboran en la organización, en este caso la muestra fueron los mismos ya que esta población no fue amplia y fue fácil de abordarla. El autor concluyó que las organizaciones en la medida de sus posibilidades se enfoquen en la satisfacción y en el crecimiento personal y profesional de sus empleados sin importar el cargo que ocupen y procurando que los valores y objetivos organizacionales estén siempre presentes para permitir obtener mayor rendimiento por parte de sus empleados generando mayor desempeño organizacional. Este estudio ofreció importantes aportes a la investigación ya que se plantea estrategias políticas gerenciales para mejorar la motivación y por ende la productividad de la misma a través de los factores motivadores e higiénicos que plantea Frederick Herzberg (1966) en su teoría de la motivación, orientando al investigador en la identificación de los factores motivacionales y diseño de estrategias que permitan mejorar el desempeño de los trabajadores en la organización.

2.2 Bases Teóricas

Para la investigación es necesario utilizar teorías relevantes del área en estudio sobre las cuales se apoyará el trabajo, por ello se hablará del modelo básico de motivación, teorías de la motivación, incidencia de la motivación en la organización.

2.2.1 Satisfacción Laboral

Existen diversas definiciones de lo que se ha considerado como satisfacción laboral, a continuación se exponen algunas de las posturas más resaltantes que han influido en las investigaciones sobre este tópico.

La satisfacción laboral es el resultado de las diversas actitudes que poseen los empleados, “es una actitud en general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, o sea, los factores específicos de trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera de trabajo” (Blum, y Naylor ,1986; 6).

La satisfacción como “una actitud provocada por factores relativos al contenido del puesto” (Herzberg, 1959; 112), por ende factores extrínsecos son determinantes para el desempeño laboral de las personas.

De acuerdo al planteamiento de Herzberg, no sólo corresponde el desempeño laboral de las personas a sus actitudes, las cuales influyen en la satisfacción laboral, sino que también existen factores extrínsecos que influyen de manera proporcional y que están ligadas a las funciones correspondientes del puesto de trabajo.

Al respecto, define la satisfacción laboral como:

Un conjunto de sentimientos favorables y/o desfavorables, mediante los cuales los empleados perciben su trabajo, se considera que la satisfacción es el resultado de las experiencias del trabajador dentro de la organización con relación a su interacción con otros y que guardan relación con los motivos y la motivación. (Davis, y Newstron, 1993; 144).

2.2.2. La Motivación.

La motivación dentro del contexto laboral para puede ser entendida como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales,

condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual, entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos” (Robbins, y Coulter, 2000; 130).

En este sentido, la motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación, su comprensión no pasa por entender un concepto sencillo, se dice que es como la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, a condición de que el esfuerzo satisfaga alguna necesidad individual. Para los psicólogos es difícil describir el impulso que existe detrás de un comportamiento, este se refiere de modo general al esfuerzo hacia cualquier meta o de cualquier organismo e incluso de la más sencilla y puede implicar necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas.

Según Gutiérrez (2007) se refiere al comportamiento como:

El comportamiento subyacente es movimiento: un presionar o jalar hacia la acción. Esto implica que existe algún desequilibrio o insatisfacción dentro de la relación existente entre el individuo y su medio: identifica las metas y siente la necesidad de llevar a cabo determinado comportamiento que los llevará hacia el logro de esas metas; causa del comportamiento de un organismo, o razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada. (p. 77).

El comportamiento es un elemento importante a tomar en consideración cuando se hace referencia a la motivación y a la satisfacción laboral, debido a que son expresión de los intereses de las personas dentro de su ambiente de trabajo. Se pueden considerar dos tipos de motivaciones por factores intrínsecos y extrínsecos, es intrínseca cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas; es extrínseca cuando la persona trata de aprender no tanto porque le gusta la asignatura o carrera sino porque las ventajas que está le pueda ofrecer.

La Motivación Intrínseca

La motivación intrínseca puede ser considerado como el estado de ánimo que permite al ser humano desarrollar ciertas conductas en su vida personal, en su trabajo, y en la socialización de las culturas.

Según Gutiérrez (2007) la Motivación Intrínseca es:

Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo. Aquí se relacionan varios constructos tales como la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad intrínseca y, finalmente, la Motivación Intrínseca para aprender. (p. 79).

La Motivación Extrínseca

La motivación extrínseca, pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, y no el fin en sí mismas. De manera tradicional la motivación extrínseca se ha utilizado para motivar a empleados a través de recompensas tangibles tales como pagos, promociones o castigos, o recompensas intangibles tales como la alabanza o el elogio en público.

Asimismo, la motivación extrínseca puede ser considerada siguiendo a “como la conducta de trabajo atribuible a resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo compañeros de trabajo, supervisor del empleado o la organización misma”, (García, y Uscanga, 2008; 62), es decir, recibir recompensas o incentivos extras por el trabajo desempeñado.

Los incentivos, son utilizados, para demostrar que el personal es tomado en cuenta, el desarrollo de los recursos humanos y la disposición del trabajador a participar más activamente en la empresa, están estrechamente vinculados con este tipo de motivación.

En la regulación de actitudes, la persona comienza a internalizar las razones para sus acciones, pero esta internalización no es verdaderamente auto determinada, puesto que está limitada a la internalización de pasadas contingencias externas.

La identificación, es la medida en que la conducta es juzgada importante para la persona, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación.

En este sentido, la motivación extrínseca e intrínseca es fundamental en el desenvolvimiento de las personas y en la dinámica interna de las organizaciones, siendo un asunto complejo que requiere de mayores análisis e investigaciones.

2.2.3 Modelo Básico de Motivación

Según Celis (2012) se refiere a que:

La necesidad insatisfecha es el inicio del proceso de motivación, origina una tensión en el individuo que lo obliga a una búsqueda de la satisfacción, a través de una acción que se expresa en dos ámbitos: cognitivo y comportamiento. El comportamiento podrá ser favorable para lograr la satisfacción o no favorable, y el ámbito cognitivo determinará si satisface la necesidad, en cuyo caso concluye el proceso con respecto a esta necesidad insatisfecha; en caso de no satisfacer la necesidad, se repite el proceso. (p.81)

Se debe tomar en cuenta que en todas las organizaciones hay que satisfacer las necesidades de los individuos, ya que si no se satisfacen comienza el proceso de

desmotivación que trae como consecuencia el no cumplimiento de la misión y visión de la organización. Es por ello, que resulta importante mantener un ambiente motivador para que se cumplan las metas.

Para motivar a los empleados es imperioso que los gerentes conozcan cuales son las necesidades de cada individuo de la organización, pues todos no tienen las mismas carencias, en tal sentido, el gerente puede aplicar las teorías de motivación tanto las de contenido como las de procesos. Las de contenido se centran en los factores que motivan a los individuos, y la forma en que su estado interno de necesidades determina su comportamiento. Las teorías por procesos se centran en el ambiente laboral que puede hacer posible la motivación en los empleados.

Según Celis, (2012) explica:

En el grupo de teorías de motivación de contenido se tiene jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, tres necesidades, de Clayton Alderfer, necesidades aprendidas de David Mc Clelland; dos factores: higiene y motivación, de Frederick Herzberg. El fundamento de estas teorías son las necesidades, esas tendencias innatas a la acción que derivan de un déficit del organismo o de potencialidades naturales inherentes al hombre, que buscan ejercicio o actualización. Son ellas las que motivan a las personas para buscar su satisfacción. Para motivar a partir de este grupo de teorías, los gerentes deben ser conscientes de las diferencias en las necesidades, deseos y metas de cada individuo. Esto hace imprescindible reconocer los motivadores intrínsecos y motivadores extrínsecos para aplicarlos según la necesidad que busca satisfacer en el trabajador. (p.82)

Para motivar hay que tener en cuenta que el dinero por sí mismo no motiva el rendimiento. La insatisfacción con el dinero es un serio desmotivador. La satisfacción con el dinero es, sin embargo, fundamentalmente un factor de higiene, como lo llamo Frederick Herzberg en su libro La motivación a trabajar.

Es importante destacar, que a los individuos no solo se les motiva de manera monetaria, también debe motivarse por su esfuerzo y dedicación en sus labores, reconocerles lo bien que han realizado su trabajo, estos factores que aunque las organizaciones las descuidan y las ponen a un lado, por creer que son poco importantes, son las que más necesita un empleado, el saber que no son máquinas, sino que su trabajo vale y que serán reconocidos, hace que las ganas de trabajar para sacar adelante a la organización aumente y se logre alcanzar la visión de la organización.

2.2.4 Teorías de Contenido

1.- Teoría de la Jerarquía de necesidades de Abraham Maslow: Plantea que los seres humanos están motivados por múltiples necesidades y que éstas se presentan en orden jerárquico de cinco niveles, siendo las necesidades fisiológicas las que están en la base de la jerarquía. Asimismo, esta teoría afirma que las necesidades de orden superior no pueden ser satisfechas mientras las necesidades básicas o de orden inferior no hayan sido cubiertas, por cuanto estas últimas son consideradas prioritarias. Según Chiavenato (2011) explica:

Las necesidades están organizadas en una pirámide según su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (llamadas necesidades primarias), mientras en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (llamadas necesidades secundarias). (p.43)

Es decir, las necesidades primarias son todas aquellas que debe satisfacer los seres humanos diariamente como lo es la sed, el hambre, sueño, reposo, abrigo y deseo sexual, con la finalidad de mantener la supervivencia de las personas. Dentro de las primarias también el individuo tiene la necesidad de protegerse de algún peligro o amenaza, estas surgen cuando los individuos se sienten completamente satisfechos de las necesidades primarias. Entre las necesidades secundarias surgen las sociales que son las de asociarse con otros individuos, la participación, círculos amistosos, el

amor y afecto. Además se encuentra la de aprecio que tiene que ver con el autoestima del ser humano, la necesidad de autorrealización son aquellas en que las personas buscan la superación y su desarrollo continuamente para llegar al éxito. Si ninguna de estas necesidades son satisfechas es cuando el individuo comienza a tener sentimientos de inferioridad, baja del autoestima, entre otros aspectos negativos.

2- Teoría de las Necesidades Aprendidas de David Mc Clelland: (logro, poder y afiliación), se van adquiriendo en el transcurso de la vida, a través de copiar los comportamientos de otros. Una persona con necesidades de logro será aquella que muestra afán por alcanzar objetivos y demostrar sus competencias. Para motivar a estas personas hay que proporcionarles situaciones laborales con responsabilidades, retroalimentación y un grado mediano de riesgos. Las personas orientadas por la necesidad de poder es aquella que desea ejercer control en el trabajo personal o en el de otros. A estas personas hay que proporcionarles posiciones de mando en la organización; de hecho, son los mejores gerentes. Y las personas, con necesidad de afiliación son las que están carentes de afecto, amor e interacción con la sociedad. A estas personas para motivarlas, hay que integrarlas a grupos donde puedan satisfacer las necesidades de interacción.

3.- Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg: plantea que existen factores motivadores relacionados con necesidades de orden superior, que propician en las personas un estado de satisfacción; cuando no existen tales factores, el estado es de no satisfacción. Para motivar a la gente en las organizaciones hay que mantenerlas satisfechas proporcionándoles: un trabajo significativo y desafiante, reconocimiento de logros, mayor responsabilidad y oportunidades para crecer que se constituyen en factores motivadores. En la teoría de los dos factores, los aspectos referidos al entorno laboral como son las remuneraciones, la posición o cargo, la seguridad laboral y social, las condiciones laborales, las prestaciones sociales, las políticas y prácticas administrativas, así como las relaciones interpersonales, no son motivadores

ni causan satisfacción, solo son factores higiénicos que cuando existen causan en la gente un estado de no insatisfacción, y cuando no existen producen un estado de insatisfacción.

Con base en estas teorías se realizó la investigación para dar a conocer con cuál de ellas el personal de la Oficina Administrativa Valencia, antiguamente Caja Regional se siente más motivados, para así mejorar la calidad de servicio de esta institución que la requiere urgente para generar los cambios que se esperan, y dar lo mejor de sí, cumpliendo los objetivos y las metas que se trazan para lograr la misión y visión de la institución, y asimismo se sientan identificados con del I.V.S.S., pues se debe tener en claro que cada individuo es diferente y que tienen distintas necesidades que hay que satisfacer y es importante conocer que los motiva, para que se sientan tomados en cuenta y que su desempeño laboral sea de calidad.

2.2.5 Tipos de Motivación

Motivación por logros: la definió “como la necesidad psicológica de alcanzar el éxito con los estudios”. En este sentido, las personas ponen toda su dedicación, esfuerzo y empeño para lograr graduarse y ser un profesional y así satisfacer la necesidad de ser alguien en la vida”. (Lahey, 1999, 243).

Motivación social: “describe que las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión influyen también en la conducta humana”. (Davidoff, 1979; 341). Esto quiere decir que cada persona debe tener una creencia para así definir la conducta de las sociedades

Motivación por Afiliación: define como “la necesidad que tienen las personas de estar con otras y tener relaciones personales”. (Lahey, 1999; 421). Esto quiere decir

que los individuos siempre tienen sus grupos y que los mismos deben tener algo en común para que puedan ser aceptados.

Motivación por autorrealización: esta motivación se describe por la teoría de jerarquía de Maslow que fue mencionada anteriormente.

2.3 Definición de Términos

Competencias: son las capacidades que tiene la persona de acuerdo a sus conocimientos, habilidades, pensamiento, valores, y los pone en práctica ya sea en el ámbito laboral, personal y social.

Desempeño: conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por individuo para en un determinado tiempo.

Desmotivación: un término opuesto a motivación es desmotivación, generalmente definido como un sentimiento de desesperanza ante los obstáculos o como un estado de angustia y pérdida de entusiasmo, disposición o energía.

Estrategias: son acciones que se planifican para llevar a cabo una misión.

Factores de Motivación: pensamientos, sentimientos, actitudes u otras características cognitivas o afectivas de una persona que influyen en su comportamiento.

Meta: es el objetivo que se ha trazado la organizado y debe cumplirlo a mediano plazo.

Motivación: es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado.

Motivación Extrínseca: se refiere cuando los individuos deben ser motivados con algún tipo de incentivo como dinero o calificaciones.

Motivación Intrínseca: se evidencia cuando el individuo realiza las cosas por hobby sin nada a cambio.

Necesidad: en un sentido amplio, una necesidades aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena.

Satisfacción: es el estado que resulta de la realización de lo que se desea. Es el gusto o placer para sí mismo de poder ayudar a otros.

Recompensa: es ofrecido a un grupo de personas como incentivo para alcanzar un objetivo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es la esencia de la investigación, indica los métodos a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, especifica el diseño a seguir por los investigadores, la población a estudiar, la muestra, y las técnicas e instrumentos que se utilizarán para la recolección de los datos, para luego proceder a su ordenamiento, tabulación análisis e interpretación.

3.1 Tipo de Investigación

La investigación según su profundidad es descriptiva debido a que su objeto es describir las características para motivar el departamento de Prestaciones de la oficina administrativa del I.V.S.S. Valencia, según, “las investigaciones descriptivas son aquellas que buscan la medición precisa de las variables” (I y Toro ,1997; 83).

3.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación ayuda al investigador en el proceso de la planeación del trabajo que quiere abordar en la perspectiva del conocimiento científico. Basándose en tres componentes que son el objeto de conocimiento, los elementos de apoyo metodológico y por último el soporte administrativo.

La presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias para motivar a los funcionarios públicos de la oficina administrativa del I.V.S.S., antigua Caja Regional, para realizar esta investigación se requiere principalmente una serie de

procedimientos, pasos y técnicas que conforman la metodología de investigación, que son fundamentales para el desarrollo y elaboración de este trabajo Investigativo.

Hernández define la investigación de diseño no experimental como “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (Hernández, y Fernández, 2006; 205).

3.3 Nivel de la Investigación

Según el lugar donde se desarrolla la investigación, se basó en un modelo de campo pues se realiza dentro del mismo objeto de estudio, obteniéndose los datos en forma directa de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia. Según Sabino, (1986), define el diseño de campo como:

Los que se refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo; estos datos obtenidos directamente de la experiencia empírica son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza. (P.76-77).

3.4 Modalidad de la Investigación

Este Trabajo Especial de Grado tiene la modalidad de proyecto factible, el cual según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Señala al respecto que: “Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales.”(UPEL ,2004; 7)

De este modo, el propósito de la investigación es el proponer una solución detallada para las necesidades de motivación para el personal lo cual conlleva a una

necesidad que puede ser solucionada a través del plan estratégico motivación para los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia, antigua Caja Regional.

3.5 Población y Muestra

La investigación tiene como población a los funcionarios públicos del Departamento de Prestaciones en Dinero que integran a la Oficina Administrativa del I.V.S.S. sede Valencia, la cual está conformada por 20 funcionarios públicos de los cuales cuatro (4) funcionarios se encuentran de reposos y cuatro (4) funcionarios se encuentran de vacaciones, según Tamayo y Tamayo, (1993), define la población como aquella que:

Está determinada por sus características definitorias, por tanto, el conjunto de elementos que posee esta característica se denomina población o universo. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (p.192).

Se tomó una muestra representativa de doce funcionarios públicos que se encuentran actualmente activos en la oficina administrativa del I.V.S.S. Valencia. La muestra “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible”. (Balestrini, 2006; 141).

La técnica de la encuesta permitirá a través de una serie de preguntas concretas, conseguir la información utilizada como base al momento de responder los objetivos

que están formulados, con este tipo de técnica de recolección de datos se pretende diagnosticar el comportamiento de los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia, para así fijar la atención en los aspectos fundamentales de la investigación.

La encuesta “consiste en formular preguntas directas a una muestra representativa de sujetos a partir de un cuestionario, con el fin de describir y/o relacionar características personales en ciertos ámbitos de información necesarios para responder al problema de investigación”.(Hurtador , y Toro, 1997; 87)

La observación sirvió como base al tercer objetivo específico el cual plantea, el diseño de estrategias gerenciales para motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia, antigua caja regional. Para la recolección de la información documental se emplearon técnicas propias de esta estrategia de investigación como son: análisis documental de fuentes bibliográficas y electrónicas, observación documental y análisis de contenido.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Considerando las distintas formas o técnicas conocidas para obtener la información, entre las cuales se encuentran la observación directa, la encuesta y el análisis de contenidos, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados para este estudio, se determinó que el mismo fue diseñado preguntas cerradas, la cual fue sometida a una codificación y tabulación representada a través de cuadro y gráficos de torta, es importante destacar, que los datos se tomaron directamente de la fuente donde se producen, es decir, de los funcionarios que conforman la oficina administrativa del I.V.S.S. Valencia, antigua Caja Regional.

La técnica de la encuesta permitió a través de una serie de preguntas concretas, conseguir la información utilizada como base al momento de responder los objetivos que están formulados, con este tipo de técnica de recolección de datos se pudo diagnosticar el comportamiento de los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia, para así fijar la atención en los aspectos fundamentales de la investigación.

3.7 Validez del Instrumento

La validez del instrumento “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir”. (Hernández, Fernández y Baptista, 1998; 243).

La validez del instrumento de esta investigación se realizó con la ayuda de expertos en el área, las cuales se ajustan a las recomendaciones que hagan los mismos permitiendo la reestructuración y preparación definitiva de los ítems que conforman el instrumento. (Ver Anexo “B”).

3.8 Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad según Hernández, R. (2000) considera que la confiabilidad se refiere:

A la valoración de los coeficientes entre los valores numéricos entre cero y uno, para lo cual un coeficiente con un valor cero se define con un grado de nulo, mientras que un coeficiente con un valor de uno (1) representa un máximo de confiabilidad. (p.241)

Lo anterior implica que cuando un instrumento presenta un coeficiente igual a cero significa que carece de esta importante característica, mientras que cuando alcanza el valor uno, se dice que el instrumento logró al máximo la confiabilidad.

Finalmente a continuación se presenta Cuadro N° 1, el cual contempla la operacionalización de las variables:

Cuadro N°1
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Fuente: Alvarado (2015)

Objetivo General: Proponer estrategias gerenciales para motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa de Valencia-Edo. Carabobo. Antigua Caja Regional.

Objetivos	VARIABLES	Definición de Términos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	
Diagnosticar la situación actual de satisfacción laboral en los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S Valencia Edo. Carabobo	Satisfacción laboral en los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S Valencia Edo. Carabobo	Satisfacción laboral en los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S Valencia Edo. Carabobo: Surge entre las diferencias y discrepancias de las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que la organización le otorga, así como las diferencias existente entre los logros y expectativas afectando la motivación del trabajador.	Actitud Ética Valores Cultura	Ambiente de trabajo Oportunidades labores Ausencias Crecimiento profesional	1-2 3-4 5-6 7-8	Cuestionario	Ac c
Determinar la motivación de los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia	Motivación a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia	Motivación a los funcionarios públicos de la institución: impulsar a las personas a iniciar acciones, encaminadas a conseguir objetivos específicos y a persistir en el intento hasta alcanzarlo.	Satisfacción personal. Metas	Incentivos Reconocimientos Salarios	9-10- 11-12 13-14 15	Cuestionario	Ac c

Objetivo General: Proponer estrategias gerenciales para motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa I.V.S.S. Valencia-Edo. Carabobo. Antigua Caja Regional.

Objetivos	Variables	Definición de Términos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Fuentes
Diseñar estrategias para motivar a los funcionarios de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia	Estrategias motivacionales	Estrategias motivacionales: Conjunto de acciones planificadas para cumplir el deseo de motivar a los funcionarios de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia	Trabajo en Equipo Integración Incentivos Identificación Satisfacción Laboral	Nº de Funcionarios de la de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia que desean ser tomados en cuenta en la institución		cuestionario	Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia

Cuadro N° 1 (Continuación)
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Fuente: Alvarado (2015)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados

El análisis de contenido e interpretación de los resultados en virtud tal como lo plantea la investigación es parte fundamental de la misma, puesto que en ella se establecen estadísticamente las deducciones obtenidas mediante un riguroso proceso de recolección de datos, donde interviene una serie de factores que colocan a prueba la estabilidad de la investigación y sus instrumentos, luego de establecidos los parámetros correspondientes de éstos, se obtienen los resultados y se procede a realizar el análisis de los mismos, efectuando comparaciones estadísticas de los datos recopilados, para establecer a su vez las conclusiones según sea el caso.

Ante ello, mencionan: “el análisis de contenido se efectúa por medio de la codificación, es decir, el proceso en virtud del cual las características relevantes del contenido de un mensaje se transforman a unidades que permitan su descripción y análisis preciso.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006; 357).

Es por ello que, en la presente investigación se realizó un estricto proceso para la recolección de información, donde se aplicaron los parámetros correspondientes a la confiabilidad y validez del instrumento que se utilizó para la recolección de información, para luego establecer los valores porcentuales de los resultados e interpretar sus variables.

En concordancia con lo expuesto, se presentan los resultados después de utilizar las técnicas e instrumentos de recolección de información y atendiendo a las interrogantes planteadas en la investigación con la finalidad de cumplir con el desarrollo de los objetivos apoyándose en el cuestionario elaborado en cinco escalas de valoración y conformado por 15 Ítems que guardan relación con el tema caso de estudio, se procedió a la interpretación de los resultados como el análisis respectivo de cada gráfico, contentivos de la información obtenida de la aplicación de dicho instrumento.

Ítem N°1

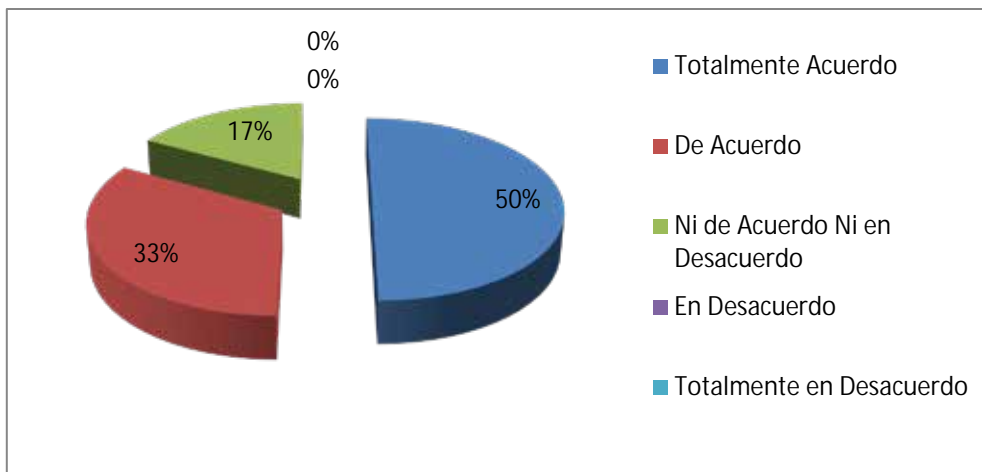
¿Cree conveniente recibir charlas o inducción al momento de ser nombrado para el puesto que ocupa?

Cuadro N° 2 Charlas o Inducción

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	6	50 %
De Acuerdo (DA)	4	33 %
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	2	17 %
En Desacuerdo (ED)	0	0
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Gráfico N° 1
Charlas o Inducción



Fuentes: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Los resultados obtenidos indican que un cincuenta por ciento (50%) de los trabajadores está totalmente de acuerdo con recibir charlas de inducción al momento que sean nombrados para desempeñarse en determinados cargos, mientras que un treinta y tres por ciento (33 %) está de acuerdo con que se implemente esa medida al momento de ser promovidas en dicho puesto y el diecisiete por ciento (17 %) no está en ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello. Lo que indica que la empresa debe tener en cuenta que son muy importantes las charlas de inducción que se las deben dar a los trabajadores para que puedan desempeñarse bien en su puesto de trabajos.

Ítem N° 2

¿Considera importante la relación armoniosa entre usted y sus compañeros?

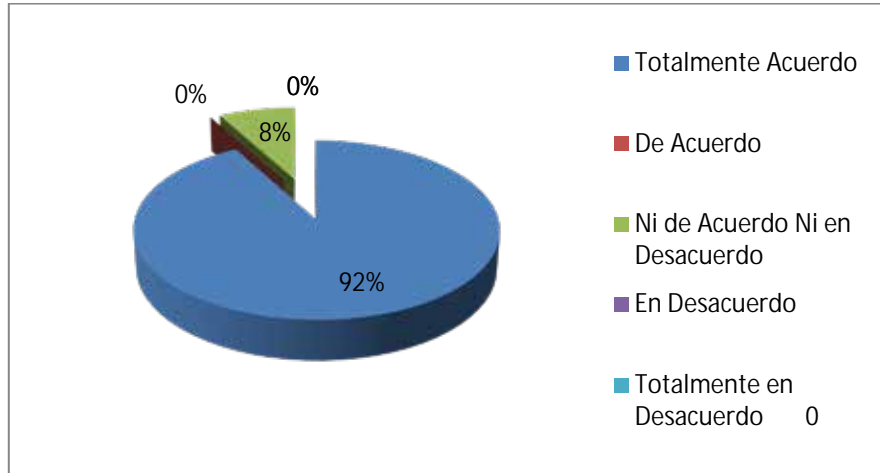
Cuadro N°3 Relación Armoniosa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	10	92 %
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	2	8 %
De Acuerdo (DA)	0	0 %
En Desacuerdo (ED)	0	0 %
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0 %
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Gráfico N° 2

Relación Armoniosa



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Los resultados obtenidos en este gráfico, indican que un noventa y dos por ciento (92%) de los encuestados están totalmente de acuerdo con una relación armoniosa con sus compañeros, mientras un ocho (8%) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que demuestra que las relaciones dentro de la institución deben mejorarse y para ello se deben tomar acciones al respecto.

Ítem N° 3

¿Se siente satisfecho en el ejercicio de sus funciones en la institución?

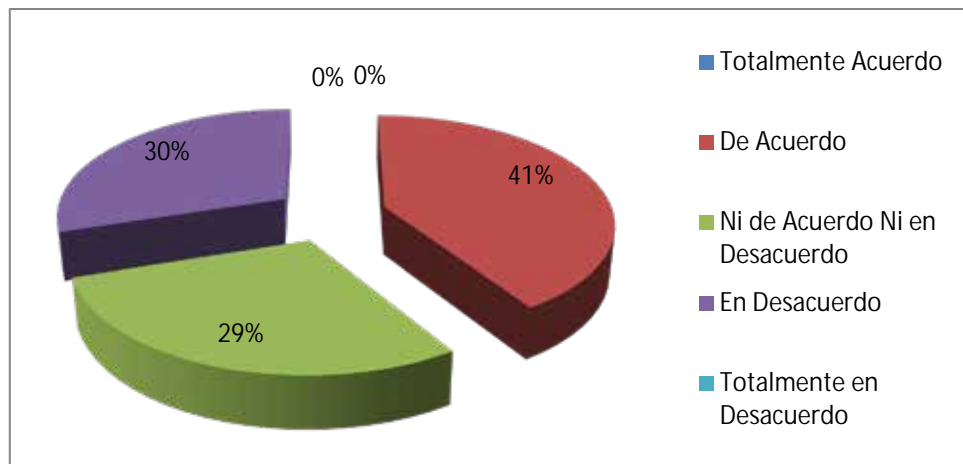
Cuadro N° 4 Satisfacción en el ejercicio de sus Funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	0	0
De Acuerdo (DA)	5	41
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	2	29
En Desacuerdo (ED)	5	30
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Gráfico N° 3

Satisfacción en el ejercicio de sus Funciones



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Un cuarenta y un por ciento del personal encuestado (41%) expreso estar de acuerdo con sus funciones realizadas dentro de la institución y un treinta (30 %) está totalmente en desacuerdo, lo que pone de manifiesto que los trabajadores no están a gusto dentro de la institución como consecuencia de desmotivación existente, y un veintinueve por ciento (29%) ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la satisfacción en el ejercicio de sus funciones dentro de la empresa.

Ítem N° 4

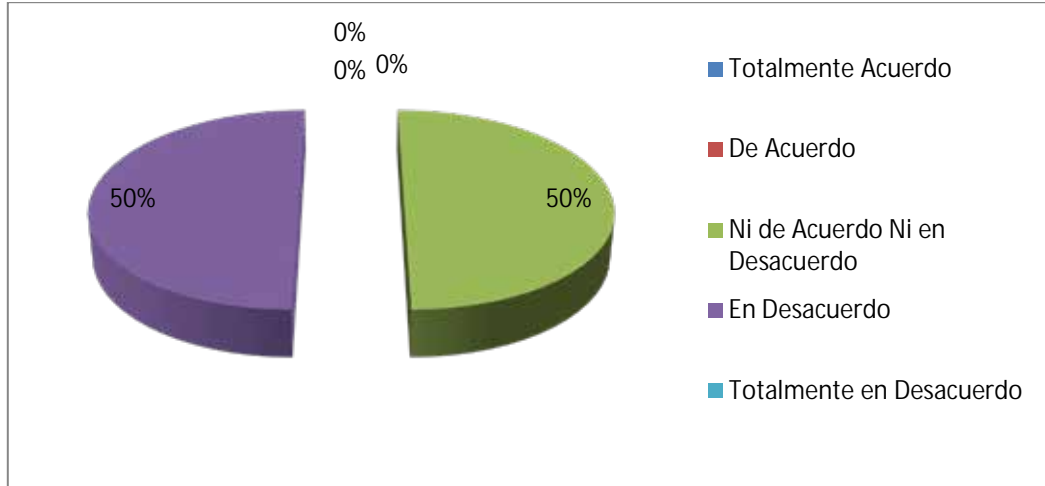
¿Cree usted que la remuneración por la institución está acorde con el trabajo que desempeña?

Cuadro N° 5 Remuneración

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	0	0
De Acuerdo (DA)	0	0
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	6	50
En Desacuerdo (ED)	6	50
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

**Gráfico N° 4
Remuneración**



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Los resultados obtenidos indican que un cincuenta por ciento (50%) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el salario que perciben sea el, más correcto; mientras que el otro cincuenta por ciento (50%) está en desacuerdo con la remuneración otorgada por la institución. Esto pone de manifiesto que los beneficios laborales constituyen un factor importante de motivación.

Ítem N° 5

¿Cuándo se traza metas considera las habilidades, aptitudes y destrezas que posee para alcanzarlas?

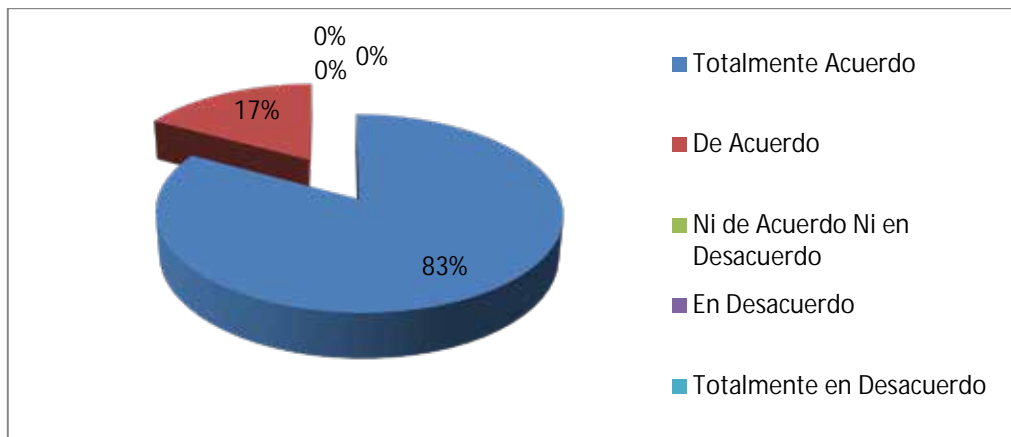
Cuadro N° 6 Habilidades, Aptitudes y Destrezas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	10	83
De Acuerdo (DA)	2	17
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	0	0
En Desacuerdo (ED)	0	0
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Grafico N° 5

Habilidades, Aptitudes y Destrezas



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Un ochenta y tres por ciento (83%) está totalmente de acuerdo con el hecho de que cuando se trazan metas se considera las habilidades, aptitudes y destrezas que el ser humano posee para alcanzarlos; mientras que un diecisiete por ciento (17%) está de acuerdo con ello. Lo que demuestra que si los trabajadores se preparan de acuerdo al área de trabajo a realizar lograrán un mejor y mayor rendimiento en el cumplimiento de sus labores.

Ítem N° 6

¿Considera importante para la productividad de la empresa en la labor que usted realiza?

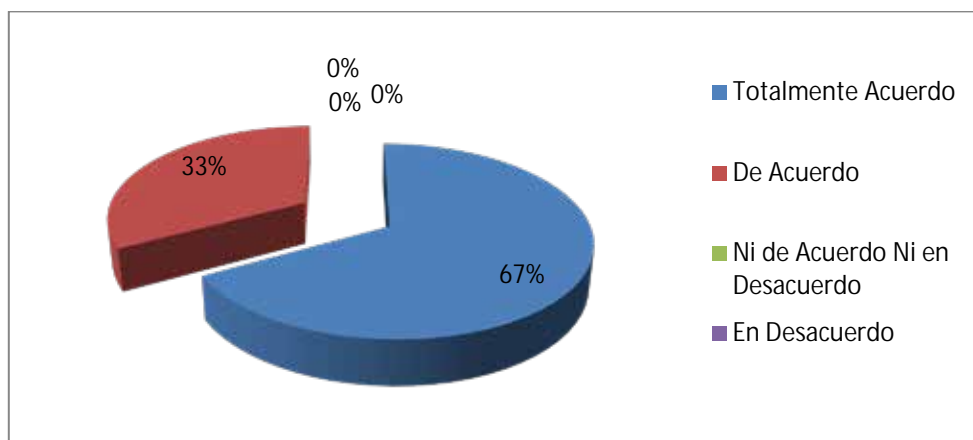
Cuadro N° 7 Productividad de la Empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	8	67
De Acuerdo (DA)	4	33
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	0	0
En Desacuerdo (ED)	0	0
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Gráfico N° 6

Productividad de la Empresa



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

En el análisis de este gráfico, se observa que un sesenta y siete por ciento (67%) está totalmente de acuerdo con que la labor que se realiza dentro del área es de suma importancia para la productividad de la empresa; un treinta y tres (33 %) por ciento está de acuerdo de que tiene relación; lo que demuestra que los trabajadores se identifican con la empresa por es parte

Ítem N° 7

¿Le gustaría recibir reconocimientos por el trabajo que realiza en esta institución?

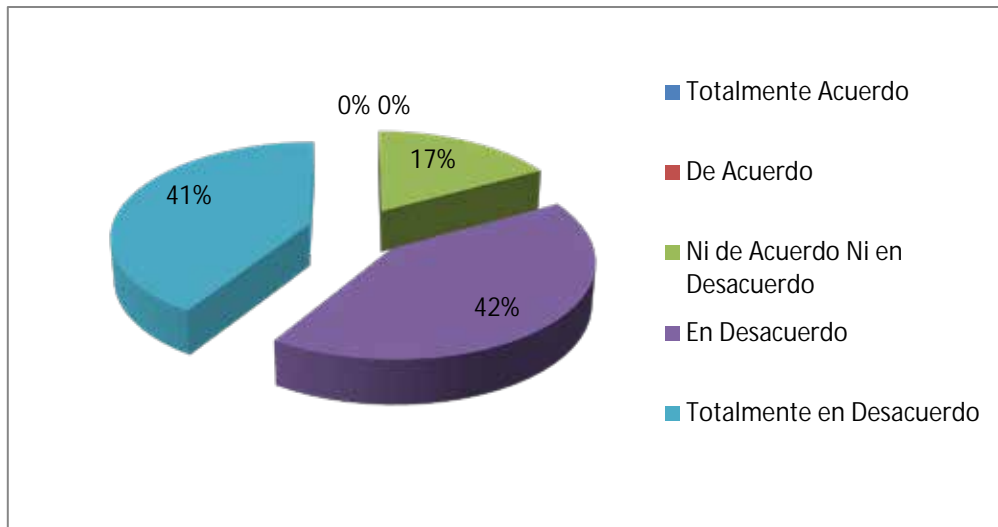
Cuadro N° 8 Recibir Reconocimientos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	0	0
De Acuerdo (DA)	0	0
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	2	17
En Desacuerdo (ED)	5	42
Totalmente en Desacuerdo (TD)	5	41
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Gráfico N° 7

Recibir Reconocimientos



Fuente: Alvarado J. (2015)

Interpretación de los Resultados:

Un diecisiete por ciento (17%) está ni de acuerdo ni en desacuerdo debido a que no se practica ningún tipo de reconocimiento por el trabajo bien hecho; un cuarenta y dos (42%) está en desacuerdo, y un cuarenta y un (41%) totalmente en desacuerdo, lo que deja en evidencia que en la institución no reconocen el trabajo bien hecho que realizan los trabajadores, hecho que debe ser mejorado para motivar a los funcionarios de esta institución.

Ítem N° 8

¿Su coordinador o Jefe de Departamento se reúne periódicamente con usted para informarle sobre nuevos cambios?

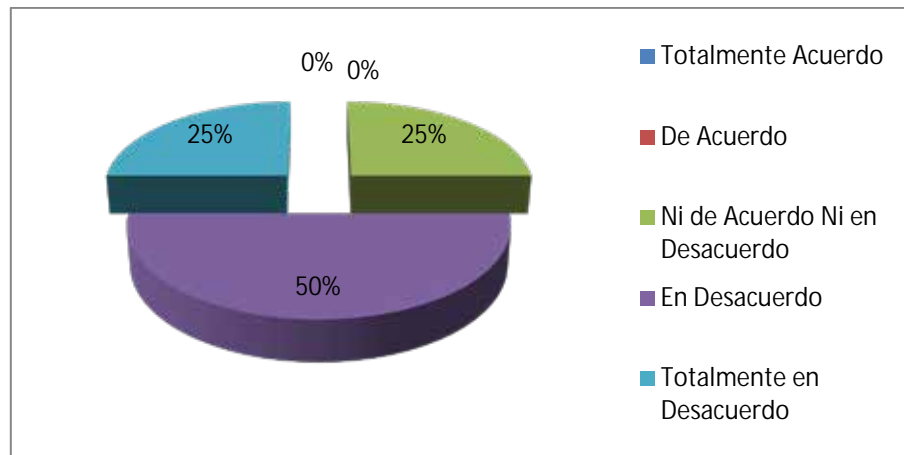
Cuadro N° 9 Coordinador o Jefe de Departamento

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	0	0
De Acuerdo (DA)	0	0
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (ND)	3	25
En Desacuerdo (ED)	6	50
Totalmente en Desacuerdo (TD)	3	25
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Gráfico N° 8

Coordinador o Jefe de Departamento



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Se observa que un cincuenta por ciento (50%) de los encuestados, expresaron estar en desacuerdo ya que su coordinador o supervisor no informa periódicamente sobre los nuevos cambios realizados, un veinticinco por ciento (25%) expreso estar ni en acuerdo ni en desacuerdo al igual que otro veinticinco por ciento (25%) dice estar totalmente en desacuerdo lo que demuestra, que la mayoría de los trabajadores no se mantienen informados sobre los cambios que se realizan a nivel laboral de esta institución.

Ítem N° 9

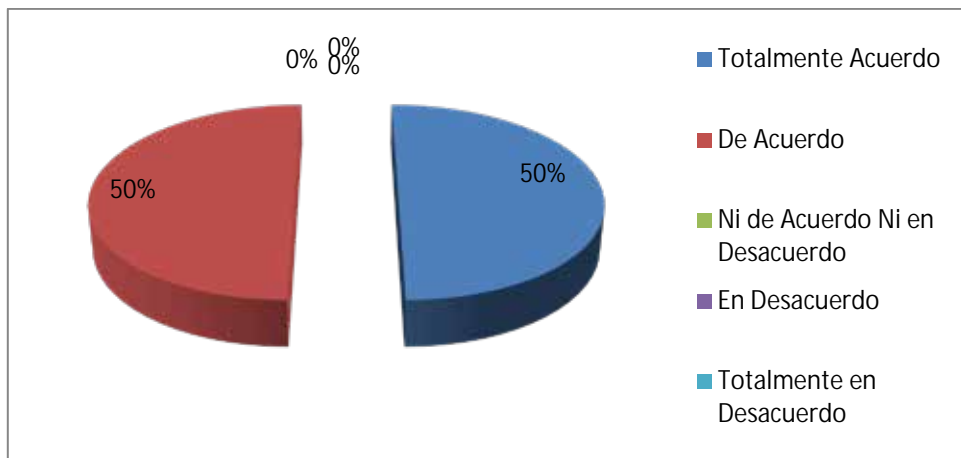
¿El Ambiente físico donde realiza su trabajo es acorde a las labores que realiza en la institución?

Cuadro N° 10 Ambiente Físico

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	6	50
De Acuerdo (DA)	6	50
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	0	0
En Desacuerdo (ED)	0	0
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

**Gráfico N° 9
Ambiente Físico**



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Un cincuenta por ciento (50%) del personal encuestado, está totalmente de acuerdo en cuanto al ambiente o lugar de trabajo donde se desenvuelve físicamente cada persona, ya que cuenta con las medidas de seguridad y salud laboral, al igual que el otro cincuenta por ciento (50%) también se encuentra satisfecho con el área física de trabajo.

Ítem N° 10

¿En la Institución se desarrollan programas motivacionales no monetarios?

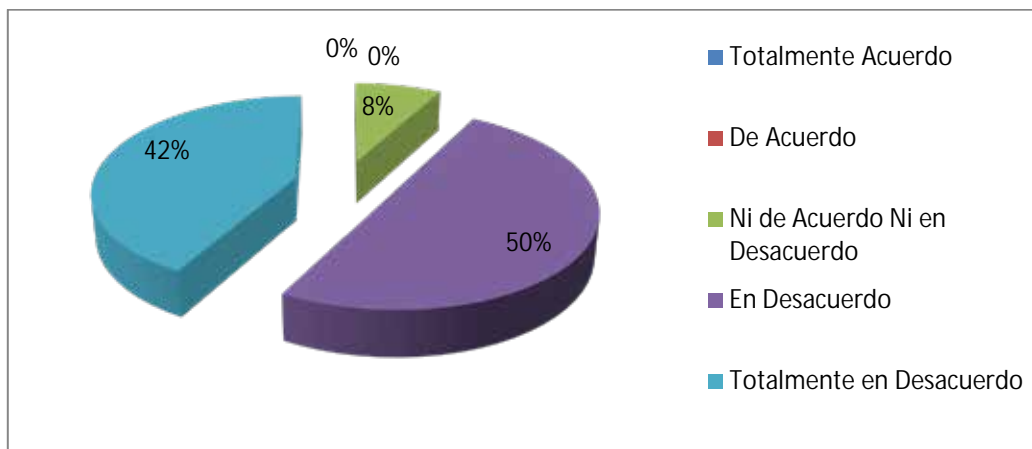
Cuadro N° 11 Programas Motivacionales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	0	0
De Acuerdo (DA)	0	0
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	1	8
En Desacuerdo (ED)	6	50
Totalmente en Desacuerdo (TD)	5	42
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Gráfico N° 10

Programas Motivacionales



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Un cincuenta por ciento (50%) de los encuestados está en desacuerdo con el hecho de que en la institución no se desarrollan programas de motivacionales recreativos que ayudan a una mejor actividad laboral física, y el cuarenta y dos por ciento (42%) está en total desacuerdo y el ocho por ciento (8%) restante ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que evidencia que en la institución no se mantiene un programa de motivación lo que hace que los trabajadores realicen sus labores sin ninguna motivación lo cual hay que mejorar para tener mejores resultados en el desempeño laboral de los funcionarios.

Ítem N° 11

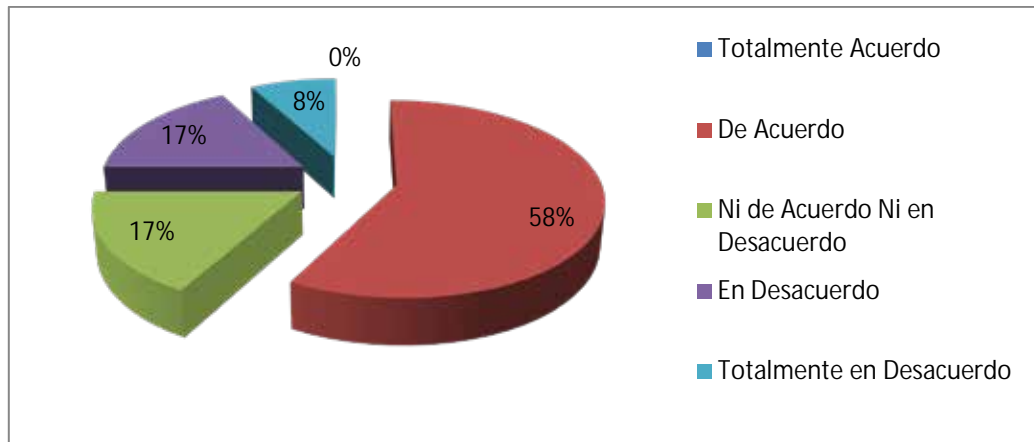
¿Considera que la empresa ve cómo necesario dar oportunidades a sus trabajadores para capacitarse profesionalmente?

Cuadro N° 12 Capacitación Profesional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	0	0
De Acuerdo (DA)	7	58
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	2	17
En Desacuerdo (ED)	2	17
Totalmente en Desacuerdo (TD)	1	8
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

**Gráfico N° 11
Capacitación Profesional**



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

En el análisis del gráfico N° 11, se observa que un cincuenta y ocho por ciento (58%), está de acuerdo con dar oportunidades a los trabajadores de capacitarse profesionalmente, un diecisiete por ciento (17%) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, al igual que otro diecisiete por ciento (17%) está en desacuerdo y un ocho por ciento (8%) está totalmente en desacuerdo. Esto con el propósito de dar a conocer que la empresa no le brindado a los trabajadores oportunidades de capacitarse profesionalmente como ellos esperan.

Ítem N° 12

¿Cree usted que los esfuerzos que hace la institución para mantener al personal motivado son suficientes?

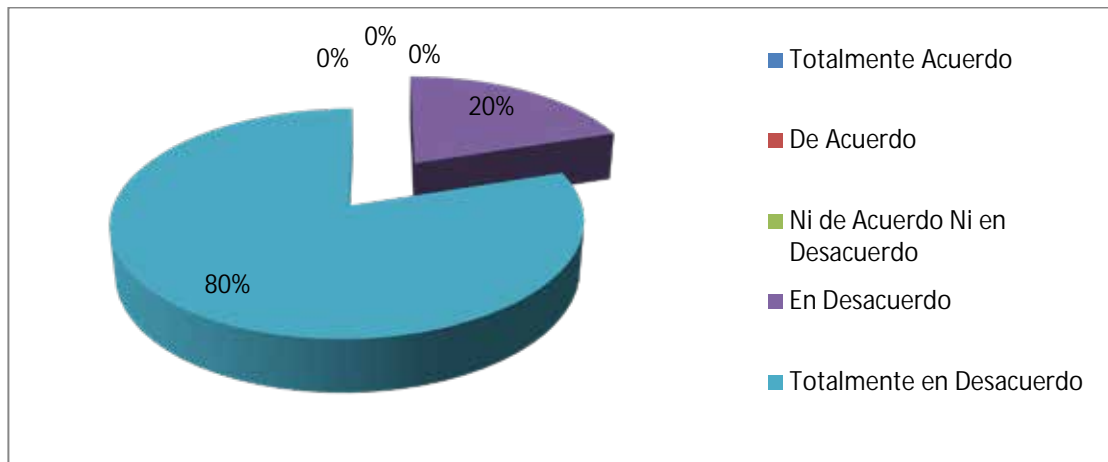
Cuadro N° 13 Motivación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	0	0
De Acuerdo (DA)	0	0
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	0	0
En Desacuerdo (ED)	2	20
Totalmente en Desacuerdo (TD)	10	80
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Gráfico N° 12

Motivación



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Un veinte por ciento (20%), está en desacuerdo, con los esfuerzos que realiza la institución para mantener motivado al personal y un ochenta por ciento (80%) está en totalmente desacuerdo. Lo que evidencia que la institución debe mejorar los esfuerzos para mantener a los trabajadores motivados.

Ítem N° 13

¿Existen programas dentro de la empresa que ofrezcan servicios recreacionales para los trabajadores?

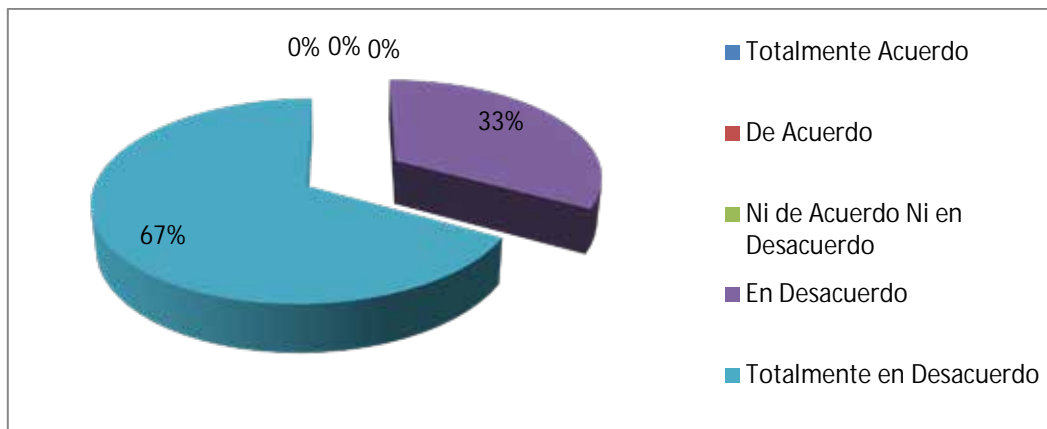
Cuadro N° 14 Servicios Recreacionales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	0	0
De Acuerdo (DA)	0	0
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	0	0
En Desacuerdo (ED)	4	33
Totalmente en Desacuerdo (TD)	8	67
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Grafico N° 13

Servicios Recreacionales



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Un treinta y tres por ciento (33%) está en desacuerdo, mientras que un sesenta y siete (67%) está totalmente en desacuerdo con la institución ya que la misma no cuenta con programas de servicios recreacionales para los trabajadores .Lo que demuestra que se deben colocar en práctica actividades recreacionales que involucren a los trabajadores para lograr un mayor grado de interacción entre ellos y de ese modo mejorar las relaciones interpersonales.

Ítem N° 14

¿Cree usted que el desarrollo de estrategias motivacionales permita mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores?

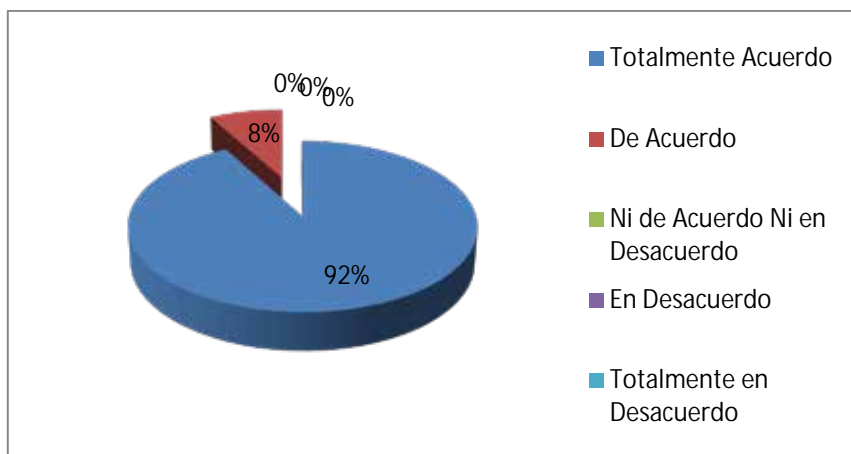
Cuadro N° 15 Estrategias Motivacionales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	11	92
De Acuerdo (DA)	1	8
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	0	0
En Desacuerdo (ED)	0	0
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Gráfico N° 14

Estrategias Motivacionales



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Un noventa y dos por ciento (92%) de los encuestados creen que el desarrollo de estrategias motivacionales permita mejorar el desempeño laboral; y un ocho por ciento (8%) está de acuerdo. Lo que demuestra que los trabajadores piensan que el hecho de estar más motivados contribuirá con un mejor desempeño de sus funciones dentro del instituto

Ítem N° 15

¿Existe la necesidad de implementar estrategias que mejoren los elementos motivacionales de los trabajadores?

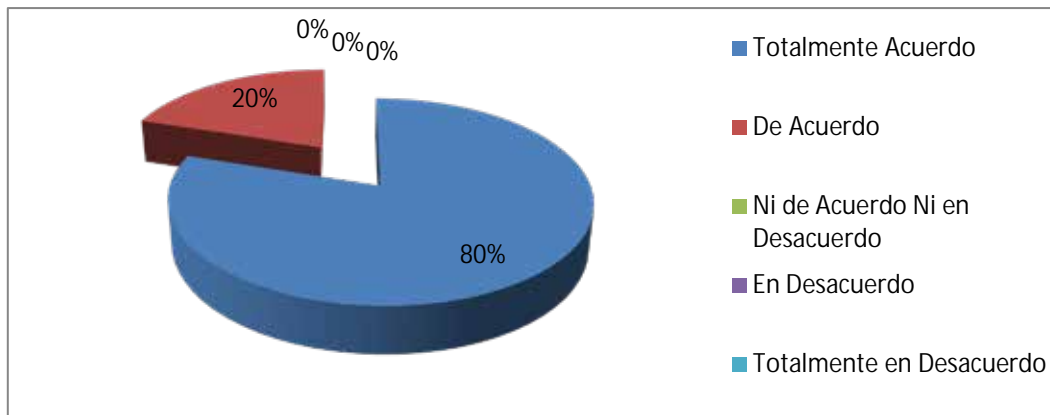
Cuadro N° 16 Mejoras de Elementos Motivacionales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Acuerdo (TA)	10	80
De Acuerdo (DA)	2	20
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo(ND)	0	0
En Desacuerdo (ED)	0	0
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0
Totales	12	100%

Fuente: Alvarado (2015)

Gráfico N° 15

Mejoras de Elementos Motivacionales



Fuente: Alvarado (2015)

Interpretación de los Resultados:

Un ochenta por ciento (80%) de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con la necesidad de implementar estrategias que mejoren los elementos motivacionales en la institución, mientras que un veinte por ciento (20%) está en desacuerdo. Lo que evidencia que es necesario realizar un plan de estrategias gerenciales que motiven a los trabajadores para lograr optimo desempeño en sus funciones para así contribuir con el logro de los objetivos y retos trazados por la institución

Dando respuesta a los objetivos específicos de la presente investigación:

1. Diagnosticar la situación actual de motivación en los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia-Edo. Carabobo.

Se aplicó el instrumento de recolección de datos, un cuestionario contentivo de 15 ítems, con preguntas tipos cerradas y de cinco alternativas de respuesta como lo es: Totalmente Acuerdo (TA), De Acuerdo (DA), Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (ND), En Desacuerdo (ED), Totalmente en Desacuerdo (TD), al personal del Departamento de Prestaciones en Dinero de la Oficina Administrativa Valencia Edo. Carabobo.

2. Determinar la motivación de los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. de Valencia-Edo. Carabobo.

Este objetivo se basa en la identificación de la estructuración arrojada por la aplicación del cuestionario a los trabajadores del Departamento de Prestaciones en Dinero de la Oficina Administrativa Valencia Edo. Carabobo, con la finalidad de conocer percepción del entorno así determinar las debilidades y fortalezas que permitan diseñar las mejores estrategias para aumentar el nivel de pertenencia del personal del Departamento de Prestaciones en Dinero de la Oficina Administrativa Valencia Edo. Carabobo.

La aplicación del cuestionario y luego del análisis de los resultados de cada uno de los ítems, permitió deducir las debilidades que tiene la Oficina Administrativa Valencia Edo. Carabobo, en cuanto a la motivación y la comunicación.

1. El personal carece de sentido de pertenencia con la institución.
2. Existe carencia de comunicación entre los trabajadores y superiores.
3. No se trabaja en equipo, no existe sentido de colaboración.
4. Falta de planificación de actividades laborales, lo cual genera improvisación de las funciones.

5. Los jefes o coordinadores inmediatos no tienen buena comunicación con sus trabajadores.
6. Los jefes inmediatos no realizan estrategias de conformación de equipo o mesas de trabajo para tomar en cuenta las opiniones de sus trabajadores.
7. No se toma en cuenta el nivel de pertenencia de cada trabajador.
8. No existen programas en la institución que ofrezcan servicios recreacionales.
9. Falta de estrategias de integración.
10. No existen planes de capacitación académica a los trabajadores.
11. La falta de concientización laboral y conocimientos de valores de la empresa.
12. No se siente motivado con la institución.

3. Diseñar estrategias gerenciales para motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. de Valencia- Edo. Carabobo.

En esta fase de la investigación se llevó a cabo el diseño y elaboración de las estrategias gerenciales que fomenten el nivel de motivación en el personal del Departamento de Prestaciones en Dinero de la Oficina Administrativa Valencia Edo. Carabobo, con el fin de mejorar y alcanzar el logro de los objetivos propuestos de la institución, ya que al tener sentido de pertenencia los trabajadores estarán dispuestos a ser responsables y comprometidos con la organización y el mejoramiento de la calidad de atención de los usuarios que acuden a esta Oficina Administrativa del I.V.S.S. prestándoles un servicio de calidad y eficiencia.

CAPÍTULO V LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

En la actualidad, las empresas se encuentran llenas de oportunidad con retos, cambios, procesos de adaptación a nuevas realidades y requieren de individuos con mentalidades abiertas motivado al aprendizaje permanente dentro de los procesos que se viven día a día en las mismas. Es así, que a medida que se enfrentan los retos, es necesario concentrar los esfuerzos en la búsqueda de la integración de cada trabajador y de esta manera fortalecer la satisfacción tanto laboral como individual, y para cubrir dicha satisfacción no deben olvidar que los trabajadores son seres humanos y no máquinas para producir, ellos necesitan formación que los ayude a crecer como persona y como profesional.

Ante la problemática que ha presentado la oficina Administrativa Valencia del I.V.S.S. se tomo de los resultados arrojados por el cuestionario aplicado a los funcionarios públicos en que los mismos se encuentran desmotivados, debido a que no son tomados en cuenta, pues no reciben reconocimientos por realizar un buen trabajo, no les dan oportunidades laborales, no les realizan ningún tipo de evento, entre otros. Es importante destacar, que todo empleado debe ser incentivado para que realice un excelente trabajo y se sienta identificado y comprometido con la organización. Es por ello, que se presentara una propuesta de estrategias para lograr motivar a los funcionarios públicos de la oficina administrativa del I.V.S.S. y de esta manera satisfacer sus necesidades y a su vez lograr un mejor desempeño laboral.

El personal objeto de esta investigación requiere que se les planifique talleres de formación que les permita desempeñar las funciones del cargo de manera eficiente, eficaz, y a su vez apoyar el desenvolvimiento personal.

5.2 Justificación de la Propuesta

Después de analizados los resultados obtenidos a través del cuestionario, ese hizo necesario crear la propuesta para motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Ubicada en Valencia – Edo Estado Carabobo, es de vital importancia el incentivar a los trabajadores para que den lo mejor de sí, y se sientan tomados en cuenta, pues son ellos quienes realizan el trabajo día a día para cumplir las metas establecidas. Con este planteamiento, se busca que la gerencia de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Ubicada en Valencia – Estado Carabobo reflexione y sienta que sus trabajadores son valiosos para esta institución y deben estar al tanto que los mismos deben ser motivados para que se sientan identificados con la empresa. Es importante destacar, que al lograr motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Ubicada en Valencia – Edo Estado Carabobo, con las estrategias que fueron propuesta donde permitirá al organismo contar con un personal altamente calificado, identificado con la organización, ofreciendo un buen servicio al usuario dando lo mejor de sí para dar excelentes respuestas que sean oportunas con un 100% de efectividad y que el desempeño de los mismos sea eficiente y eficaz. Es por ello, que es fundamental colocar en práctica las estrategias que se presentaran para que se logre el grado de satisfacción que se requiere.

5.3 Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Ofrecer estrategias que motiven a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa Valencia del I.V.S.S. Ubicada en Valencia – Edo Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- 1- Establecer actividades que proporcionen el crecimiento personal y profesional de los funcionarios públicos con la finalidad de mejorar su rendimiento.
- 2- Brindar oportunidades laborales al personal para que se sientan tomados en cuenta en la institución.

- 3- Desarrollar estrategias motivacionales que fortalezcan las necesidades de los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Ubicada en Valencia – Edo Estado Carabobo

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Estudio de la Factibilidad

Afín de garantizar la presente propuesta, se darán a conocer varios de los elementos que le hacen factible:

Factibilidad Técnica

La Oficina Administrativa del I.V.S.S. cuenta con los equipos necesarios para aplicar esta propuesta, pues, la misma posee equipos de computación, audiovisuales y equipo de sonido, por lo tanto, es factible emplear este programa a nivel técnico, ya que tiene la disposición de los recursos necesarios.

Factibilidad Financiera

La propuesta estaría económicamente orientada a la cancelación de facilitadores, refrigerios, material de apoyo. Incentivos tales como: Reconocimientos a los mejores empleados, eventos anuales para entrega de reconocimientos, eventos del día del trabajador, eventos del día de las madres, eventos del día del padre, y eventos de fin de año. Es importante acotar, que se presenta cuadro N °17, Presupuesto, para lograr ejecutar la propuesta se recurrirá a la solicitud de donaciones por parte de las empresas. A continuación se presenta cuadro N° 17 de la factibilidad financiera:

Cuadro N° 17

Presupuesto

Recurso	Costo en Bs.	Tiempo
Se propone realizar cuatro (4) talleres de capacitación los cuales tendrán una duración de 8 horas c/u y se entregaran cuatro (4) placas de reconocimiento a los cuatro (4) mejores trabajadores de cada sección, ya sea por asistencia perfecta, puntualidad, creatividad. Asimismo, se propone realizar cuatro (4) eventos los cuales serán por el día de las madres, día del trabajador, día del padre y agasajo de navidad.		
Facilitadores	12.000 c/u	8 hrs.
Material de Apoyo para la capacitación	5.000	
Placas de Reconocimiento Anuales	6.500 c/u	
Eventos	30.000 c/u	

Fuente: Alvarado (2015)

Esto contribuirá a que el personal de la institución se incorpore y se sienta identificado y comprometido con la empresa; lo que a su vez repercutirá en el bienestar del ámbito laboral de la institución. Por otro lado, esta propuesta es factible si se considera:

- a) La institución cuenta con el espacio para organizar eventos.
- b) Generar acciones para solicitar apoyo de otras empresas (donaciones).

5.5 Desarrollo de la Propuesta

A continuación se presentara una representación esquemática de la Matriz DOFA aplicada a la institución objeto de esta investigación:

Cuadro N° 18

MATRIZ DOFA

	<p style="text-align: center;"><u>DEBILIDADES (D)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · No se realiza capacitación y formación al personal. · Incentivos y gratificación por el buen desempeño. · No realizan eventos al personal. 	<p style="text-align: center;"><u>FORTALEZAS (F)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · Se cuenta con un equipo que le gusta sus funciones. · Se cuenta con jóvenes profesionales con ganas de ser tomados en cuenta.
<p style="text-align: center;"><u>OPORTUNIDADES (O)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · En la institución se cuenta con un espacio donde se pueden realizar eventos, la formación y capacitación del personal. · Solicitar donaciones a las empresas para realizar eventos. 	<p style="text-align: center;"><u>ESTRATEGIAS (DO)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · Realizar investigación del espacio donde se pueden realizar los eventos y que empresas pueden prestar apoyo para los mismos. · Aprovechar las empresas que puedan dar donaciones. 	<p style="text-align: center;"><u>ESTRATEGIAS (FO)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · Conservar el buen desempeño de los trabajadores(as) para aumentar su trabajo en equipo. · Aprovechar la competitividad del personal para adquirir mayor desempeño laboral.
<p style="text-align: center;"><u>AMENAZAS (A)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · Incentivo a la Corrupción. · Nuevas Ofertas Laborales. 	<p style="text-align: center;"><u>ESTRATEGIAS(DA)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · Entregar incentivos y capacitación para evitar en manejos indebidos del procedimiento interno. · Realizar con los directivos y coordinadores reuniones mensuales para elaborar planes para el crecimiento tanto personal como profesional del personal. 	<p style="text-align: center;"><u>ESTRATEGIAS (FA)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · Mejorar la calidad de los servicios desarrollando un programa de capacitación. · Conservar satisfecho al personal con incentivos, y formación para su crecimiento profesional.

Fuente: Alvarado (2015)

Luego de haber realizado la matriz DOFA, queda realmente plasmada las estrategias que deben ser aplicadas en la Oficina Administrativa del I.V.S.S. de Valencia-Edo. Carabobo, para de esta manera motivar a los funcionarios públicos de la misma.

Dentro de la Propuesta para este estudio se Proponen:

a) Cuatro (4) Talleres:

- Taller N° 1 “Capacitación al Personal”
- Taller N° 2 “Principios éticos de la función pública”
- Taller N° 3 “Manejo y Control del Estrés Laboral”
- Taller N° 4 “Supervisión y Gerencia”

b) Otros Eventos:

- Desarrollar eventos para el día del trabajador, día de las madres, día de los padres, día del funcionario público, y fin de año, para la socialización de los funcionarios públicos y solventar sus necesidades de recreación.
- Otorgar Reconocimiento al personal por realizar un buen trabajo.

A continuación, se desglosa a lo que corresponde a cada uno de los talleres propuestos:

Taller N° 1 “Capacitación al Personal”

- **Capacitación al Personal**

Consiste en programar capacitación a todo el personal de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia-Edo. Carabobo, que proporcione preparación al funcionario para que crezca personalmente y profesionalmente y así ofrezca mejor servicio y trato al público.

Entre los cursos a Ofrecer están:

- **Objetivo:** Conocer y comprender la dinámica y el proceso de los equipos de trabajo de alto desempeño, utilizar técnicas para el mejoramiento de las habilidades interactivas de comunicación, influencia y decisión en equipo, participar eficientemente en los equipos de trabajo aplicando las destrezas adquiridas.
- **Contenido Programático:** autoestima y potencialidades, motivación y progreso, relaciones con el entorno, trabajo en equipo, desarrollo de equipos de alto impacto profesional, comunicación eficaz, estilos de interacción: generar confianza e interactuar con cada estilo de personalidad.
- **Duración:** DE 8:15 am a 12:00pm y de 1:00 pm a 5:30 pm (8 hrs.)
- **Dirigido a:**
Funcionarios Públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S.

Taller N° 2 “Principios Éticos de la Función Pública”

- **Objetivo:** Proveer un marco de referencia a los funcionarios públicos respecto a los principios y deberes éticos que debe regir su conducta.
- **Contenido Programático:** Introducción, principios éticos de la función pública, funciones del servidor público, deberes del funcionario público.
- **Duración:** 8:15 am a 12:00pm y de 1:00 pm a 5:15 pm (8 hrs.)
- **Dirigido a:**

Funcionarios Públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S.

Taller N° 3 “Manejo y Control del Estrés Laboral”

- **Objetivo:** Ofrecer herramientas y técnicas que les permita manejar satisfactoriamente situaciones de tensión.
- **Contenido Programático:** Herramientas y Técnicas para el Manejo del Control Personal, Estrés, Ira.
- **Duración:** 8:15 am a 12:00pm y de 1:00 pm a 5:30 pm (8 hrs.)
- **Dirigido a:**

Funcionarios Públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S.

Taller N° 4 “Supervisión y Gerencia”

- **Objetivo:** Ofrecer principios para una buena comunicación, relaciones humanas, e implantar métodos para tomar decisiones aplicando técnicas para prevenir conflictos y análisis de las decisiones..
- **Contenido Programático:** Introducción, principios de la supervisión, cualidades del supervisor exitoso, relaciones humanas, barreras en las relaciones humanas, la comunicación, comunicación verbal, comunicación gestual, barreras en la comunicación, como ser activo y empático en la forma de escuchar, la comunicación asertiva, la asertiva, ventajas de la comunicación asertiva, los sentimientos, motivación, factores motivantes, elementos de la auto motivación, motivación al trabajo en equipo, manejo y solución creativa de los problemas, toma de decisiones acertadas, análisis de las decisiones, métodos para tomar decisiones, como prevenir los conflictos, técnicas para prevenir los conflictos, resolución de los conflictos, administración de los recursos humanos.
- **Duración:** 8:15 am a 12:00pm y de 1:00 pm a 5:30 pm (8 hrs.)
- **Dirigido a:** Al Director, Jefe de Recursos Humanos y personal que ejecuta el rol de coordinador.

Otros Eventos:

a) Eventos

En esta actividad, se pone en práctica la interacción de los empleados y jefes, para que así exista una mayor integración del equipo.

- **Objetivo:**

Desarrollar eventos para el día del trabajador, día de las madres, día de los padres, día del funcionario público, y fin de año, para la socialización de los funcionarios públicos y solventar sus necesidades de recreación.

- **Dirigido a:**

Funcionarios Públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S.

b) Otorgar Reconocimiento al personal por realizar un buen trabajo

Es indispensable realizar en el evento de fin de año la entrega de placas a los mejores trabajadores, ya sea por, puntualidad, responsabilidad, asistencia perfecta y realización de un buen trabajo, ya que de esta manera se les incentiva a que sigan así y se estimula a los demás empleados a que mejoren cada día para ser reconocidos.

- **Objetivo:**

Incentivar a los funcionarios públicos para que se sientan tomados en cuenta y reconocidos por realizar un buen trabajo.

- **Dirigido:**

Funcionarios Públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S Valencia Edo. Carabobo.

CONCLUSIÓN

Para concluir este trabajo de grado, y una vez llevado a cabo el logro de los objetivos planteados en la propuesta, una vez procesada toda la información obtenida durante el proceso de investigación, se procedió a dar solución al problema de motivar al personal que labora dentro de una institución que presta Servicio al público y empresas en general y a su vez se respondió a las interrogantes planteadas al inicio del proceso de investigación y expuesta en las conclusiones que se expresan a continuación:

En toda Institución es importante la generación de valores como lo es el compromiso y la lealtad hacia la organización por parte de sus miembros son vitales para que estos se hagan más productivos y sensibles ante las exigencias de la empresa, pues la clave del sostenimiento de las instituciones es ganarse al trabajador e involucrarlo con sus labores y los objetivos planificados.

La implementación de estrategias para mantener motivado al personal de la institución objeto de estudio, donde se mejoren las relaciones interpersonales y se estimule el espíritu de equipo, así como también generar una comunicación adecuada, donde los supervisores asuman sus funciones cabalmente, siguiendo los procedimientos establecido y colaborando entre sí, se puede lograr un clima laboral agradable en el departamento basado en la confianza entre los trabajadores.

La relaciones interpersonales es un proceso que adquiere un alto valor, puesto que para que en toda empresa aumente la excelencia y productividad, se requiere mayor eficiencia de los individuos, es decir desarrollar innovadoras, y completas estrategias motivacionales como el presentado en esta oportunidad, en ello está la clave para que el personal se sienta parte importante de la empresa y esté dispuesto a dar lo mejor de sí, para que obtenga competitividad, evitar el ausentismo laboral en el personal.

Por otra parte se concluye diciendo que la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia-Edo. Carabobo debe reconocer los logros obtenidos y tener la posibilidad de desarrollo dentro de la misma aplicando la propuesta antes mencionada, factores que desmotivan frecuentemente y les impide realizar a gusto sus tareas dentro de la empresa.

RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la investigación permiten sugerir un conjunto de recomendaciones dirigidas a la organización en estudio: a través de la propuesta que consistió en proponer estrategias gerenciales para la motivación; Su implementación permitirá mayor eficiencia en el ámbito organizacional.

A continuación se distinguen los siguientes puntos implementados en la propuesta:

- 1) Mejorar sus políticas salariales a través de incentivos, bonificaciones donde los trabajadores puedan beneficiarse.
- 2) Tomar en cuenta al personal y su sitio de trabajo, con la finalidad de que los trabajadores estén a gusto y los motiven a tener un buen desempeño en sus funciones.
- 3) Propiciar trato armónico entre compañeros, coordinadores y directivos.
- 4) Considerar el aspecto laboral como un ambiente favorable para crear un clima agradable.
- 5) Realizar talleres y charlas que coadyuven a incentivar a nivel conectivo a los trabajadores en materia de ausentismo laboral.
- 6) Otorgar los beneficios parecidos a los que obtienen los trabajadores de los otros organismos públicos.
- 7) Planificar talleres de motivación para el logro y desarrollo personal que les permita elevar la autoestima y los deseos de superación.
- 8) Se recomienda aplicar el principio de equidad entre un trabajador bien realizado, asistencia, responsabilidad y puntualidad a través de ascenso o reconocimiento.
- 9) Aplicar propuesta sugerida de la investigación.

LISTA DE REFERENCIAS

Balestrini, Miriam (2006). Como elaborar el proyecto de investigación: Estudios Formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnóstico evaluativo, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles Editorial BL Consultores Asociados.

Benítez, Eduardo (2011). **“Motivación de los Docentes en la escuela primaria Rómulo Betancourt Tinaquillo Estado Cojedes”**. Para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Carabobo.

Blum, Milton y Naylor, James (1986). **Psicología Industrial**. Editorial Trillas. México.

Castillo, José (2003). **Administración de personal: un enfoque hacia la calidad humana**. Bogotá: ECOE.

Celis, Maya (2012). **La Conducta en las Organizaciones**. Universidad de Carabobo Producción de medios y publicaciones, año 2012. Valencia.

Chiavenato, Idalberto (2011). **Administración de Recursos Humanos**. Novena Edición. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá.

Davidoff. Linda (1979). **“Introducción a la Psicología”**. Mc Graw Hill, Interamericana de México.

Davis, Keith y Newstrom, John (1999): **Comportamiento Humano en el Trabajo**. (8° ed.), Mc Graw-Hill, México, D.F.

Di Antonio, Ana. (2012). **“La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional”**. Trabajo Especial de Especialización mención Desarrollo de los Recursos Humanos no publicada, Universidad Central de Venezuela Caracas.

García, Arturo y Uscanga, M^a Teresa (2008). **“Desarrollo y Comportamiento de la motivación en el trabajo”** Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/ Universidad de Málaga. [Revisado: abril 2009]

Gutiérrez, David (2007). **Motivación Intrínseca y Extrínseca**. Plenum Press. New York.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1998). **Metodología de la Investigación**. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A.

Hernández, Roberto (2000). **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.

Hernández, Roberto y Fernández, Carlos (2006). **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.

Herzberg, Frederick (1959). **Motivation to Work**. Second Edition. Wiley International. New York.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (1997). **Paradigmas y Métodos de Investigación**. 2^o Edición. Valencia.

Lahey, Benjamín (1999) **Introducción a la Psicología Social**. 3era edición. Ediciones M.C.Graw Hill. México.

Martin, Pablo (2012). **“La Gestión de la Motivación Organizacional con el Enfoque de la Teoría de Herzberg”**. Trabajo de grado de Magister en Dirección de Empresas no publicadas, Universidad Nacional de la Plata. Argentina.

Patiño, Isabel (2011). **“Abordaje de la Motivación de las Personas que Trabajan en Organizaciones de Servicio Social”**. Trabajo Especial de Especialización en Gerencia Social no publicada, Universidad de Antioquia, Medellín.

Rivera (2012).” **Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral”**. Universidad de Oriente Nucleó Monagas, optando al título de Maestría en Informática Administrativa.

Robbins Stephen y Coulter, Mary (2000). **Administración**. (6ª Ed.). México:

Robbins, Stephen P. (2004). **“Comportamiento Organizacional”**. 10ª Edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall.

Sabino, Carlos (1986). **El Proceso de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

Tamayo y Tamayo, Mario (1993). El proceso de Investigación. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2004). **Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Tercera Edición. Caracas.

Works. Organizational Dynamics.

ANEXO “A”



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
ESCUELA RELACIONES INDUSTRIALES
CUESTIONARIO

**Totalmente Acuerdo (TA), De Acuerdo (DA), Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (ND),
 En Desacuerdo (ED), Totalmente en Desacuerdo (TD)**

Instrumento para Evaluar la Motivación en los funcionarios del Departamento de Prestaciones en Dinero de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia Edo. Carabobo					
Ítems	TA	DA	ND	ED	TD
1.Cree conveniente recibir charlas o inducción al momento de ser nombrado para el puesto que ocupa					
2. Considera importante la relación armoniosa entre usted y sus compañeros					
3. Se siente satisfecho en el ejercicio de sus funciones en la institución					
4. Cree usted que la remuneración por la institución está acorde con el trabajo que desempeña					
5.Cuándo se traza metas considera las habilidades, aptitudes y destrezas que posee para alcanzarlas					
6. Considera importante para la productividad de la empresa la labor que usted realiza					
7. Le gustaría recibir reconocimientos por el trabajo que realiza en esta institución					
8. Su coordinador o Jefe de Departamento se reúne periódicamente con usted para informarle sobre nuevos cambios					
9. El Ambiente físico donde realiza su trabajo es acorde a las labores que realiza en la institución					
10.En la Institución se desarrollan programas motivacionales no monetarios					
11.Considera que la empresa ve cómo necesario dar oportunidades a sus trabajadores para capacitarse profesionalmente					
12.Cree usted que los esfuerzos que hace la institución para mantener al personal motivado son suficientes					
13. Existen programas dentro de la empresa que ofrezcan servicios recreacionales para los trabajadores					
14. Cree usted que el desarrollo de estrategias motivacionales permita mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores					
15. Existe la necesidad de implementar estrategias que mejoren los elementos motivacionales de los trabajadores.					

Fuente: Alvarado (2015)

ANEXO “B”



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

**Instrumento de Validación de Encuesta (Juicio de Expertos)
Aplicado al trabajo de grado titulado:**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA MOTIVACIÓN A LOS
FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DEL
I.V.S.S. VALENCIA- EDO. CARABOBO**

Autor: Judith C. Alvarado G.

Tutor: Lic. María Arenas.

Evaluadores:

Licda. Mary E. Gelvez

Licdo. Ernesto Valera

San Diego, Noviembre 2015



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

INSTRUMENTO PARA VALIDACION DE ENCUESTAS.

Dada su experiencia en tutoría, validación, evaluación y revisión de trabajos de grados, se le presenta el instrumento de validación de encuestas previamente elaborado para el trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA MOTIVACION A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DEL I.V.S.S. VALENCIA- EDO. CARABOBO**

Se busca con este instrumento la obtención confiable de datos.

CUESTIONARIO

Totalmente Acuerdo (TA), De Acuerdo (DA), Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (ND),

En Desacuerdo (ED), Totalmente en Desacuerdo (TD)

Instrumento para Evaluar la Motivación en los funcionarios del Departamento de Prestaciones en Dinero de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia Edo. Carabobo					
Ítems	TA	DA	ND	ED	TD
1.Cree conveniente recibir charlas o inducción al momento de ser nombrado para el puesto que ocupa					
2. Considera importante la relación armoniosa entre usted y sus compañeros					
3. Se siente satisfecho en el ejercicio de sus funciones en la institución					
4. Cree usted que la remuneración por la institución está acorde con el trabajo que desempeña					
5.Cuándo se traza metas considera las habilidades, aptitudes y destrezas que posee para alcanzarlas					
6. Considera importante para la productividad de la empresa la labor que usted realiza					
7. Le gustaría recibir reconocimientos por el trabajo que realiza en esta institución					
8. Su coordinador o Jefe de Departamento se reúne periódicamente con usted para informarle sobre nuevos cambios					
9. El Ambiente físico donde realiza su trabajo es acorde a las labores que realiza en la institución					
10.En la Institución se desarrollan programas motivacionales no monetarios					
11.Considera que la empresa ve cómo necesario dar oportunidades a sus trabajadores para capacitarse profesionalmente					
12.Cree usted que los esfuerzos que hace la institución para mantener al personal motivado son suficientes					
13. Existen programas dentro de la empresa que ofrezcan servicios recreacionales para los trabajadores					
14. Cree usted que el desarrollo de estrategias motivacionales permita mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores					
15. Existe la necesidad de implementar estrategias que mejoren los elementos motivacionales de los trabajadores.					

Fuente: Alvarado (2015)

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer estrategias gerenciales para motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia-Edo. Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de motivación en los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. Valencia-Edo. Carabobo.
- Determinar la motivación de los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. de Valencia-Edo. Carabobo.
- Diseñar estrategias gerenciales para motivar a los funcionarios públicos de la Oficina Administrativa del I.V.S.S. de Valencia-Edo. Carabobo.

Dirigida a: Departamento de prestaciones de la oficina administrativa del I.V.S.S de Valencia Edo. Carabobo, con una escala de valoración transformada en respuesta cerradas de SI y No (dicotómica).

Objetivo de la encuesta

La encuesta busca hacer un diagnóstico en el área del departamento de prestaciones de la oficina administrativa del I.V.S.S de Valencia Edo. Carabobo permitiendo del planteamiento de 15 ítems, los cuales serán respondidos por los trabajadores seleccionados como muestra, la misma dará respuestas a los problemas en términos descriptivos como de relación de variables.

A continuación, se presenta el instrumento de validación. Indique con una X su respuesta. **(EVALUACION DEL PRIMER EXPERTO)**

Ítem (Pregunta)	Clara		Pertinente		Relevante	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Validado por: _____

Fecha: _____ **Firma:** _____

A continuación, se presenta el instrumento de validación. Indique con una X su respuesta. **(EVALUACION DEL SEGUNDO EXPERTO)**

Ítem (Pregunta)	Clara		Pertinente		Relevante	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Validado por: _____

Fecha: _____ **Firma:** _____

