



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA  
OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
INVERSIONES 6270, C.A., VALENCIA -  
ESTADO CARABOBO**

**Autor: Eduardo Briceño**

Urb. Yuma II, calle N<sup>o</sup> 3. Municipio San Diego

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES  
6270, C.A., UBICADA EN VALENCIA - ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales

Autor: Eduardo Briceño  
Tutor (a): Francis Lagardera

San Diego, Julio de 2020



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTÍAS Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N°00013-1-2020  
San Diego, 09 de Junio del 2020

Ciudadano  
**EDUARDO OSMIN, BRICEÑO ARENAS**  
C.I. 26.634.593

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES 6270, C.A., VALENCIA - ESTADO CARABOBO.”** como requisito para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales.

Sin otro particular, se suscribe de usted  
Atentamente.  
**PLAN UNIVERSIDAD EN CASA**  
Dra. Patricia Díaz  
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica.”**  
**“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme dado vida y salud para llegar a lograr mis metas y logros importantes, también por su gran amor y su gracia.

A la persona que más amo, valoro, respeto y es mi ejemplo a seguir que mi madre María, que con su amor, cariño y dedicación de madre siempre me impulsa a ser un hombre de bien, por motivarme a seguir adelante sin importar las adversidades y llegar a ser un licenciado en Relaciones Industriales. Por eso te dedico esto que es mi mayor logro... Te amo mamá

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por guiar y proteger a mi familia y a mi persona a lo largo de la vida y nunca desampararnos.

A mi madre María que amo y quiero mucho, gracias por ser la mejor mama del mundo, por estar allí cuidando de mis hermanos y de mí, por enseñarme a ser mejor persona, por apoyarme en los estudios, por cuidarme cuando más lo necesité, por tu preocupación como madre, por muchas cosas más te doy las gracias

A mi hermana Aney por ser mi segunda madre, te agradezco por ayudarme siempre cuando más lo necesite, por cuidarme, por apoyarme en los estudios, por ser mi mejor amiga y consejera, estaré eternamente agradecido. Te amo

A mis dos luceros que son mi hermanito Diego y mi sobrina Anarella, hacen que se llene de alegría y gozo todos los días de mi vida. Los quiero mucho mis niños.

A Daniel por ser un padre para mí, gracias por apoyarme y guiarme junto a mi mama en la vida y enseñarme muchas cosas.

A mi amigo Richard que lo aprecio como un hermano, te agradezco por toda tu ayuda durante el estudio de la carrera y en la vida. Gracias bro.

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

**ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Francis Lagardera, portadora de la C.I. V- 13.667.368, en mi carácter de tutora del trabajo de grado presentado por el Bachiller Eduardo Osmin Briceño Arenas, portador de la C. I V-26.634.593, titulado **Estrategias Motivacionales Para Optimizar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Inversiones 6270, C.A., Ubicada En Valencia - Estado Carabobo**, presentado como requisito parcial para optar al título de Relacionista Industrial, acepto la tutoría del mencionado proyecto durante su etapa de desarrollo hasta elaboración y evaluación, según las condiciones de la Coordinación de Trabajo de Grado de la facultad de Ciencia Sociales de la Universidad José Antonio Páez y sus correspondientes Reglamentos

Atentamente,

Francis Lagardera

## INDICE GENERAL

|                                       | Pág. |
|---------------------------------------|------|
| Resumen                               | x    |
| Introducción                          | 1    |
| <b>CAPITULO I</b>                     |      |
| <b>EL PROBLEMA</b>                    |      |
| 1.1 Planteamiento del Problema        | 3    |
| 1.2 Objetivos de la Investigación     | 5    |
| 1.2.1 Objetivo General                | 5    |
| 1.2.2 Objetivos Específicos           | 5    |
| 1.3 Justificación de la Investigación | 6    |
| <b>CAPITULO II</b>                    |      |
| <b>MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL</b>   |      |
| 2.1 Antecedentes                      | 7    |
| 2.2 Bases Teóricas                    | 11   |
| <b>CAPITULO III</b>                   |      |
| <b>MARCO METODOLÓGICO</b>             |      |
| 3.1 Diseño de la Investigación        | 16   |
| 3.2 Tipo de Investigación             | 16   |
| Población y Muestra                   | 18   |
| <b>CAPITULO IV</b>                    |      |
| <b>RESULTADOS</b>                     | 21   |
| <b>CAPITULO V</b>                     |      |
| <b>PROPUESTA</b>                      | 37   |
| 5.1 Presentación de la Propuesta      | 37   |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 5.2. Justificación de la Propuesta | 38 |
| 5.3. Objetivos de la Investigación | 39 |
| <b>CONCLUSION</b>                  | 43 |
| <b>RECOMENDACIONES</b>             | 45 |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>  | 47 |

## **INDICE DE CUADROS**

| <b>CUADRO N°</b>                             | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| 1. Teoría Jerarquía de la Necesidades        | 13          |
| 2. Teoría Bifactorial de Herzberg            | 15          |
| 3. Población                                 | 18          |
| 4. Plan de actividades                       | 40          |
| 5. Plan de actividades                       | 41          |
| 6. Plan de actividades                       | 41          |
| 7. Plan de actividades                       | 42          |
| <b>ANEXOS</b>                                |             |
|  | <b>Pág.</b> |
| A. Instrumento de Recolección de Información | 48          |

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES  
6270, C.A., VALENCIA - ESTADO CARABOBO**

**Autor: Eduardo Briceño**

**Tutor: Francis Lagardera**

**Fecha: Junio, 2020**

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se encontró enmarcado en la importancia de la motivación como factor esencial para mejorar al desempeño de los trabajadores y alcanzar mayor competitividad en sus labores. Por ello, se consideró relevante en proponer Estrategias Motivacionales Para Optimizar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Inversiones 6270, C.A., Ubicada En Valencia - Estado Carabobo. Los fundamentos teóricos que sustentan la investigación son las teorías de los siguientes autores: la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow (1954), la de Existencia, Relación y Crecimiento de Clayton Alderfer (1969) y la de los Dos Factores: Motivación-Higiene de Herzberg, Mausner y Synderman 1967. La metodología de la investigación se efectuó bajo un estudio de diseño de campo de carácter descriptivo, apoyándose en una investigación documental orientada en la modalidad de proyecto factible. La población sobre la que se llevó a cabo el estudio estuvo conformada por 28 trabajadores con una muestra de 14 personas a las cuales se le aplicó un instrumento de recolección de datos tipo cuestionario con 16 ítems para la obtención de información donde se analizó los resultados mediante de la realización de tabla de frecuencia y gráficos, generando conclusiones en cuanto se refleja un desánimo por parte de los trabajadores por no sentirse a gusto con las condiciones laborales y se recomienda poner en práctica las estrategias presente en la propuesta planteada en el capítulo V y se recomienda monitorear periódicamente el entusiasmo y compromiso del personal.

**Palabras claves:** Motivación, Desempeño Laboral.

## INTRODUCCION

Hoy en día las organizaciones tienen un gran desafío, acrecentar la producción con la misma cantidad de personal o reestructurar varios cargos para que lo desempeñe un solo trabajador, esto debido a la situación económica que atraviesa el mercado venezolano, donde se necesita lograr los mismos objetivos en muchos casos reduciendo personal, a fin de obtener la misma cantidad de ganancias o incrementarlas y para ello mantener en óptimas condiciones los procesos y sub procesos que llevan a cabo. Por ende, requieren de un recurso humano que se identifiquen y se comprometan a dar lo mejor de sí, realizando las funciones de forma adecuada, sintiéndose motivado a desempeñar su rol diariamente con el mismo entusiasmo con el que inicio laboralmente en la empresa, pero a medida que pasa el tiempo se debe revisar el nivel de motivación en el personal, ya que la misma tiende a disminuir y conlleva a decrecer el nivel de productividad.

De tal manera se plasma como la motivación se convierte en un elemento de suma relevancia en las organizaciones, ya que por medio de la misma los trabajadores se esfuerzan para obtener sus metas personales como laborales, puesto que al no poseer un personal motivado en la forma adecuada repercute en la baja calidad del bien que produzcan o servicio que ofrezcan; por ello la motivación dirige a los individuos a realizar aquellas cosas o manifestar comportamientos que con las que esperan cubrir carencias y así satisfacer impulsos y deseos.

Por consiguiente, se puede deducir que la motivación es un combustible que genera una fuerza en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el aspecto laboral genera mayor predominio; ya que el trabajo o empleo ocupa la mayor parte de la vida del ser humano y por el cual el hombre se siente útil. De esta manera, sin la motivación sostenida los subordinados o trabajadores de una empresa no se sienten a gusto para abarcar o materializar los objetivos fijados, por tal razón se hace vital

establecer diferentes incentivos y mecanismos para influir sobre el desempeño de estos; tomando en cuenta lo antes expuesto, se desarrollará una investigación relacionada con la motivación que se refleja en el personal de la empresa Inversiones 6270, C.A., permitiendo proponer estrategias motivacional en función de optimizar el desempeño de los trabajadores de dicha empresa, por lo que, el siguiente trabajo se estructura en cinco capítulos:

Capítulo I: el cual muestra referencia al planteamiento, objetivos generales y específicos, justificación, limitación y alcance de la investigación.

Capítulo II: se halla desglosado de la siguiente manera: antecedentes y bases teóricas.

Capítulo III: nos indica el tipo y diseño de la investigación como la población y muestra de la misma, como la técnica de recolección para la información.

Capítulo IV: señala los resultados e interpretación de los mismos.

.Capítulo V: presenta la propuesta de Diseñar Estrategias Motivacionales para Optimizar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A., ubicada en Valencia - Estado Carabobo.

Y finalmente se enseña las respectivas conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos del trabajo.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

A lo largo de la historia, la humanidad siempre ha necesitado de un estímulo para provocar una actuación y dirigirse a conseguir lo deseado, ese deseo que lo lleva a sentirse satisfecho y emitir un comportamiento de complacencia con lo alcanzado, convirtiéndose en un refuerzo positivo para conductas venideras. Pues, la motivación pasa a ser un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos en las distintas sociedades, orienta al hombre al alcance de lo planteado a pesar de los inconvenientes que puedan presentarse en el camino a la meta; por ende la motivación humana es uno de los aspectos básicos de la personalidad ya que sin ella el individuo no se esfuerza a conseguir sus anhelos.

Partiendo que el recurso humano es de gran importancia para toda empresa, establecimiento o negocio, sea la naturaleza que sea, convirtiéndose en un factor imprescindible para ejecutar las funciones físicas como intelectuales, donde el mismo amerita de sumo cuidado para que su desempeño laboral sea óptimo y genere una ventaja competitiva a la empresa que permita mantenerse en el mercado y más aún en esta época que Venezuela enfrenta cambios en todos los sectores, con una perspectiva económica, social y política bastante engorrosa generando un escenario de angustia e incertidumbre en el mercado venezolano; influenciando en la vida y sostenimiento empresarial, ya que para mantener y poder planificar el alcance de los objetivos con una fuerza laboral en tiempos de crisis es un poco difícil. Es por ello, que hoy más que nunca se debe motivar a estos trabajadores, para que su productividad no se vea afectada y no terminen egresando de la organización.

Entonces, para mantener a los trabajadores identificados con el quehacer diario es relevante la motivación, por lo cual las empresas deben tener la capacidad de

mantener involucrados a estos para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales fijados por la organización; convirtiendo la motivación en una herramienta clave para aumentar no solo la productividad sino también el trabajo en equipo, según Robbins (1999) La motivación “es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa” (p.123). Se puede entender que por medio de la motivación se va a lograr que el individuo coopere por medio de incentivos que se convierten en estímulos para una actitud loable con el entorno que lo rodea.

Ahora bien, la motivación laboral para Robbins (1998) “es como la voluntad para realizar un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la disposición del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal” (p.155). En tal sentido, se traduce en el esfuerzo de concretar las metas de la empresa más allá de conseguir cualquier meta, regido por el sentido de propiedad con la organización. Al respecto, Castillo (2003) expone que “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” (p.185). En relación a lo anterior, se puede determinar que la motivación laboral es necesaria en toda organización ya que convierte en un aspecto ventajoso para mantener a sus trabajadores comprometidos, interesados y firme con sus funciones, manifestando una actitud positiva y proactiva ya que de estos obedecerá el buen desenvolvimiento en su desempeño.

De lo antes señalado, es valioso mencionar que los incentivos tienen un valor de utilidad que se convierte en subjetivo, variando de un individuo a otro, cuando estos incentivos no existen, los empleados presentan dificultad para adaptarse a sus puestos como a los equipos de trabajo y a la tarea que se les asigna, donde no invierten mayor interés en sus responsabilidades, es decir solo se limitan al desempeño de su rol sin dar un aporte adicional mostrando un desempeño laboral ineficiente por el decaimiento, el estrés, la apatía entre otros. Dentro de este marco, se evidencia la

necesidad de originar una conciencia colectiva en el sentido mejorar el compromiso con la labor a ejecutar así como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, la iniciativa, la integración con la empresa, la colaboración, la empatía con sus compañeros y jefes, minimizar el choque entre los valores de la empresa y los valores individuales y sobre todo mejorar la coordinación de las tareas apuntando a un mejor desempeño. Sobre la base de lo ante considerado, se deriva la siguiente interrogante de la investigación:

De qué manera las Estrategias Motivacionales podrán Optimizar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A., Valencia - Estado Carabobo.

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Elaborar Estrategias Motivacionales para Optimizar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A., Valencia - Estado Carabobo

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Diagnosticar la necesidad de Estrategias Motivacionales para Optimizar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A., Valencia - Estado Carabobo

Determinar los factores que inciden en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A., Valencia - Estado Carabobo.

Diseñar Estrategias Motivacionales para Optimizar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A., Valencia - Estado Carabobo.

### **1.3 Justificación**

La presente investigación se busca lograr una mejora para la organización, por medio del impacto de promover estrategias motivacionales ya que es un tema vigente, convirtiéndose en un factor valioso a la orientación al logro y para ello se amerita que la institución valoren a sus trabajadores para que este a su vez se convierta en una persona capaz de trabajar de una mejor manera, a fin de colaborar con el logro del objetivo común del negocio.

Por consiguiente, el aporte social de tal investigación es precisar la importancia de promover estrategias motivacionales y su incidencia en el desempeño y la productividad de los miembros que conforman la empresa Inversiones 6270, C.A., donde es necesario motivar para alcanzar esa identificación con los objetivos de la organización, provocando conductas que apunten a mejorar resultados partiendo de la importancia de mantener a los trabajadores incentivados, redundando esto en una mejor calidad en su trabajo, generando a su vez un bienestar para el trabajador, ya que se siente tomado en cuenta por parte de la empresa.

Es primordial mencionar la contribución académica de este estudio, servirá como marco de referencia o antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la motivación ya que sirve de impulso para otras investigaciones, sirviendo de base para optimizar el desempeño y por ende las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la organización, generando sentido de pertenencia con la misma.

Finalmente se debe destacar la importancia y relación que guarda con la carrera de relaciones industriales, ya que la investigación propuesta es importante debido a que toda organización debe estimular a sus miembros para que se desenvuelvan de manera cómoda, efectiva generando así calidad de vida laboral, ya que al existir incentivos que estimulen al trabajador a realizar mejor sus funciones también es cierto que produce bienestar y mejora la calidad de vida del empleado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL**

El marco teórico es importante, debido a que muestras su relación con otros problemas o trabajos que tratan de temas relacionados con el presente en esta investigación; tal vinculaciones con tópicos van a permitir fundamentar y ampliar teóricamente la presente investigación. Por ello, Balestrini (2007) expresa lo siguiente:

Es importante acotar, que la fundamentación teórica, determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación y de igual manera muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendiendo a un determinado paradigma teórico. (p. 91)

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **Internacionales**

Fernández (2018), para optar al título de Ingeniería y Negocios en la Escuela Académico Profesional De Negocios Y Competitividad en Perú, desarrollaron un estudio titulado **“Estrategias Para Mejorar La Motivación Laboral En Un Instituto Técnico Superior, Lima - 2018”**. Se realizó con el fin de crear una implementación de reconocimientos, que es un vínculo de herramientas motivacionales, el cual incrementara el desempeño de los colaboradores del SENATI, sede 28 de julio, dicha institución cuenta con un plan de reconocimiento anual, pero no es muy efectivo. Para este estudio se usó el tipo de investigación holística, enfoque mixto, que incluye el análisis y observación de los resultados de las herramientas cualitativos y cuantitativos, para conseguir una propuesta verdadera. Por lo tanto, se

realizó 30 encuestas a los colaboradores de SENATI sede 28 de julio y se entrevistó a 3 colaboradores más experimentados. El resultado fue que la institución cuenta con un reconocimiento anual por sede, por lo tanto, dicho reconocimiento no tiene impacto positivo en los colaboradores. Entonces la implementación de la propuesta hace que los trabajadores se desempeñen con gusto, haciendo que los colaboradores incrementen su motivación en la institución.

En correspondencia la relación de la investigación es que se determinó que el plan de reconocimiento anual que posee el instituto de educación técnica superior no es percibido como incentivo para los colaboradores para que estos a su vez se estimulen a un mejor desempeño en sus tareas, evidenciando la necesidad a mejora la motivación como herramienta clave.

### **Nacionales**

Revilla (2017), para optar al título de Maestría En Gerencia Avanzada En Educación de la Universidad de Carabobo, que tiene por título **“Estrategias Motivacionales Que Coadyuven Al Desempeño Laboral De Los Docentes En El Departamento De Biología Y Química De La Face De La Universidad De Carabobo”**. La presente investigación tuvo como objetivo analizar las estrategias motivacionales que coadyuvar al desempeño laboral de los docentes. El estudio se fundamentó en investigación descriptiva transaccional, apoyada en una investigación de campo. La muestra estuvo conformada por un total de 33 docentes del Departamento de Biología y Química de la FaCE de la Universidad de Carabobo y fue de tipo censal, a quienes se les aplicó un cuestionario tipo Lickert cerrado que constó de 23 ítems. Se aplicó como técnica el análisis cuantitativo, a través de la estadística descriptiva, los resultados se presentaron en tablas de distribución de frecuencia y gráficos circulares. Una vez tabulados y graficados los datos, se procedió al análisis e interpretación de los mismos y se evidenció que existe un alto índice de desmotivación por parte de los docentes que laboran en la Universidad, lo que conlleva en ocasiones a la inconformidad y apatía, afectando directamente en el desempeño del personal, por lo

que se recomienda a los directivos promover y liderar el aprovechamiento de su capital humano, favoreciendo la comunicación.

La vinculación de este trabajo con la presente investigación radica en el hecho de que se evidencia una conexión entre la motivación y el desempeño laboral como factor determinante y esto a su vez se traduce en productividad y calidad en la labor como docente generando condiciones laborales deseables para todos.

Los autores Abello, Pérez y Ruiz, (2016), llevaron a cabo una investigación para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad de Carabobo, titulada **“La Motivación Del Personal Que Labora En La Dirección General De Asuntos Estudiantiles De Una Universidad Pública, En El Último Trimestre Del Año 2015 En Aras De Aportar Recomendaciones Que Mejoren El Clima”**. Se estableció como objetivo principal revisar el aspecto de la motivación para lograr un clima institucional más armonioso, para lo cual se realizó una investigación de campo y descriptiva. Para recaudar la información necesaria se utilizó un cuestionario conformado de 40 interrogantes, basada en la escala tipo Likert aplicado a los trabajadores que constituyeron la muestra de 14 trabajadores. Los resultados obtenidos permitieron determinar el nivel de motivación de los empleados, es por eso que se logró identificar en relación de los factores y necesidades motivacionales entre otras cosas que los empleados mantienen satisfecha las necesidades sociales. Se concluye que la disminución en la insatisfacción laboral presentada es por algunos factores como los son remuneración, incentivos salariales, beneficios sociales y capacitación, tomando en cuenta estos aspectos se determina que poseen una motivación promedio. Se recomienda un salario acorde con las funciones del cargo y realizar cursos de capacitación para los empleados, entre otros. Cabe resaltar que la investigación guarda relación con el estudio ya que tratan ambos el importante tema de la motivación para mejorar el nivel de la misma y revisar los factores que inciden en el nivel de vida de tales trabajadores y proporcionar así mayor bienestar.

Veitia, (2016), realizo una investigación para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales, titulada **“Factores Motivacionales Presente En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De Una Empresa De Distribución Ubicada En Valencia Edo. Carabobo”**. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar los factores motivacionales presente en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de distribución. Para el proceso de metodología se aplicó una investigación descriptiva, con un diseño de campo, no experimental. La población de veinte (20) trabajadores adscritos al departamento de distribución y transporte, tomando como muestra el mismo número de la población ya que la misma fue censal. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, por tanto se estableció como instrumento un cuestionario de (34) ítems en escala de Likert con cinco opciones de respuestas, la confiabilidad del instrumento se calculó con la formula alpha de cronbach, obteniendo una confiabilidad de 0,87%; Dentro de los resultados se evidencian necesidades motivacionales en los trabajadores de tipo interno y externos, concluyendo que lo más importantes en satisfacer necesidades de reconocimiento, recompensas y de crecimiento profesional y laboral, como medios como motivantes para un mejor desempeño en los trabajadores .

Desde la perspectiva de tal investigación guarda concordancia con el estudio ya que apunta a que la empresa implemente una mejor planificación en cuanto a la motivación brindada a sus trabajadores para favorecerlos con incentivos laborales que permita una satisfacción que apunte a una mayor productividad.

Los autores Bastida y Hernández (2015), desarrollaron una trabajo de grado para para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad José Antonio Páez, con el título **“Plan Estratégico Motivacional Para Incrementar El Nivel de Satisfacción Laboral en los empleados administrativos de Empresa**

**Unilever andina Venezuela, S.A”**. Cuyo propósito es valerse de la motivación para incrementar la satisfacción de los empleados del área administrativa, la metodología empleada estuvo enmarcada en un estudio descriptivo, con diseño de campo amparado en un análisis documental, bajo la modalidad de proyecto factible. La población estuvo conformada por 15 empleados y la muestra fue el total de dicha población. Se procedió aplicar un cuestionario de 11 ítems y la validez se hizo por medio de un juicio de expertos a cargos de especialistas. Como conclusión se destaca a implementar mejora en canales de comunicación con los jefes inmediatos que facilite a su vez la resolución de problemas, como tomar en cuenta a los empleados como parte importante de la empresa. Se recomienda el trabajo en equipo, la equidad en los reconocimientos y la igualdad de oportunidades para crecer dentro de la empresa.

La relación del antecedente con la investigación se presenta ya que por medio de la motivación se ofrece a los empleados fortalecer el vínculo con la empresa y crear mecanismos para que estos realicen su trabajo de manera armoniosa y no emitiendo conductas hostiles que perjudican el clima en el área y afecta las relaciones interpersonales y la consecución de los resultados.

## **2.2 Bases Teóricas**

Para el avance de la investigación es valioso apoyarse en teorías que se relacionen con el tema objeto de estudio proporcionándole basamento para una mejor comprensión al lector, ya que se considerara de soporte aquellas teorías que se relacionan como este punto de interés, permitiendo conocer las diferentes contribuciones de distintos autores.

### **2.2.1. Motivación**

La motivación es un impulso que nos permite mantener una cierta continuidad en la acción que acerca al individuo a la consecución de una meta y que una vez materializada, saciará una necesidad que conducirá a un estímulo. Es decir, son los

estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones emitiendo un comportamiento determinado persistir en los mismos para su culminación.

Cabe destacar que la motivación es de gran jerarquía, a la hora de realizar cualquier actividad social y económica, tener un punto de partida que se convertirá en el inicio de todas las acciones, un desarrollo que es el método en el cual se llevara a cabo, y un objetivo, el propósito por el cual se ha realizado dicha actividad, por lo que se puede inducir que hará aparecer un motivo que a su vez conducirá a satisfacer la carencia o necesidad.

Esto es justamente lo relativo a la Motivación de todo acto, teniendo esta palabra una relación con lo que es el Motor de las Cosas, el empuje necesario que necesitamos para poder realizar algo, y a veces, es relativo a las palabras que recibimos cuando se nos da aliento a realizar algo, intentando levantar el ánimo o potenciar las virtudes de la persona que comenzará a realizar la actividad.

La motivación para Chiavenato (2009) “funciona en términos de fuerzas activas e impulsadoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza, y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme a la exclusión social y las amenazas a su autoestima” p (48). Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energías para lograrlo.

Por ende, las estrategias motivacionales ayudan, a que el trabajador se sienta a gusto con la organización, por más fuerte que sea el trabajo siempre que haya algún incentivo facilita una mejor predisposición al trabajo realizar. Según Delgado (1998) refiere que el termino motivación es

El proceso mediante el cual las persona al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a las consecuencias de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que deciden aplicar acciones. (p.101)

## 2.2.2 Teorías de la Motivación

### Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow - tomado de Robbins (2010)

Abraham Maslow en 1954 desarrollo la teoría de la Jerarquía de las necesidades, la cual es la pionera entre estas teorías. Este autor identificó cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en las que las necesidades básicas se encuentran debajo, y las superiores o racionales arriba. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización). Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas.

#### Cuadro N° 1. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

|                  |  |                   |
|------------------|--|-------------------|
| Autorrealización | Autoexpresión, independencia, competencia, oportunidad. (FACTORES MOTIVACIONALES)                  | F. MOTIVACIONALES |
| Estima           | Reconocimiento, responsabilidad, sentimiento de cumplimiento, prestigio. (FACTORES MOTIVACIONALES) |                   |
| Sociales         | Compañerismo, aceptación, pertenencia, trabajo en equipo.  | F. HIGIENICOS     |
| Seguridad        | Seguridad, estabilidad, evitar los daños físicos, evitar los riesgos.                              |                   |
| Fisiológicas     | Alimento, vestido, confort, instinto de conservación.  |                   |

Fuente: Briceño (2020)

### Teoría de la ERC de Alderfer - tomado de Robbins (2010)

En el mismo orden de ideas, Clayton Alderfer (1969) hizo unos estudios respecto a la teoría de Maslow y organizó las necesidades en tres grupos: necesidades de Existencia, necesidades de Relación y necesidades de Crecimiento, por lo tanto se denomina ERC

**Existencia:** agrupa las necesidades más básicas consideradas por Maslow como fisiológicas y de seguridad

**Relación:** estas necesidades requieren para su satisfacción, de la interacción con otras personas, comprendiendo la necesidad social y el componente externo de la clasificación de estima efectuado por Maslow

**Crecimiento:** representado por el deseo de crecimiento interno de las personas. Incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización.

Esta teoría considera que si el individuo no logra satisfacer una necesidad de orden superior aparece una necesidad de orden inferior (frustración- regresión)

En comparación a ambas teorías, la de las Tres Necesidades ó ERC plantea que no es necesario satisfacer las necesidades en un orden jerárquico para lograr la autorrealización del ser, Alderfer plantea que puede darse el caso que exista una necesidad de orden superior sin haber sido satisfecha una de orden inferior o básicas, es decir se pueden satisfacer simultáneamente, independientemente del grupo en el cual se encuentren.

### **Teoría Bifactorial de Herzberg - tomado de Robbins (2010)**

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman 1967. Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. Estas categorías se conforman en factores y son los siguientes:

**Factores de Higiene.** Llamado también factores de mantenimiento, son necesarios para conservar un nivel razonable de satisfacción entre los empleados. En esta categoría cae lo siguiente: políticas y procedimientos corporativos, condiciones laborales y seguridad de empleo, sueldo y prestaciones, calidad de la supervisión y relación con supervisores, colegas y subordinados. Aunque la ausencia de los factores anteriores puede causar gran insatisfacción al personal, su presencia no los motiva

necesariamente. Son factores externos a la tarea, por ende, su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados, pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción. Generalmente estos factores impiden a los empleados ser infelices en su trabajo. Sin embargo, un empleado feliz necesariamente se siente motivado.

**Factores Motivacionales.** En opinión de Herzberg, producen altos niveles de motivación y de satisfacción en el trabajo. Incluyen logro, progreso, reconocimiento, responsabilidad, haciendo referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no satisfechos.

En este orden de ideas, los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la necesidad jerárquica de Maslow (filológicos, de seguridad y sociales). Los factores motivadores coinciden con los niveles más altos motivacionales, por lo tanto si comprendemos los factores de motivación resulta más fácil generar un ambiente de trabajo donde florezca la automotivación.

**Cuadro N° 2. Teoría Bifactorial de Herzberg**

| <b>Factores Higiénicos</b>   | <b>Factores motivadores</b>   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores económicos: Sueldos, salarios, prestaciones.</li> <li>- Condiciones físicas del trabajo: Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro.</li> <li>- Seguridad: Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización.</li> <li>- Factores Sociales: Oportunidades para relacionarse con los demás compañeros.</li> <li>- Status: Títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios.</li> <li>- Control técnico.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tareas estimulantes: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.</li> <li>- Sentimiento de autorrealización: Certeza de contribuir en la realización de algo de valor.</li> <li>- Reconocimiento de una labor bien hecha: La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.</li> <li>- Logro o cumplimiento: La oportunidad de realizar cosas interesantes.</li> <li>- Mayor responsabilidad: El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo.</li> </ul> |

Fuente: Davis, K. y Newstron, J. (2002).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico es definido por Balestrini (2006) como:

El conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p. 125)

#### **3.1 Tipo y Nivel de Investigación**

La presente investigación es de tipo de campo de nivel descriptivo, ya que los datos de la investigación se obtienen directamente de la realidad con estrategia de recolectar información en un determinado entorno donde susciten los acontecimientos, permitiendo así que la investigación se ejecute bajo las condiciones naturales del objeto de estudio. De tal manera, el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertado (2010) establece por investigación de campo lo siguiente:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea describirlo, interpretarlo, entender u naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas o efectos, o predecir u ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoque de investigación conocido o en desarrollo. (p.18)

En tal sentido, el nivel de la investigación es el grado de profundidad que tendrá la investigación, en base a lo anterior Delgado (2008) acota que la investigación

descriptiva “está dirigida a reseñar las características primordiales de un fenómeno, siendo una precisión de la mediación de las dimensiones objeto de estudio” (p. 249). Por lo tanto, se hará una narrativa exponiendo la problemática planteada, describiendo algunas características esenciales de la realidad estudiada.

En el mismo orden de ideas, la presente investigación tiene como base una revisión documental, por tanto el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales la Universidad Pedagógica Libertador (2010) señala:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y en general en el pensamiento del autor. (p.19)

Es de resaltar, que dicho autor establece el propósito de la investigación documental basándose en recopilar, analizar de forma reflexiva y crítica, seleccionando información de diversas fuentes acerca del tema de interés.

Además, la investigación se concibe como un proyecto factible, donde el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales la Universidad Pedagógica Libertador (2010) lo define “en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnológicas, métodos o procesos” (p.21).

### **3.2 Fases de la Investigación**

Es importante recalcar que, el proyecto aquí presentando comprende tres fases, donde la **primera fase** consiste en el **Diagnóstico de la Necesidad de Estrategias**

**Motivacionales para Optimizar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A., Valencia - Estado Carabobo**, se hace necesario establecer una población como objeto de estudio conformada por el universo con unas series de especificaciones planteadas y que deben concordar para el investigador, De acuerdo con Arias (2006), “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). En este caso, la población está compuesta por los 28 trabajadores de la empresa Inversiones 6270, C.A., en los siguientes cargos:

**Cuadro N° 3. Población**

| <b>Áreas de la Empresa Inversiones 6270, C.A.</b> | <b>Nº de Empleados</b> |
|---|------------------------|
| Administrativa                                    | 6                      |
| Recursos Humanos                                  | 2                      |
| Ventas  | 6                      |
| Producción  | 10                     |
| Almacén   | 2                      |
| Conductor   | 1                      |
| Mantenimiento                                     | 1                      |
| <b>Total Población</b>                            | <b>28</b>              |

Fuente: Briceño (2020)

Seguidamente se establece una muestra que Según Sabino (2000) la establece “cuando no hay posibilidad de medir a cada individuo de la población se extrae una muestra que no es más que un subconjunto de ella” (p.73). De esta forma y para efecto de la investigación se toma como muestra la de tipo no probabilístico debido a que la selección se hizo en forma premeditada o intencional, es decir, se ubicaron de

cada área que conforma la empresa Inversiones 6270, C.A. los cargos claves que tenían las características requeridas para la aplicación del instrumento de recolección de datos. Por lo ante expuesto, Sabino (2002) establece que una muestra intencional “escoge sus unidades no en forma fortuita sino completamente arbitraria, designando a cada unidad según sus características que para el investigador resulten de relevancia. Estas muestras son muy útiles y se emplean frecuentemente estudios de caos” (p.84). Pues, la muestra perteneciente a la investigación se tomó de manera intencional y se encuentra conformada por 14 trabajadores de la siguiente manera: Administrativa (3), Recursos Humanos (1), Ventas (3), Producción (4), Almacén (1), Transporte (1), Mantenimiento (1).

Es significativo destacar que la recolección de datos, constituye el medio a través del cual el investigador se relaciona con los trabajadores para obtener la información necesaria que le permita obtener conocimiento del entorno a investigar, por medio del diseño y aplicación del instrumento denominado cuestionario. De esta manera, para Hurtado (2007), define el cuestionario como: “este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias” (p.124). Entonces, el cuestionario en el caso de la presente investigación estuvo estructurado por 16 ítems y dispone de cinco alternativas de respuesta como lo es: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, (**Ver anexo A**) el cual se aplicó en los trabajadores de dicha empresa con el propósito del análisis de los datos recolectados, donde se describieron, analizaron y representaron los datos por medio tablas de frecuencias y representaciones gráficas.

Una vez realizado el diagnostico, se procede con la **Segunda Fase** que consistió en **Determinación de los Factores que Inciden en el Desempeño Laboral de los Trabajadores La Empresa Inversiones 6270, C.A., Valencia - Estado Carabobo.**

Los datos recaudados permitió comparar las bases teóricas que tratan la motivación expuestas anteriormente en la presente investigación como lo indica Celis (2012) expresa “en el grupo de teorías de contenido se tiene: Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, tres necesidades de Clayton Alderfer, dos factores: Higiene y Motivación, de Frederick Herzberg” (p.82). Dichas teorías permiten entender las razones que impulsa a los individuos a sentirse motivado y la forma en que su estado interno de necesidades determina su comportamiento. En este orden de idea se evidenciaron los siguientes aspectos relevantes en el análisis e interpretación de dicha información recolectada como que no se considera la iniciativa de los empleados para las mejoras o decisiones en las distintas áreas de la empresa, así como la comunicación se ve afectada al momento de ejecutar sus tareas incidiendo en el alcance de objetivo y en el clima laboral produciendo relaciones interpersonales desfavorable generando rigidez entre los compañeros, igualmente se evidencia una diferencia en el trato entre los superiores con los subordinados, ellos generando incomodidades entre estos; por otro lado la satisfacción en cuanto a ingresos laborales percibidos produce desmotivación en los trabajadores y perjudicando el entusiasmo de los mismo para emitir conductas que favorezca los resultados esperados.

Finalmente se presenta la **Tercera Fase donde se Diseñó de Estrategias Motivacionales para Optimizar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A. Valencia - Estado Carabobo**, donde se proponen estrategias que permiten mejorar el nivel de motivación laboral para incrementar su desempeño, orientando al personal de la empresa a la eficiencia con una mejor actitud frente a las diferentes situaciones que se puedan presentar en el entorno laboral, emitiendo una mejor respuesta que va incidir tanto en la productividad como el clima organizacional.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

El presente capítulo muestra los datos recolectados en el diagnóstico realizado a través de la aplicación del cuestionario diseñado, el cual se encuentra conformado por 16 interrogantes con una escala de valoración conformada por cinco alternativas para la respuesta de los 14 trabajadores que integraron la muestra, tal escala es representada de la siguiente manera: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Rara Vez y Nunca posterior se procederá al análisis de los resultados alcanzado por medio de la representación gráfica.

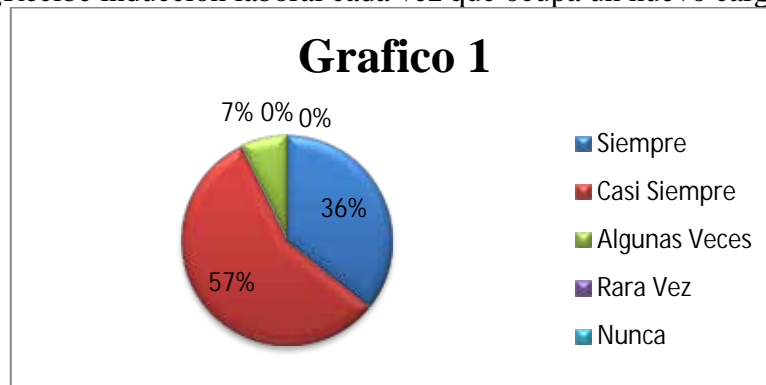
#### Ítem N° 1

**Cuadro N°1. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°1**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 5          | 36         |
| Casi Siempre  | 8          | 57         |
| Algunas Veces | 1          | 7          |
| Rara Vez      | 0          | 0          |
| Nunca         | 0          | 0          |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°1**

¿Recibe inducción laboral cada vez que ocupa un nuevo cargo?



Fuente: Briceño (2020)

**Interpretación:**

El 36% y el 57% de la muestra indicó reciben inducción laboral cada vez que ocupa un nuevo cargo mientras un 7% se inclinó por la opción que solo algunas veces recibe tal inducción.

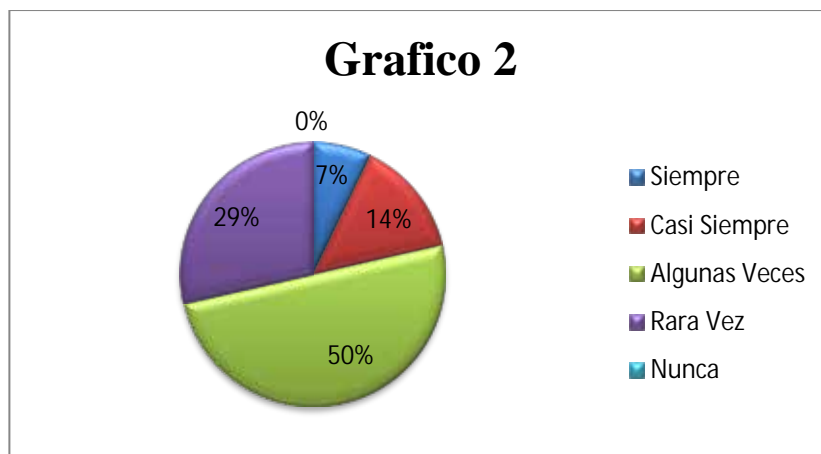
**Ítem N° 2**

**Cuadro N°2. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°2**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 1          | 7          |
| Casi Siempre  | 2          | 14         |
| Algunas Veces | 7          | 50         |
| Rara Vez      | 4          | 29         |
| Nunca         | 0          | 0          |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°2**

¿La información que maneja usted en su puesto de trabajo es oportuna para tomar decisiones correctas?



Fuente: Briceño (2020)

**Interpretación:**

El 7 % respondió siempre y 14% casi siempre en cuanto a la información que manejan en su puesto de trabajo es oportuna para tomar decisiones correctas, sin embargo un 50% admitió que algunas veces y un 29% rara vez sucede lo planteado en

la pregunta. Mostrando así que en la empresa la mayoría de los trabajadores no manejan un nivel adecuado de comunicación que genere información oportuna para desempeñar las funciones diarias.

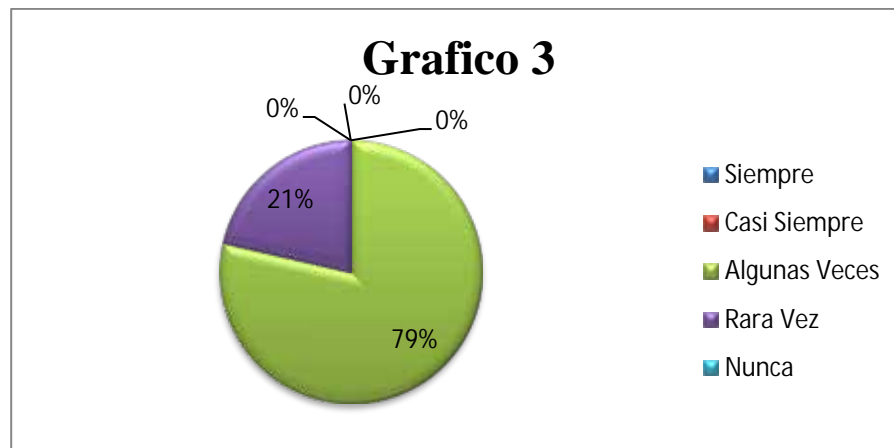
### Ítem N° 3

**Cuadro N°3. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°3**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 0          | 0          |
| Algunas Veces | 11         | 79         |
| Rara Vez      | 3          | 21         |
| Nunca         | 0          | 0          |

### Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°3

¿Usted considera que el clima laboral proporciona cohesión grupal al momento de realizar las tareas?



Fuente: Briceño (2020)

### Interpretación:

El 79% se manifestó que algunas veces y un 21% indicó que rara vez considera que el clima laboral proporciona cohesión grupal al momento de realizar las tareas, evidenciándose así un clima laboral desfavorable generando tensión entre los

trabajadores, pudiendo afectar el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los mismos.

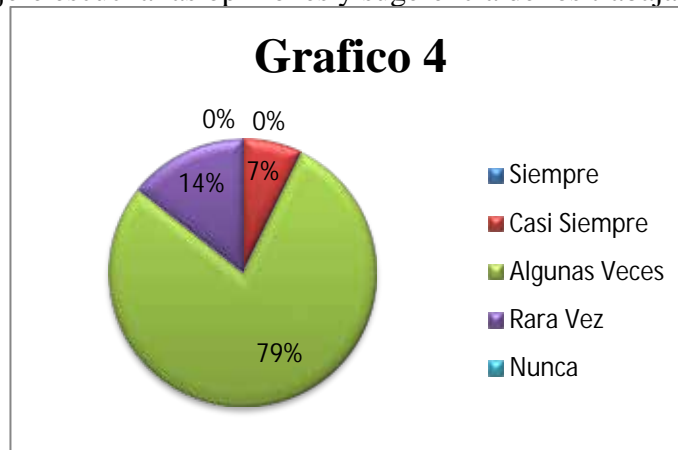
**Ítem N° 4**

**Cuadro N°4. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°4**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 1          | 7          |
| Algunas Veces | 11         | 79         |
| Rara Vez      | 2          | 14         |
| Nunca         | 0          | 0          |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°4**

¿Su jefe escucha las opiniones y sugerencia de los trabajadores?



Fuente: Briceño (2020)

**Interpretación:**

Un 7% afirmó que casi siempre mientras un 79% respondió que algunas veces y 14% admitió que rara vez su jefe escucha las opiniones y sugerencia de sus trabajadores, por lo tanto este resultado indica que no se considera la iniciativa de los empleados y sus ideas o sugerencias no son tomadas en cuenta para las decisiones en las distintas áreas de la dicha empresa, generando así malestar entre los empleados.

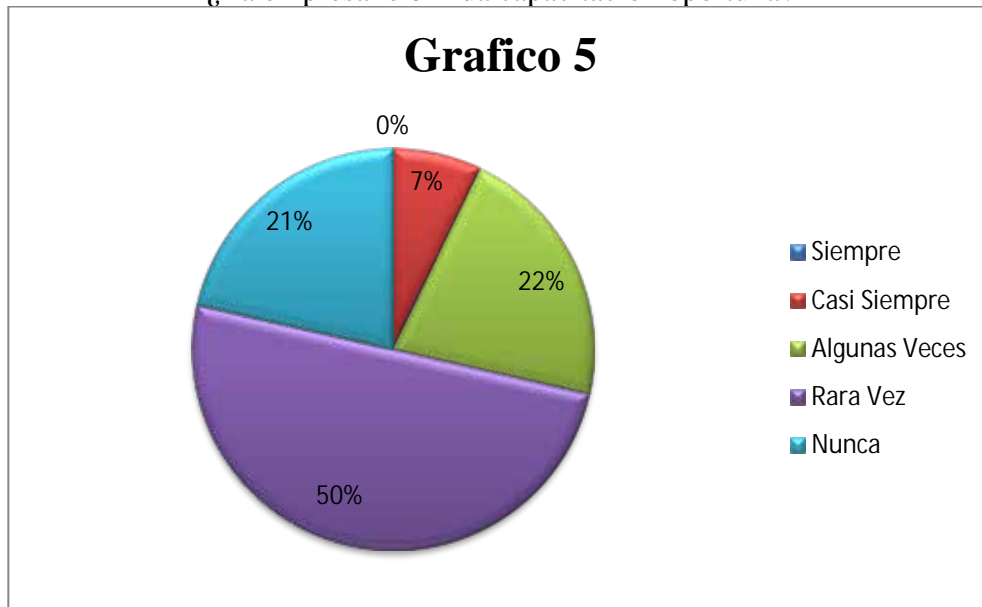
## Ítem N° 5

**Cuadro N°5. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°5**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 1          | 7          |
| Algunas Veces | 3          | 21         |
| Rara Vez      | 7          | 50         |
| Nunca         | 3          | 21         |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°5**

¿La empresa le brinda capacitación oportuna?



Fuente: Briceño (2020)

### **Interpretación:**

Un 21% de los encuestados respondió que siempre y un 7% casi siempre recibe capacitación oportuna por parte de la empresa, mientras un 22% admite que algunas veces y un 50% afirmó rara vez, en cambio un 21% indicó que nunca han recibido tal capacitación laboral para desempeñar de mejor manera sus funciones que permitan lograr de manera óptima los objetivos trazados.

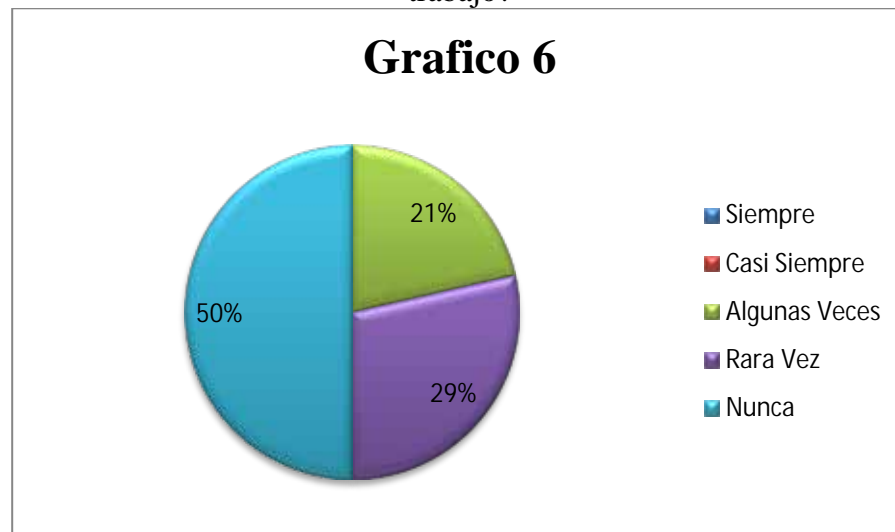
## Ítem N° 6

**Cuadro N°6. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°6**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 0          | 0          |
| Algunas Veces | 3          | 21         |
| Rara Vez      | 4          | 29         |
| Nunca         | 7          | 50         |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°6**

¿Cree usted que existen diferencias en el trato de sus jefes hacia sus compañeros de trabajo?



Fuente: Briceño (2020)

### **Interpretación:**

Un 50% afirma que siempre existen diferencias en el trato de sus jefes hacia sus compañeros de trabajo, mientras un 21% admite que solo algunas veces y un 29% rara vez respondió, evidenciándose que el trato desde los superiores no es igual para los subordinados, marcando diferencias entre ellos generando malestar entre estos.

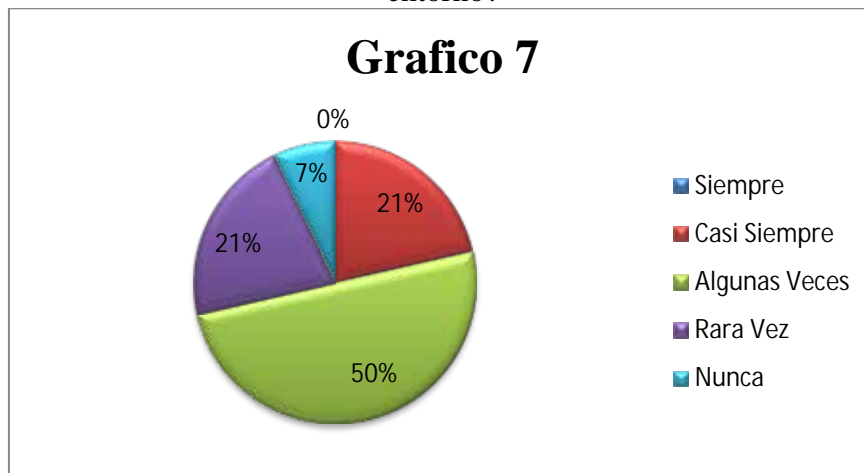
## Ítem N° 7

**Cuadro N°7. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°7**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 3          | 21         |
| Algunas Veces | 7          | 50         |
| Rara Vez      | 3          | 21         |
| Nunca         | 1          | 7          |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°7**

¿Su desempeño laboral es entusiasta al momento de solventar los requerimientos del entorno?



Fuente: Briceño (2020)

### **Interpretación:**

El 7% de los encuestados respondieron que siempre y un 21% casi siempre con relación al desempeño laboral es entusiasta al momento de solventar los requerimientos del entorno, no obstante afirmaron un 50% algunas veces y 21% rara, apuntando que se observa poco entusiasmo para ejecutar las tareas diarias y así lograr un compromiso con la consecución de los objetivos.

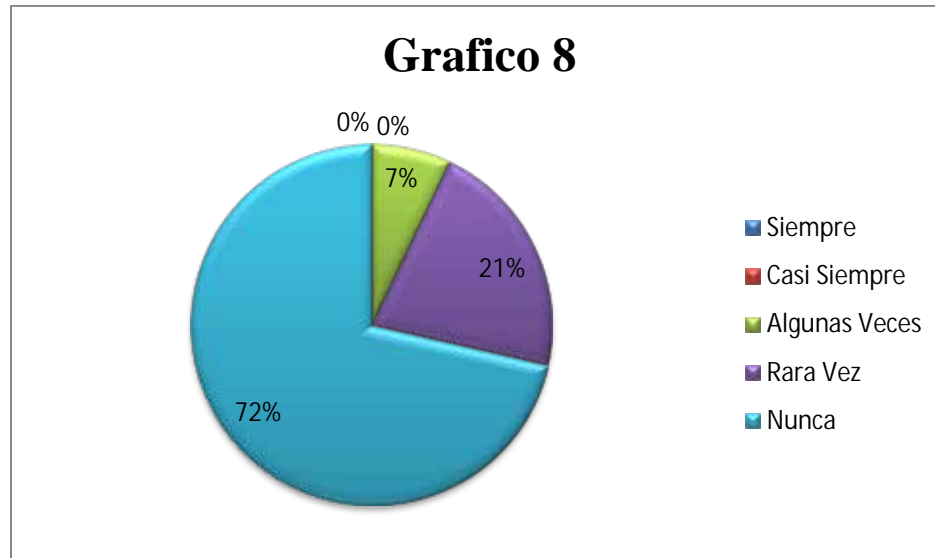
## Ítem N° 8

**Cuadro N°8. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°8**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 0          | 0          |
| Algunas Veces | 1          | 7          |
| Rara Vez      | 3          | 21         |
| Nunca         | 10         | 71         |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°8**

¿Se siente a gusto con los beneficios percibidos por su trabajo?



Fuente: Briceño (2020)

### **Interpretación:**

Un 72% indicaron que nunca se siente a gusto con los beneficios percibidos por su trabajo y un 21% afirmó que rara vez y un 7% admitió que algunas veces, demostrándose un descontento que se traduce en desmotivación para

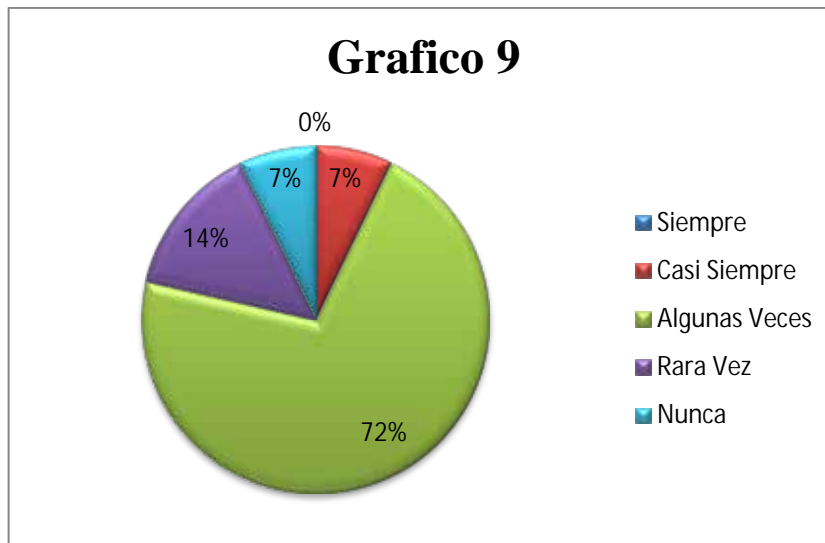
## Ítem N° 9

**Cuadro N°9. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°9**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 1          | 7          |
| Algunas Veces | 10         | 71         |
| Rara Vez      | 2          | 14         |
| Nunca         | 1          | 7          |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N°9**

¿Los jefes conversar los inconvenientes que genera retrasos en cada área?



Fuente: Briceño (2020)

### **Interpretación:**

Un 72% afirmaron que algunas veces y 14% admitió que rara vez y un 7% nunca los jefes conversar los inconvenientes que genera retrasos en cada área, donde se evidencia que el nivel de comunicación se encuentra debilitado, no existiendo espacios para generar retroalimentación entre superior y empleados para generar mejoras en sus sitios de trabajos.

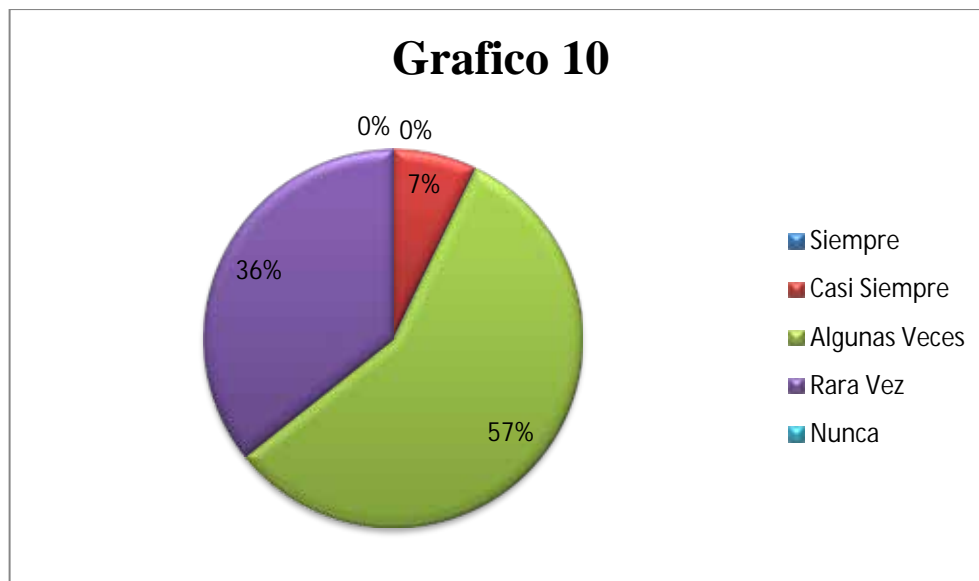
## Ítem N° 10

**Cuadro N°10. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°10**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 1          | 7          |
| Algunas Veces | 8          | 57         |
| Rara Vez      | 5          | 36         |
| Nunca         | 0          | 0          |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el N°10**

¿Recibe usted retroalimentación de cómo desempeña su trabajo por parte de sus jefes?



Fuente: Briceño (2020)

### **Interpretación:**

Revelaron un 57% algunas veces, un 36 % rara vez en recibir retroalimentación de cómo desempeña su trabajo por parte de sus jefes, mostrando poca comunicación del rendimiento laboral de los empleados.

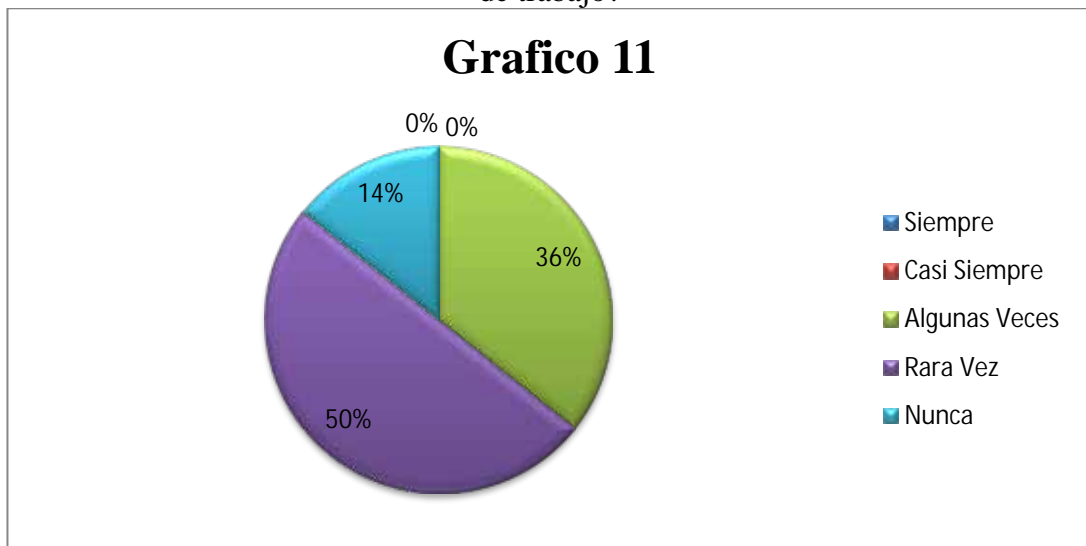
### Ítem N° 11

**Cuadro N°11. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°11**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 0          | 0          |
| Algunas Veces | 5          | 36         |
| Rara Vez      | 7          | 50         |
| Nunca         | 2          | 12         |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el N° 11**

¿La empresa facilita actividades de esparcimiento e integración con sus compañeros de trabajo?



Fuente: Briceño (2020)

#### **Interpretación:**

Un 50% admitió que rara vez y un 36% que solo algunas veces con un 14% que afirma que nunca la empresa facilita actividades de esparcimiento e integración con sus compañeros de trabajo. Mostrando así que no existen una planificación que permita la ejecución de actividades recreativas que proporcionen una mejor calidad de vida laboral.

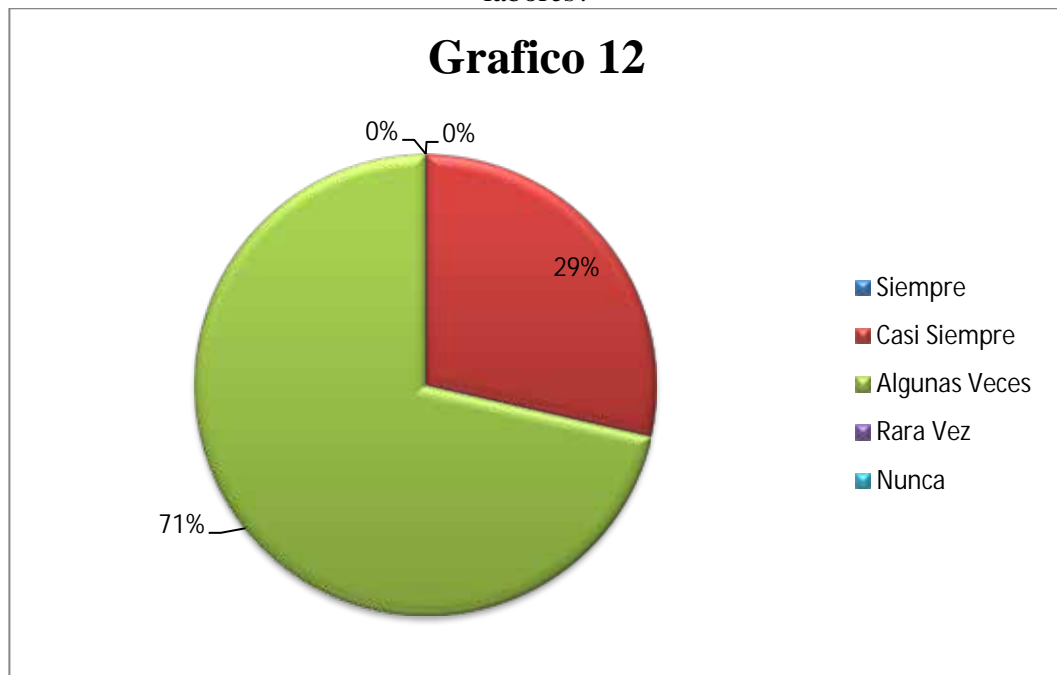
## Ítem N° 12

Cuadro N°12. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°12

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 3          | 93         |
| Algunas Veces | 10         | 0          |
| Rara Vez      | 0          | 0          |
| Nunca         | 0          | 0          |

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el N°12

¿Considera importante una relación armoniosa entre usted y sus compañeros de labores?



Fuente: Briceño (2020)

### Interpretación:

Un 71% algunas veces es armonioso la relación entre usted y sus compañeros de labores, mientras un 29% admitió que casi siempre al respecto, por ello es importante destacar que las relaciones interpersonales se deben mejorar.

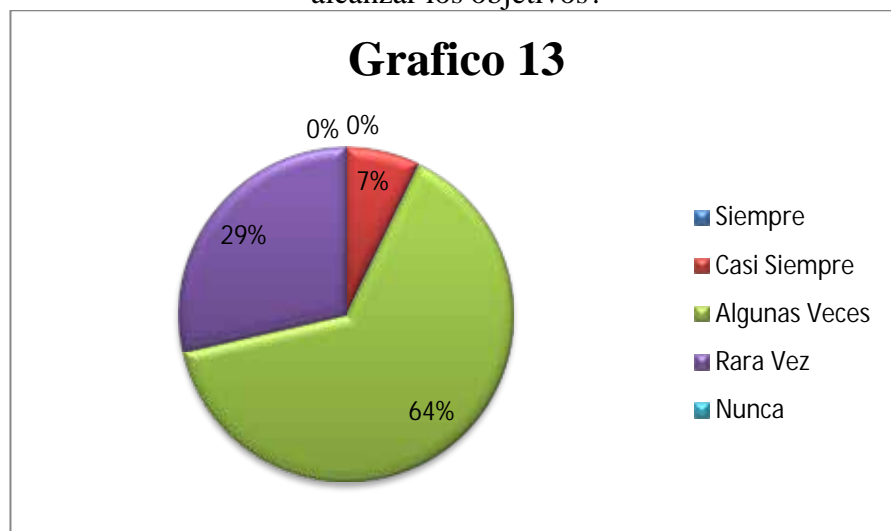
### Ítem N° 13

Cuadro N°13. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°13

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 1          | 7          |
| Algunas Veces | 9          | 64         |
| Rara Vez      | 4          | 29         |
| Nunca         | 0          | 0          |

Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el N°13

¿Considera que en su departamento se integran esfuerzos de forma coordinada para alcanzar los objetivos?



Fuente: Briceño (2020)

#### Interpretación:

Un 64% de los encuetados considera que algunas veces en su departamento se integran esfuerzos de forma coordinada para alcanzar los objetivos, un 29% admitió que rara vez y sin embargo un 7% afirmó que casi siempre. Demostrando una la falta que requiere una mejora en la coordinación de las actividades para alcanzar los resultados deseados, cumpliendo los requerimientos de forma planificada.

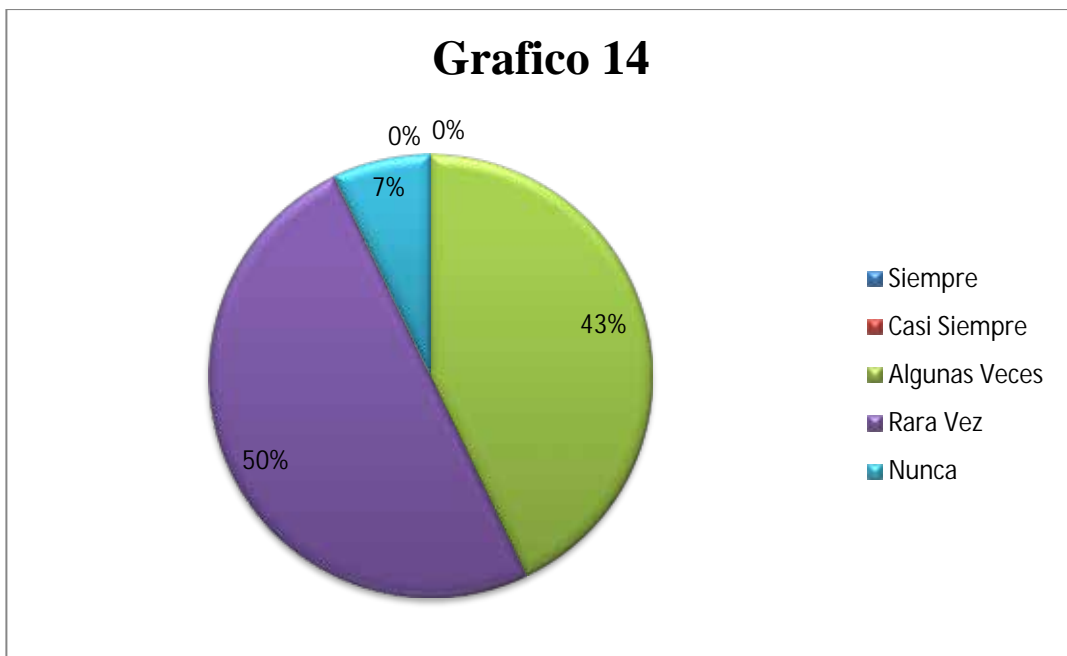
## Ítem N° 14

**Cuadro N°14. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°14**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 0          | 0          |
| Algunas Veces | 6          | 43         |
| Rara Vez      | 7          | 50         |
| Nunca         | 1          | 7          |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el N°14**

¿La gerencia coloca en práctica actividades que motiven a los trabajadores a relacionarse mejor con sus compañeros de labores?



Fuente: Briceño (2020)

### **Interpretación:**

Un 50% manifestó que rara vez con un 43% en algunas veces y un 7% nunca en cuanto a la gerencia coloca en práctica actividades que motiven a los trabajadores a relacionarse mejor con sus compañeros de labores, señalando que existe ausencia de estímulos para incentivar a los trabajadores a un mayor compromiso con sus tareas.

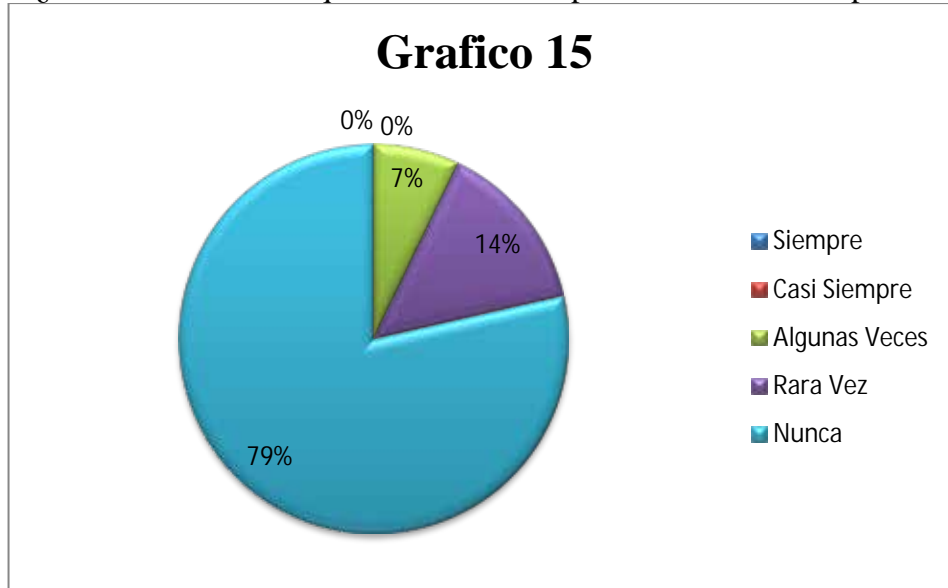
### Ítem N° 15

**Cuadro N°15. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°15**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 0          | 0          |
| Algunas Veces | 1          | 7          |
| Rara Vez      | 2          | 14         |
| Nunca         | 11         | 79         |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el N°15**

¿Percibe condiciones que lo estimulen su permanencia en la empresa?



Fuente: Briceño (2020)

#### **Interpretación:**

Un 79% percibe que nunca y otro 14% que rara vez y un 7% algunas veces perciben condiciones que lo estimulen su permanencia en la empresa, apuntando que no existen condiciones en la empresa para estimular a los trabajadores a permanecer en ellas.

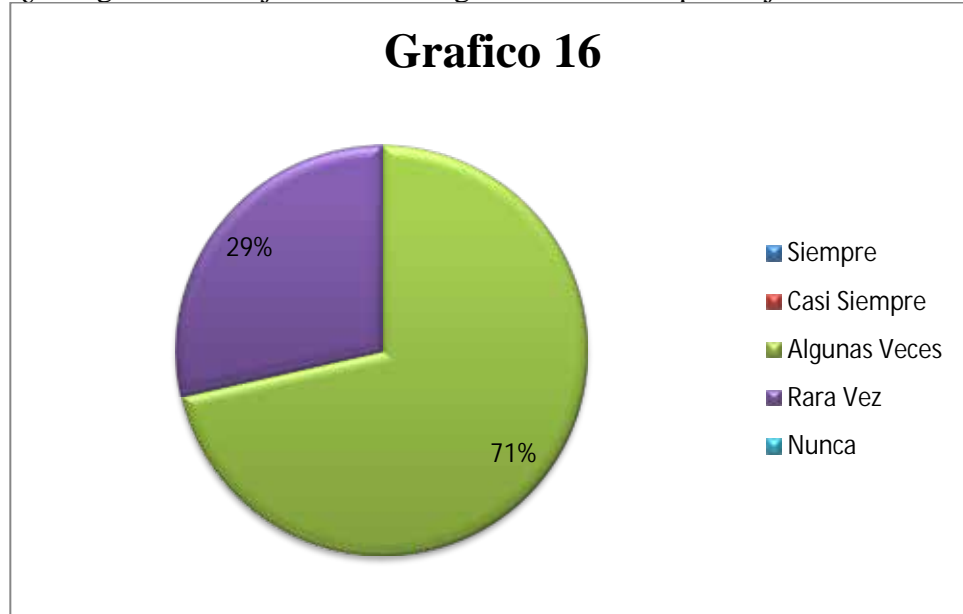
## Ítem N° 16

**Cuadro N°16. Distribución y frecuencia de porcentaje del Ítem N°16**

| ALTERNATIVA   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Siempre       | 0          | 0          |
| Casi Siempre  | 0          | 0          |
| Algunas Veces | 10         | 71         |
| Rara Vez      | 4          | 29         |
| Nunca         | 0          | 0          |

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el N° 16**

¿El logro de los objetivos a su cargo es reconocido por su jefe inmediato?



Fuente: Briceño (2020)

### **Interpretación:**

El 71% admitió que algunas veces y un 29 % rara vez que el logro de los objetivos a su cargo es reconocido por su jefe inmediato, indicando que se amerita reforzar la interacción jefe – empleado para crear mejores condiciones laborales para estos.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Presentación de la Propuesta**

Al pertenecer a una institución, se debe tener en cuenta que el sentido de la responsabilidad hacia la ejecución de las tareas es primordial y este a su vez es afectado por muchos factores que hacen que el mismo merme apuntando a una desmotivación en su fuerza laboral. Para ello, se amerita un clima que impulse a la participación activa y comportamientos basados en valores como la cooperación, la integración, la iniciativa, el compromiso con los objetivos a materializar, convirtiéndose en una fortaleza para encaminar a la institución hacia el triunfo; generando una ventaja competitiva para darle respuesta a las complicaciones de la actualidad que advierten que las transformaciones de la época son de fuertes y continuos cambios. Por ello, las jefaturas de cada área debe tener en cuenta que el factor humano amerita de estrategias para mantenerlo energizado, capaz de desempeñarse cada vez mejor.

Por tal razón, las empresas por sí misma no puede lograr las metas, para ello necesitan de un personal que se sienta identificado y comprometido con los valores de la misma, para que la ayude a alcanzar tales metas y se amerita un personal satisfecho donde las organizaciones inviertan en la motivación de este, porque cuando el empleado está desmotivado tiende a disminuir el entusiasmo con el que arranco, el desempeño empieza a decrecer y esto conlleva a la disminución de la productividad laboral derivando conflictos laborales que a su vez influye en la comunicación, en las relaciones interpersonales como en la iniciativa y en el sentido de pertenecía de los trabajadores en la organizaciones, sin dejar de lado que es primordial para lograr que las personas se integren y se organicen en pro de sus actividades el rol de un líder que desarrolle la dirección adecuada, la gestión en la toma de decisiones

correcta, concientizar a los trabajadores de la importancia del trabajo en equipo, de la comunicación entre otros, y para ello, es necesario diseñar, adoptar e implantar herramientas adecuadas y poderosas.

De tal manera, en base a los resultados recolectados se decide elaborar Estrategias Motivacionales para Optimizar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A., ubicada en Valencia - Estado Carabobo, las mismas contienen diferentes actividades a fin de impulsar el desarrollo personal y grupal que apunte a mejorar su rendimiento para así generar un estímulo adecuado en cada uno de los colaboradores, facilitando herramientas necesarias para incrementar su desempeño en la jornada laboral y promover la integración, la cooperación como la relaciones interpersonales entre estos y sus jefes inmediatos, como de proporcionarle una capacitación oportuna para lograr un mejor desenvolvimiento en sus funciones diarias.

## **5.2. Justificación de la Propuesta**

La presente propuesta se realiza en base a las necesidades detectadas representadas en el capítulo cuarto en los resultados proporcionados por la aplicación del instrumento, centradas en la desmotivación que genera a su vez apatía por ejecutar sus actividades laborales que trae como consecuencia la pérdida de rendimiento de los trabajadores y disminución en la productividad de la empresa.

En tal sentido, la propuesta busca conferir a la empresa Inversiones 6270, C.A., de un conjunto de actividades para que sean de provecho para crear conciencia en la gerencia y despertar el interés de ofrecer a los trabajadores un mejor ambiente donde estos se sientan tomados en cuenta, como parte de la empresa por medio de estrategias motivacionales, ya que se detectó la necesidad de dicha propuesta, debido a que surge en cuanto a los retrasos generados en las tareas diarias,

inconvenientes a la hora de emitir respuestas oportunas o satisfactorias en cuantos solicitudes trabajadores de diferentes áreas generando retrasos o inconvenientes a las entregas de pedidos a los clientes, por no poseer información correcta y oportuna para desarrollar las tareas a su cargo, la ausencias de seguimientos a reclamos efectuados para darle solución a tiempo, como la ausencia de inducción o capacitación ya que algunos casos muestran desinformación o desconocimiento al momento de ejecutar las funciones del cargo, la ausencia de actividades recreativas para facilitar la integración del personal en general.

### **5.3. Objetivos de la Propuesta**

#### **5.3.1 Objetivo General**

Diseñar Estrategias Motivacionales para Optimizar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A., ubicada en Valencia - Estado Carabobo.

#### **5.3.2 Objetivos Específicos**

Desplegar habilidades en los trabajadores que promuevan un mejor nivel de clima laboral para minimizar los conflictos en sus áreas laborales.

Esquematizar una capacitación oportuna a los trabajadores para desempeñar sus labores con mayor conocimiento y rapidez.

Establecer un conjunto de actividades recreativas que contribuyan a una mayor participación y cooperación entre los trabajadores de las diferentes áreas laborales.

Promover la importancia del liderazgo participativo en los jefes de cada área para consolidar mejores relaciones interpersonales entre estos y los trabajadores para la consecución de los objetivos organizacionales.

**Cuadro N° 4. Plan de actividades**

| <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DIRIGIDO</b> | <b>RECURSOS</b>  | <b>RESPONSABLE</b>                                |
|---|---|-----------------|--|---|
| Desplegar habilidades en los trabajadores que promuevan un mejor nivel de clima laboral para minimizar los conflictos en sus áreas laborales. | <p><b>Realizar charlas y dinámicas para concientizar a los trabajadores de una correcta comunicación, promover el trabajo en equipo e integración grupal y la resolución de conflicto.</b></p> <p><b>Contenido:</b><br/>Compartiendo Valores<br/>Percepción<br/>Habilidades para comunicarse efectivamente.<br/>Sinergia<br/>Grupos CICI</p> <p><b>Técnica Grupal:</b><br/>Torbellino de Ideas sobre la resolución de conflicto</p> | Trabajadores    | <p>Facilitadores</p> <p>Salón,<br/>Marcadores,<br/>VideoBean,<br/>pizarra, lápices,<br/>Hojas, cartulinas,<br/>Revista, colores,<br/>pega, tijeras,<br/>Diapositivas,<br/>Videos, Lecturas<br/>referentes al<br/>Tema, Sillas,<br/>Mesas<br/>Refrigerio.</p> | Departamento de Recursos Humanos y Facilitadores. |

**Cuadro N° 5. Plan de actividades**

| <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>DIRIGIDO</b> | <b>RECURSOS</b>   | <b>RESPONSABLE</b>                                |
|---|--|-----------------|---|---|
| Esquematizar una capacitación oportuna a los trabajadores para desempeñar sus labores con mayor conocimiento y rapidez. | <p><b>Realizar eventos para capacitar a los trabajadores en las diferentes áreas de la empresa</b></p> <p><b>Talleres:</b><br/>Tendencias publicitarias<br/>Calidad en el servicio al cliente<br/>Mercadeo-Cultura de Servicio- Imagen Institucional</p> | Trabajadores    | Facilitadores, Sal3n, Marcadores, VideoBean, pizarra, l3pices, Diapositivas, Videos, Lecturas referentes al Tema, Sillas, Mesas Refrigerio. | Departamento de Recursos Humanos y Facilitadores. |

**Cuadro N° 6. Plan de actividades**

| <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DIRIGIDO</b>                         | <b>RECURSOS</b>                                       | <b>RESPONSABLE</b>                                |
|---|---|---|---|---|
| Promover un conjunto de actividades recreativas que contribuyan a una mayor participaci3n y cooperaci3n entre los trabajadores de las | <p><b>Realizar actividades culturales, deportivas</b></p> <p><b>Talleres:</b><br/><b>Manualidades:</b><br/>bisutería y costura</p> <p><b>Música:</b><br/>instrumentos de cuerda (cuatro, guitarra, bandolina)</p> | Trabajadores y familiares de los mismos | Instructores de Música, instrumentos, Sillas y mesas. | Departamento de Recursos Humanos y Facilitadores. |

|                             |  |  |  |  |
|-----------------------------|--|--|--|--|
| diferentes áreas laborales. | <p><b>Campeonato de juegos de Mesa:</b></p> <p>Ajedrez, domino, dama china.</p> <p><b>Deportivas:</b></p> <p>Escalar cerro, caminatas ecológicas, Gymkhana</p> |  |  |  |
|-----------------------------|--|--|--|--|

**Cuadro N° 7. Plan de actividades**

| <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>   | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DIRIGIDO</b>    | <b>RECURSOS</b>   | <b>RESPONSABLE</b>                                |
|--|---|--------------------|---|---|
| Promover la importancia del liderazgo participativo en los jefes de cada área para consolidar mejores relaciones interpersonales entre estos y los trabajadores para la consecución de los objetivos organizacionales. | <p><b>Realizar charlas y dinámicas a nivel gerencial respondiendo a las diferentes preguntas</b></p> <p><b>Contenido:</b></p> <p>¿Qué es ser un líder?<br/> ¿Para qué ser un líder?<br/> ¿Líder o seguidor?<br/> ¿Manejo de situaciones por parte de un líder?<br/> ¿Ser líder o ser jefe?<br/> ¿Qué clase de líder quieres ser?<br/> ¿Cómo hacer que mi departamento trabaje en equipo?</p> <p>Establecer algún estímulo o incentivo para los supervisores que manejen mejor su liderazgo en el equipo</p> | Jefes de cada área | Videos, Juegos, lecturas, VideoBean, Salón, Marcadores, pizarra, lápices, Diapositivas, Sillas, Mesas Refrigerio. | Departamento de Recursos Humanos y Facilitadores. |

## CONCLUSION

En la presente investigación, se estableció el objetivo general de Proponer Estrategias Motivacionales podrán Optimizar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Inversiones 6270, C.A., ubicada en Valencia - Estado Carabobo, para la realización del mismo se procedió a realizar una revisión teórica de lo que implica la motivación en el desempeño laboral, en tal sentido, se concluye en base a las respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de recolección de datos y su posterior análisis, surgen las siguientes conclusiones:

El nivel de comunicación no es fluido ya que los trabajadores no reciben retroalimentación en la mayoría de los casos de parte de su jefe de manera oportuna, causando de este modo malestar entre ellos, ya que no existe una corrección oportuna de los errores cometidos o un reconocimiento verbal por parte de su jefe inmediato cuando las metas han sido alcanzadas. Por lo tanto, los trabajadores tienen poca confianza hacia sus inmediatos para consultar abiertamente aspectos labores o personales, creando un ambiente tenso generando apatía hacia sus labores.

En cuanto a los equipos de trabajo existe escaso compañerismo y apoyo para solventar los inconvenientes de manera rápida entre departamentos o en la misma área, existiendo individualismo, generando esto una deficiente comunicación y trabajo en equipo, donde los trabajadores no se sienten comprometidos en realizar sus tareas de manera efectiva, generando retrasos en atender requerimientos en los clientes, en la entrega de pedidos y en ofrecer soluciones; evidenciándose así que las relaciones interpersonales no son fluidas ni productivas.

De igual manera, se determinó que los trabajadores no reciben una inducción adecuada ni capacitación periódicas para las actividades que ejecutan; impidiendo así el crecimiento profesional para adquirir nuevas competencias o desarrollar las existentes en el trabajador.

Así mismo se apreció la ausencia de actividades recreativas que ayuden al trabajador a integrarse, a mejorar las relaciones interpersonales y a que sean más productivos con una actitud positiva.

Existe debilidad en cuanto a la motivación por parte de la empresa ya que el reconocimiento por los logros se utiliza como instrumento para crear un espíritu motivador, y optimizar su desempeño además de una remuneración acorde con el rendimiento, en donde no se tome en cuenta la responsabilidad, la iniciativa, el compromiso, la creatividad, y para ello que se satisfagan las necesidades del trabajador.

## **RECOMENDACIONES**

Educar en materia de comunicación a los trabajadores a través de estrategias que ayuden a mantener una comunicación fluida, oportuna y efectiva entre los trabajadores de la empresa

Mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores entre las áreas que conforman la empresa, incentivando al manejo de conflictos, promoviendo el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia.

Inducción organizacional como laboral, al momento que los trabajadores recién contratados ingresen a la empresa es transcendental que conozcan la reseña histórica de la empresa, valores, estructura de organizacional, políticas, normas y procedimientos (inducción a la empresa) así como toda aquella información técnica que les permita desarrollar adecuadamente su trabajo (inducción al puesto).

Rol de los jefes, que avoquen apertura espacios de retroalimentación de manera individual y grupal con los trabajadores del área correspondiente, para así tratar asuntos de interés en el momento precisos y tomar decisiones adecuada.

Evaluar anualmente la motivación de los trabajadores de cada área, por medio de un instrumento de recolección de datos, a fin de obtener información acerca de la situación actual de los empleados, respecto a la misma.

Adicionar periódicamente actividades que le permitan esparcimiento a los trabajadores y permita a los trabajadores y sus familiares recrearse e integrarse a la empresa.

Brindarles a los trabajadores capacitación dependiendo de las necesidades de adiestramiento identificadas previamente, para que estos realicen mejor sus labores y puedan crecer en la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, Fidas (2006). *El Proyecto De Investigación: Introducción a la metodología científica*. Episteme. Caracas – Venezuela.
- Balestrini, M. (2007). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Consultores Asociados. Caracas - Venezuela
- Celis, M. (2012). *La Conducta en las Organizaciones*. Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Chiavenato, Idalberto (2011), *Gestión Del Talento Humano*. Editorial: McGraw-Hill/Inter Americana editores, S.A DE C.V. México-D.F.
- Davis, K. y Newstron, J. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mac Graw Hill. México
- Delgado, M. (1998). *Estrategias Motivacionales* McGraw-Hill/Inter. México D.F
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempo*. Editorial CE, S. A. Caracas – Venezuela.
- Sabino, C. (2000). *El proceso de investigación*. Editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Werther y Davis. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. McGraw-Hill. México
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2010). *Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales*. FEDEUPEL. Caracas-Venezuela.

## ANEXO

### ANEXO A

#### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

A continuación se le presenta un cuestionario para que usted responda cada interrogantes que contempla, las mismas se amerita responder de manera individual y es de carácter confidencial, teniendo una orientación exclusivamente académico para la elaboración del Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales.

#### INSTRUCCIONES

- Ø El mismo es de carácter anónimo.
- Ø Lea cuidadosamente antes de responder cada interrogante
- Ø Seleccione con una equis (X) la opción de su preferencia y una opción por cada interrogante

| Nº | INTERROGANTES   | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Rara Vez | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|----------|-------|
| 1  | ¿Recibe inducción laboral cada vez que ocupa un nuevo cargo?  |         |              |               |          |       |
| 2  | ¿La información que maneja usted en su puesto de trabajo es oportuna para tomar decisiones correctas? |         |              |               |          |       |
| 3  | ¿Usted considera que el clima laboral proporciona cohesión grupal al momento de realizar las tareas?  |         |              |               |          |       |
| 4  | ¿Su jefe escucha las opiniones y sugerencia de los trabajadores?                                      |         |              |               |          |       |
| 5  | ¿La empresa le brinda capacitación oportuna?  |         |              |               |          |       |
| 6  | ¿Actualmente existen en la empresa  |         |              |               |          |       |

|           |  |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
|           | estrategias motivacionales para impulsar la labor de los trabajadores?   |  |  |  |  |  |
| <b>7</b>  | ¿Su desempeño laboral es entusiasta al momento de solventar los requerimientos del entorno?                                    |  |  |  |  |  |
| <b>8</b>  | ¿Se siente a gusto con los beneficios percibidos por su trabajo?   |  |  |  |  |  |
| <b>9</b>  | ¿Los jefes conversan los inconvenientes que genera retrasos en cada área?  |  |  |  |  |  |
| <b>10</b> | ¿Recibe usted retroalimentación de cómo desempeña su trabajo por parte de sus jefes?   |  |  |  |  |  |
| <b>11</b> | ¿La empresa facilita actividades de esparcimiento e integración con sus compañeros de trabajo?                                 |  |  |  |  |  |
| <b>12</b> | ¿Considera importante una relación armoniosa entre usted y sus compañeros de labores?  |  |  |  |  |  |
| <b>13</b> | ¿Considera que en su departamento se integran esfuerzos de forma coordinada para alcanzar los objetivos?                       |  |  |  |  |  |
| <b>14</b> | ¿La gerencia coloca en práctica actividades que motiven a los trabajadores a relacionarse mejor con sus compañeros de labores? |  |  |  |  |  |
| <b>15</b> | ¿Percibe condiciones que lo estimulen su permanencia en la empresa?  |  |  |  |  |  |
| <b>16</b> | ¿El logro de los objetivos a su cargo es reconocido por su jefe inmediato?   |  |  |  |  |  |