



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ

**Estrategias Motivacionales que Coadyuven a Mejorar el Clima  
Laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Comercializadora  
H&E, C.A,**

**Autora: Daniela Flores**

Urb. Yuma II, calle N° 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 que Coadyuven a Mejorar el Clima  
Laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Comercializadora  
H&E, C.A,**

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

Autor: Daniela Flores

Tutor (a): Maruja Molina

San Diego, Octubre de 2020





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



**ACTA N° 0033-3-2020**

San Diego, 18 de Marzo de 2021

Ciudadano

**FLORES DANIELA**

**C.I. 23.411.365**

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 QUE COADYUVEN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA**

**COMERCIALIZADORA H&E,C.A”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales.

Sin otro particular, se suscribe de

usted Atentamente.

**Dra. Patricia Díaz**  
**Decana de la Facultad de Ciencias Sociales**

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión  
Metodológica” “Plan Universidad En Casa”**

**“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”**

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

### **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Maruja Molina , portadora de la C.I. V-10.610.324, en mi carácter de tutora del trabajo de grado presentado por el Bachiller, portador de la C.I V-23.411.365, titulado, ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES QUE COADYUVEN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COMERCIALIZADORA H&E, C.A, 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,

Maruja Molina

## **DEDICATORIA**

Primeramente dedico mi trabajo de grado al que nunca nos abandona DIOS, quien me ha guiado y dado la fortaleza que tanto necesitaba. Mis padres Hernán Flores, Heidi García, a ti mamita quien eres la protagonista desde el día 1 del todo el camino que he tenido que recorrer para llegar hasta aquí, gracias siempre por tu infinito amor. Mi hija adorada que llego a mi vida ya casi culminando, pero sin duda fue mi gran motor para continuar con mi meta. A mi esposo Angelo Castellano gracias por tu apoyo y gran paciencia (nunca olvidare estas palabras, no voy a dejar que abandones cuando ya te está faltando poco) gracias.

Y por ultimo pero menos importante a estas personitas. Zaida García y Glorys Herrera. Que de una u otra manera aportaron un granito de arena. Muchas gracias.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento infinito hacia DIOS que es el que permite que todas las cosas en nuestras vidas sucedan. Por permitirme vivir este gran logro, por brindarme la mejor familia. Gracias DIOS

A mis padres por inculcarme valores y principios, gracias familia Heidi García, Hernán Flores, Angelo castellano por brindarme todas las herramientas necesarias para hacer de esta meta realidad, por creer en mí y así finalizar lo que hoy para ustedes se convierte en un gran orgullo.

A la profesora Maruja Molina por ser parte fundamental, por guiarme en todo este proceso de la manera más profesional. Agradecida por su apoyo y paciencia.

## Índice General

	Pág.
Resumen	ix
Introducción	1
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Objetivos de la Investigación	7
1.2.1 Objetivo General	7
1.2.2 Objetivos Específicos	7
1.3 Justificación de la Investigación	7
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL</b>	
2.1 Antecedentes	9
2.2 Bases Teóricas	14
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Diseño de la Investigación	18
Nivel de Investigación	18
Fases de la Investigación	20
Población y Muestra	20
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>RECURSOS</b>	23
<b>CAPITULO V</b>	
<b>PROPUESTA</b>	
5.1 Presentación de la Propuesta	34
5.2. Justificación de la Propuesta	35
5.3. Objetivos de la Investigación	36

<b>CONCLUSION</b>	40
<b>RECOMENDACIONES</b>	42
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	43

#### **INDICE DE CUADROS**

	Pág.
1. Población	20
2. Plan de actividades	37
3. Plan de actividades	38
4. Plan de actividades	39

#### **INDICE DE GRAFICOS**

	Pág.
1. Grafico 1. La Comunicación	24
2. Grafico 2. Calidad de Vida	25
3. Grafico 3. Retroalimentación	26
4. Grafico 4. Sentido de Pertenecía	27
5. Gráfico 5. Capacitación	28
6. Grafico 6. Desempeño Laboral.	29
7. Grafico 7. Trabajo en Equipo	30
8. Grafico. 8. Inducción Laboral	31



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

**Estrategias Motivacionales que Coadyuven a Mejorar el Clima Laboral y el  
rendimiento de los trabajadores de la Comercializadora H&E, C.A,**

**Autor: Daniela Flores**

**Tutor: Maruja Molina**

**Fecha: Octubre, 2020**

**RESUMEN**

La presente investigación se presenta en la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo. Es por lo cual, que se planteó como objetivo general Proponer Estrategias Motivacionales que Coadyuven a Mejorar el Clima Laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo. El tipo de investigación se considera bajo un diseño de campo, apoyándose en una investigación documental, tipo descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible. Como instrumento de recolección de datos se empleo un cuestionario con una escala de valoración de cuatro respuestas: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca; el cual se aplico a la muestra de siete (7) trabajadores que conforma la misma población objeto de estudio. Se aplico el instrumento recolección de datos y se procedió a concluir la ausencia de incentivos laborales para aumentar el compromiso, y de esta manera la motivación en los trabajadores, recomendando la puesta en práctica de un plan, que apunte a mejorar la comunicación, las relaciones interpersonales y sobretodo el sentido de pertenencia en los trabajadores de dicha comercializadora.

**Palabras Claves:** Motivación, Clima Organizacional

## INTRODUCCIÓN

Dentro la vida del hombre la sana interacción con los individuos es indispensable para generar bienestar en las relaciones interpersonales, los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí para poder alcanzar objetivos colectivos. Entonces es significativo, centrar especial atención en el recurso humano de las organizaciones como elemento fundamental de su motor productivo, razón por la cual, se hace necesario que las empresas preste atención al ambiente de trabajo ya que este incide a diario en las percepciones de los trabajadores influyendo en el nivel del trabajo en equipo, en el estilo de comunicación hasta en el sentido de pertenecer a tales empresas.

En concordancia, se entiende por clima organizacional como el ambiente en el cual se desempeñan los trabajadores, existiendo la posibilidad de presentar dificultades provocando un ambiente desfavorable, generando problemas que afecta la estadía del trabajador en la organización, emitiendo conducta desmotivadas que se reflejara en la productividad o eficiencia del mismo, por ende la gerencia o jefatura deben procurar alcanzar un clima que les permitan a sus trabajadores sentirse satisfecho en su puesto de trabajo. Desde este punto de vista, las personas tendrán motivos para satisfacer cualquiera de las necesidades que les resulten más predominantes en un momento dado, el predominio de una necesidad dependerá de la situación presente del individuo y de las experiencias del mismo, por consiguiente la motivación es vital para que los trabajadores se sientan con energía para ejercer sus labores con eficiencia, actuando de forma deseada o comprometida con los objetivos propuestos

Asimismo, se puede inferir que la motivación se convierte en la fuerza impulsadora, que va a dirigir a los trabajadores a un mejor desempeño, siendo un factor de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero en el sitio laboral logra

la mayor preponderancia; ya que la actividad laboral ocupa la mayor parte de la vida, es necesario que se motive al capital humano y de esta manera mejorar el clima organizacional. Las estrategias gerenciales deben estar dirigidas a mantener un equilibrio que favorezca tanto al empresario como a los trabajadores, y de esta manera captar, desarrollar y mantener el talento humano, convirtiéndose en el norte de toda organización, ya que una adecuada administración del recurso humano tiene una alta incidencia, ya que es capaz de producir ingresos y generar utilidades, partiendo de ofrecer condiciones gratificantes para el trabajador. De esta manera, la motivación, es la principal expresión del clima laboral, reflejada en la interacción entre las características de los trabajadores y de la empresa; por lo que se puede reconocer la relación estrecha entre la motivación y en ambiente organizacional, donde la vinculación de ambos deben apuntar a la satisfacción laboral con altos niveles de desempeño.

La presente investigación se desarrollará de la siguiente manera:

El capítulo I, se determina El Problema, el cual está conformado por el planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos y la justificación de la investigación.

El capítulo II, se presenta el Marco Teórico, el cual se encuentra estructurado por los antecedentes, las bases teórico y la definición de términos básicos.

El capítulo III, designado como el Marco Metodológico, donde se expone la naturaleza de la investigación como cada fases metodológicas y por consiguiente la población, la muestra, el instrumentos de recolección de datos.

El capítulo IV, constituido por el Análisis e Interpretación de los Resultados, obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, representando por gráficos con sus respectivos.

De igual manera se presenta las referencias bibliográficas.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1.Planteamiento del Problema.**

Toda organización tiene como meta mantenerse en el tiempo y es necesario poseer los recursos necesarios para lograrlo y por ello la preocupación en invertir tiempo y dinero en optimizar los procesos, las herramientas, los métodos y las funciones de trabajo, para así generar mejores resultados; de esta manera ajustándose al ritmo de constantes cambios. En efecto, deben asegurarse contar con el capital financiero, tecnológico y por supuesto el capital humano, que no se debe esquivar por ningún motivo la relevancia de que tiene el personal idóneo para desempeñar las tareas y alcanzar así mayor productividad laboral. En consecuencia, las empresas necesitan un capital humano capaz y comprometido para adaptarse al entorno tan dinámico que rodea a las empresas y visto de esta forma, el talento humano es la clave principal en el crecimiento y desarrollo de las mismas, por tal razón deben contar con un personal entusiasmado para realizar las funciones inherentes a su cargo. De acuerdo con Del Canto (2014):

El recurso humano es el activo más importante que tiene una organización, es importante y necesario estudiar la manera como se puede gestionar el mismo, asociado con estrategias que conlleven una mayor motivación, aprendizaje y en consecuencia mayor eficiencia y competitividad para la organización. (p.65).

En tal sentido, muchas compañías han procurado un proceso de captación de personal lo más efectivo posible, para contratar un recurso humano apto y que cumplan con las

competencias requeridas por el cargo a desempeñar y así garantizar a las organizaciones el logro de sus propósitos, es por ello la importancia del desarrollo del mismo, promoviendo mejorar sus habilidades, conocimientos, destrezas y demás competencias y para que el mismo mantenga sus niveles óptimo de desempeño, de esta manera se hace imperante proveer una contante motivación, debido a la gran influencia que tiene sobre la fuerza laboral en el cumplimiento de sus deberes, como factor determinante en el rendimiento, al respecto Robbins (1999) expresa que la motivación:

Es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna carencia individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (p.17).

En relación a lo anterior, es de suma importancia promover las condiciones necesarias que incentiven el incremento de la energía en las personas, impulsándolas al alcance de los logros propuestos, asegurándose que los trabajadores no decaigan y de lo mejor de sí mismo. En relación a lo anterior, es importante destacar que la conducta motivada es contemplada por un anhelo en satisfacer la carencia percibida y al mismo tiempo un estímulo que se presenta como el agente que actúa sobre el organismo con fuerza y por último el impulso, convirtiéndose en esa energía para dirigir la conducta o el comportamiento a cubrir tal necesidad, dirige al individuo a buscar lo deseado, de tal manera la motivación se conforman de fuerzas activas o impulsoras. Al respecto, Goleman (2006), señala que:

La motivación laboral está influenciada directamente por varios factores como la personalidad de la persona, su sistema de creencias, su cultura y la cultura organizacional.

La motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los empleados ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto lo cual proporciona un alto rendimiento de la organización. (p.13)

Es evidente entonces, que la motivación laboral es un indicador en el comportamiento organizacional, donde se refleja principios, creencias, valores e intereses que posee cada trabajador, impulsándolo a percibir un beneficio por la actividad que realiza, traduciéndose en la satisfacción que este perciba. Por ende, la gerencia es la responsable de llevar procesos estimulantes en su personal, tomando en cuenta que la productividad laboral es fundamental para cumplir los niveles de exigencia que cada vez son más altos para poder alcanzar los números proyectados por las empresas en aspectos financieros, por razones como esta se debe tener en cuenta que el trabajador implica tener necesidades, metas, tensiones y expectativas y la existencia de algún desequilibrio que produzca insatisfacción dentro esa relación entre empleado-empresa, genera comportamientos en el trabajador que perjudican el clima laboral. Por consiguiente Chiavenato (2011) define al clima organizacional en cuanto:

Al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p. 86)

De esta manera, se puede deducir que el clima está representado por las características, propiedades o aspectos en el ambiente laboral que son percibidas por los empleados de la organización repercutiendo de forma positiva o negativa en los

mismos, debido que se refleja el estado de animo de sus integrantes que a la vez repercute en las relaciones interpersonales, en los procesos como en el alcance de los objetivos. Cabe agregar que Goncalves (2000), expone referente al clima organizacional:

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito (p.13)

Al respecto, el clima laboral es el resultante de la expresión numerosos elementos de carácter interpersonal, condiciones laborales (incentivos, apoyo, integración, oportunidades de crecimiento, cordialidad entre otras), físicas y estructurales por parte de la organización, influyendo notoriamente en la satisfacción y opinión de los trabajadores y por lo tanto en su iniciativa, creatividad y sentido de pertenencia para la empresa de la cual trabaja. En este orden de ideas, se entiende que la motivación se convierte en un aspecto clave para promover un clima organizacional favorable o armonioso para promover un mejor desempeño laboral como relaciones sanas entre los miembros de una organización. Por tal motivo en la Comercializadora H&E, C.A., suelen presentarse dificultades entre los trabajadores de la misma, perjudicando las relaciones interpersonales, como la insatisfacción laboral que se traduce en un decaimiento en el rendimiento laboral debido a que no posee un sistema de incentivos generando problemas como: ausentismo, falta de compromiso, fallas en la comunicación entre otros que impactan al clima laboral.

Por consiguiente en la presente investigación se evidencia la necesidad de mejorar aspectos que incluyen en el comportamiento de los trabajadores, derivándose la siguiente interrogante:

¿De qué manera las Estrategias Motivacionales mejoraran el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Comercializadora H&E, C.A, ubicada en el municipio Libertador – Estado.Carabobo?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer Estrategias Motivacionales que Coadyuven a Mejorar el Clima Laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Diagnosticar la necesidad de Estrategias Motivacionales para mejorar el Clima Laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo

Determinar los factores que inciden el Clima Laboral y rendimiento de los trabajadores en la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo

Diseñar Estrategias Motivacionales que Coadyuven a Mejorar el Clima Laboral y el rendimiento de los trabajadores en la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.

## **1.3 Justificación**

Ante todo, las organizaciones deben garantizar un clima adecuado que facilite la relaciones interpersonales como también proporcionen comodidad, seguridad, estabilidad y de esta manera satisfacción laboral para sus trabajadores, mediante decisiones, mecanismos, normas, políticas que sustenten la mayor parte de las necesidades o carencias donde los mismos perciban bienestar y a su vez contribuir al

crecimiento y desarrollo de estos; sirviéndose de la motivación como herramienta fundamental para lograrlo.

Con respeto, el aporte social de tal investigación se puntualiza la importancia de promover estrategias motivacionales para que incidan en el mejoramiento del clima en la Comercializadora H&E, C.A, donde es necesario estimular a los trabajadores de dicha empresa para alcanzar un mejor ambiente laboral, provocando comportamientos que apunten a alcanzar mejores resultados, estimulando un sentido de pertenecer y de comprometerse con la empresa ya que se siente tomado en cuenta por parte de la misma.

Es fundamental mencionar la contribución académica de esta investigación ya que valdrá como referencia a futuros estudios relacionados con la motivación y el clima laboral, ya que cabe destacar que es un tema de relevancia y de interés para toda organización. De igual forma, se debe resaltar la relación que guarda con la carrera de relaciones industriales, ya que la investigación propuesta es importante debido a que todo profesional del área de Recursos Humanos deben tener presente que mantener un clima laboral saludable y armonioso entre los miembros que se desenvuelven en la empresa es vital para alcanzar niveles óptimos en el desempeño, mediante incentivos que estimulen al trabajador a realizar mejor sus funciones de manera satisfactoria para la organización y contraprestación el trabajador percibirá bienestar laboral.

#### **1.4 Alcance de la Investigación.**

La presente investigación se encuentra enmarcada en la empresa Comercializadora H&E, C.A., ubicada en el municipio Libertador - Estado Carabobo, dirigida a los trabajadores de la misma en la cual se aplico estrategias motivacionales para mejorar el clima organizacional.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el marco teórico se bosquejan de forma ordenada los antecedentes y fuentes teóricas que sustentara la presente investigación. Por tal razón, Balestrini, M. (2011), plantea que:

El marco teórico, a un nivel más específica y concreto contiene la ubicación contextual del problema en una determinada situación histórico social, sus relaciones con otros hechos o problemas, las vinculaciones de los resultados por obtener con otros ya contenidos, pero además, las definiciones de nuevos conceptos, reformulaciones de otros, clasificaciones, tipologías por usar, etc...(p. 92)

Así pues, una vez establecidos los objetivos de la investigación y las características del problema, que definen el propósito de la investigación, es necesario soportarla con los aspectos teóricos que servirán de respaldo a la misma. Para ello se recopiló información asociada al tema con el fin de desarrollar únicamente las de estrecha relación con el mismo, organizando las ideas, de tal manera que dentro de la estructura se consideren en primer lugar los aspectos de tipo teóricos y posteriormente los conceptuales partiendo desde una teoría general a una específica, que permitirá sustentar con bases, la factibilidad de la investigación, para luego materializar toda la información obtenida en la concreción de la o las soluciones

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

Los antecedentes que se reflejan en este capítulo constituyen un conjunto de investigaciones anteriores que han sido examinadas y escogidas por su relación con el presente trabajo. Por consiguiente, Hurtado y Toro (2007), señalan que los antecedentes “conforman todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado” (p.83).

Antúnez (2015) presento una investigación titulada **“El Clima Organizacional Como Factor Clave Para Optimizar El Rendimiento Laboral De Los Empleados Del Área De Caja De Las Agencias De Servicios Bancarios Banesco, Ubicadas En La Ciudad De Maracay, Estado Aragua”** en la Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales para optar al título en la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Esta investigación surgió debido a la existencia de debilidades en el clima organizacional que influyen negativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa. Cuyo objetivo general consistió en explicar la incidencia del clima organizacional para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias Teóricamente se orientó en los conceptos y factores del clima organizacional, rendimiento laboral y evaluación del desempeño. Metodológicamente utilizó la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental. Para llevar a cabo tal investigación se estableció una población tipo censal y estuvo integrada por las personas que laboran en el área de caja de las agencias quedando conformada por treinta (30) participantes. En cuanto, a la técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último compuesto por preguntas cerradas tipo Likert y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que fue igual a 0,88. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Concluyendo que los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

La vinculación con la presente investigación se encuentra en determinar como el clima organizacional se convierte en un factor determinante en el desempeño laboral y como el mismo se debe mantener en condiciones equilibradas laboralmente.

Bastida y Hernández (2015), desarrollaron un trabajo de grado titulado **“Plan Estratégico Motivacional para Incrementar el Nivel de Satisfacción Laboral en los Empleados Administrativos de Empresa Unilever Andina Venezuela, S.A”**, para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad José Antonio Páez. Cuyo propósito consistió incrementar la satisfacción de los empleados del área administrativa por medio de la motivación. Como sustento teórico reflejaron la teoría de las necesidades de la motivación. La metodología empleada radicó en un estudio descriptivo, con diseño de campo en un análisis documental, bajo la modalidad de proyecto factible. La población se enmarcó por quince (15) empleados y la muestra fue el total de dicha población. Se aplicó un cuestionario de once (11) ítems y contó con la validez de expertos a cargos de especialistas. Como conclusión se enfatiza efectuar mejoras en la comunicación con los jefes inmediatos que facilite a una retroalimentación oportuna y efectiva para lograr la resolución de problemas entre los empleados y sus superiores; además de tomar en cuenta a los empleados como parte importante de la empresa. Se recomienda el trabajo en equipo, la igualdad de oportunidades y la equidad en reconocer los logros alcanzados por parte de los empleados. La relación del antecedente con la investigación es que a través de la motivación se permite a los empleados vigorizar la relación con la empresa y generar mayor sentido de pertenencia entre los empleados, haciendo que estos alcance los resultados propuestos por medio una mayor satisfacción laboral.

Solórzano, (2018), efectuó una investigación que lleva por título **“Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Tercera Edad De Una Empresa De Procesos Químicos. Valencia – Estado Carabobo. 2018”**, para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad de Carabobo. Reflejando que los trabajadores de la tercera edad algunas de sus capacidades funcionales pueden declinar, pero el desempeño de tareas que demandan alto nivel de destreza, experiencia y toma de decisiones pueden incluso mejorar con la edad favoreciendo la continuidad de la vida laboral, presentando

como objetivo general correlacionar el clima laboral con los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la tercera edad. Se amparó una investigación cuantitativa, correlacional, no experimental. La población se constituyó por 24 trabajadores de la tercera edad que laboraban en la empresa, la muestra fue no probabilística intencional, cumpliendo el criterio de inclusión: hombres mayores de 60 años de edad y mujeres mayores de 55 años. La mitad de la muestra mostró niveles de clima laboral favorable y 54,2% se encuentran satisfechos con su ambiente laboral. La relación que tiene este estudio con la presente investigación consiste en analizar el clima laboral que percibe los adultos mayores que trabajan en dicha empresa, ya que el mismo puede afectar el nivel de satisfacción laboral, siendo esta un elemento fundamental en alcanzar bienestar de estos trabajadores y que los mismos se sientan cómodos en sus sitios de labores y con las condiciones que los rodean.

### **Internacionales**

Olarte, (2017). Realizo la investigación titulada como “**La Motivación Como Eje Principal En El Incremento De La Productividad Laborar En Las Organizaciones Colombianas**”. Realizado en la Universidad Militar Nueva Granada en la Facultad de Ciencias Económicas de Bogotá. Para optar al título de Especialización en Alta Gerencia. El objetivo general radicó en Analizar la importancia de la motivación como eje principal en el incremento de la productividad laborar en las organizaciones colombianas, para ello se realizó una breve descripción de diferentes conceptos de motivación dados por algunos autores, después de esto se explicaran las diferentes teorías de la motivación, teorías como: la de las necesidades de Maslow, la Teoría de McClelland, Teoría de los dos factores de Herzberg, Teoría X y Y, y la Teoría de las expectativas. Se resaltó por medio de una descripción de cómo nace la motivación en Colombia y cómo se maneja la motivación en las organizaciones Colombianas y para finalizar se enumeraran diversas formas de manejar la motivación y como estas benefician a

la organización para poder incrementar la productividad para que los organizaciones colombianas puedan ser cada día más competitivas en un economía globalizada como la actual.

En cuanto a la vinculación de dicho estudio con la investigación que se está ejecutando, consiste en que todo trabajador tienen necesidades específica por satisfacer y si las organizaciones logran satisfacer estas necesidades van a encontrar trabajadores más activos, comprometidos y por ende productivos, apuntando a contribuir al desarrollo de dichas organizaciones.

Villacis, (2016). Efectuó una investigación titulada **“La Influencia De La Motivación En El Rendimiento Laboral En La Pastoral Social Caritas Ambato, Universidad Técnica De Ambato”** en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en la carrera de Psicología Industrial en Chile. Como propósito tiene determinar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral en la Pastoral Social Caritas Ambato, se aplicó una encuesta que permitió explorar la relación existente entre las variables Motivación y Rendimiento Laboral, del personal de la “Pastoral Social Caritas de la Diócesis de Ambato”. Metodológicamente se apoyó en una investigación tipo de campo con un nivel descriptivo y correlacional, con una población de veinte (20) trabajadores que conforman toda la organización. Se aplicó un cuestionario por medio de entrevistas, alcanzando resultados que denotan que es determinante el análisis de la motivación para elevar el rendimiento laboral de los colaboradores. Como conclusión se determinó la mayoría de los trabajadores encuestados; manifiestan que poseen un nivel motivacional bajo, esto ha influenciado de manera drástica en el trabajo de cada colaborador, recomendando que la empresa se debería impartir un plan de motivación que permita generar cambios de actitudes y conductas de los trabajadores en el puesto de trabajo. Guarda conexión con la investigación planteada, debido al bajo rendimiento de los empleados afectando al desarrollo de la empresa, haciéndose necesario implementar planes motivacionales.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.3.- Motivación**

En tal sentido, Robbins (2006), define la motivación como "la voluntad de ejercer un esfuerzo persistente y de alto nivel a favor de las metas de la organización, condicionada por la habilidad del esfuerzo, para satisfacer algunas necesidades individuales"(p.68), refiriéndose a necesidades como un estado interno que hacen parecer atractivos ciertos resultados. En consecuencia, la motivación depende básicamente de la personalidad (preferencias, gustos, intereses, madurez) como de la circunstancia del momento, e implica entender la conducta y lo que influye en la misma.

### **2.2.4. Teoría de la Motivación**

Abraham Maslow, plantea que los individuos son motivados por las necesidades, estructurándolas en un orden de cinco niveles o escalafones, siendo las necesidades básicas o fisiológicas las que se encuentran en la base de dicha escala, la misma se está conformada por cinco niveles: dos de orden inferior y tres de orden superior, incluyendo el último nivel denominado como autorrealización, alcanzando este último nivel el individuo lograra el máximo de satisfacción. Además ésta teoría expresa que las necesidades de orden superior no pueden ser satisfechas, mientras las necesidades básicas no sean cubiertas, por lo tanto éstas últimas se consideran primordiales para la satisfacción de los individuos. En este orden de ideas, Maslow expresa que las personas comienzan su desarrollo con necesidades básicas que no son diferentes de la motivación animal, a medida que estos individuos maduran y van satisfaciendo sus necesidades de orden inferior, las personas desarrollan motivaciones que son exclusivas de los humanos. En tal sentido, la motivación va cambiando a medida que se aumenta de nivel por una jerarquía de las necesidades.

### **2.2.5.- Clima Organizacional**

Goncalves (1997), se refiere al clima organizacional como las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas de manera subjetiva de manera directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Tiene repercusiones en el comportamiento laboral” (p.20). Es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y la conducta individual.

Con respecto al clima organizacional Chiavenato (2011) determina que:

Es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez, éste último influye en el primero. (p.50)

En concordancia, se puede inferir que el clima laboral se encuentra conformado por propiedades y una serie de características del ambiente laboral no se ve ni se toca que dicha existencia afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Seguidamente, para Dessler (1976) “la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores” (p.15).

### **2.2.6 La Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert**

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que perciben, razón por la cual la relación laboral se encuentra determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la

estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. Dicha teoría de Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y a su vez influyen en la percepción individual del clima organizacional, estas tres variables son las siguientes:

**Variables Causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a

Indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

**Variables Intermedias:** están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones

**Variables Finales:** estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las Intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de las variables presentada origina los tipos de clima organizacional, así como de cuatro (4) sistemas, que se observan en el siguiente cuadro:

#### **2.2.5.- Términos Claves:**

**Actitud:** es una disposición subyacente que, con otras influencias, contribuye para determinar una variedad de comportamientos en relación con un objeto o clase de

objetos, y que incluye la afirmación de las convicciones y los sentimientos acerca de ella y sobre acciones de atracción o rechazo.

**Aptitud:** es la habilidad o postura que posee una persona o **cosa** para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen desempeño de un negocio, industria, arte, deporte, entre otros.

**Percepción:** es la forma en la que el cerebro interpreta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión inconsciente o consciente de la realidad física de su entorno.

**Productividad:** relación que se establece entre los resultados tangibles que logra la organización en términos de bienes y servicios y los insumos que consume para lograr estos resultados, incluyendo personal, capital, materiales, tiempo y energía.

**Satisfacción:** sentimiento de agrado o felicidad bien sea por un beneficio obtenido o por el logro de un objetivo propuesto.

**Competencias:** capacidades humanas que constan de diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las distintas interacciones que tienen las personas para la vida en los ámbitos personal, social y laboral.

**Desempeño:** al grado de desenvolvura que una entidad o persona tiene con respecto a un fin esperado, permite detectar fortalezas y debilidades en las mismas.

**Recompensa:** puede ser un premio, una compensación o la remuneración que se le entrega a alguien por haber alcanzado una meta o un logro.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Dentro del estudio que se realizo, se debe establecer el esquema de dicha investigación en función de los objetivos propuestos, por consiguiente se hace necesario definir el marco metodológico que de acuerdo con Balestrini (2011), señala que: “deben seleccionarse los distintos métodos y técnicas que posibilitarán obtener la información requerida, lo que permitirá dar respuesta al problema planteado” (p.115). El propósito del presente capítulo está encaminado a especificar los aspectos relacionados con la metodología utilizada para esta investigación.

En atención al diseño de la investigación, es de campo y para Arias (2012), la investigación de campo: “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular ni controlar variable alguna” (p.31). Es así como este tipo de investigación permite la recolección de datos directamente del objeto de estudio, conformando así una fuente de información primaria, sin manipular ninguna de las condiciones existentes o variables, dichos datos recolectados son fundamentales el análisis del problema en estudio y para la consecución de los objetivos de la investigación.

Seguidamente, también se considera el nivel de la investigación como documental, la cual es definida por Arias (2012.), como:

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresos, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (p. 27).

De esta manera, se refleja la importancia del soporte documental que anteceden la investigación y que dicha revisión se considera necesaria por parte del investigador, para un mayor análisis del problema que se estudia y que aporta conocimiento agregando valor. Por otro lado, en cuanto al nivel de profundidad de la investigación, se puede decir que la investigación es de tipo descriptiva debido a que se realizó una narrativa exponiendo la problemática planteada, describiendo algunas características y factores esenciales del objeto estudio, permitiendo así obtener una acertada interpretación del mismo. A lo cual, según Arias (2006) establece que la investigación descriptiva, “consiste en la caracterización de un hecho individual o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”, es decir este tipo de investigación se interpreta la realidad” (p.55).

Consecutivamente, la presente investigación se determina en un proyecto factible donde las normas establecidas en la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado de la Universidad José Antonio Páez (2007), establece lo siguiente:

En el caso de un proyecto factible, iniciar la sección con tipo de investigación. Posteriormente describir las fases metodológicas las cuales han tenido íntima relación con los objetivos específicos las cuales deben escribirse exhaustivamente e incluir donde corresponda los aspectos relacionados con la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis (p.15).

En tal sentido, una vez que se culminó el desarrollo de las dos primeras fases metodológicas en dicha investigación, se procedió con la última consistiendo en el diseño de una propuesta que tiene la intención de presentar una alternativa para solucionar el problema que se estudia, dando a lugar a una mejora en la organización en la cual se realiza tal investigación.

**Fase I. Diagnosticar la necesidad de Estrategias Motivacionales para mejorar el Clima Laborar en la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.**

Es significativo resaltar que la realización de dicha investigación se hace necesario en esta fase correspondiente al primer objetivo específico, determinando una población como objeto de estudio conformada por el universo de los empleados que laboran en la Comercializadora H&E, C.A, cumpliendo así con una series de aspecto planteados. Asimismo, 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). Por lo tanto, la población de dicho estudio se encuentra conformada por la siguiente manera:

**Cuadro No. 1. Población.**

AREAS	TRABAJADORES
Administración	1
Caja	2
Despacho	4

**Fuente:** Flores (2020)

Posteriormente se procedió a determinar la muestra que es considerada como el subconjunto de personas o de objeto que se consideran representativos, tomándose de la población estudiadas, para así determinar las características del grupo a investigar. Para Castro (2003), “la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística”. La muestra en este estudio es de carácter probabilística ya que todos los miembros que conforma la población tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra. De acuerdo a Hernández citado en Castro (2003), “si la población es menor a 50 individuos, la población es igual a la muestra” (p.69). Dicho criterio se cumple en la presente investigación ya que todos los trabajadores

que conforman la Comercializadora H&E C.A, contribuyeron en la muestra seleccionada, donde la misma se conforma por el total de la población; por ende, se convirtió en una muestra finita, ya que se tomo como unidades de estudio a todos los individuos que la integran la empresa.

Esto quiere decir que, cuando se trata de poblaciones pequeñas o finitas Hurtado (2012), determina “que se deberá tomar como objetos de estudio la totalidad de población, por lo cual la misma será igual a la muestra” (p.65). Para efectos de esta investigación, no es necesario hacer uso de fórmulas estadísticas para calcular y determinar la muestra; es decir se procedió a tomar como muestra un cien por ciento de la población y está representada por 7 trabajadores de las diferentes áreas.

En cuanto, la obtención de recolección de información en dicho estudio, se hace necesario acudir a un instrumento, como lo es el cuestionario, se convirtió en el formulario destinado a recoger los datos en la muestra seleccionada, el mismo se encontró estructurado de los ítems de preguntas necesarias y la escala de respuestas dispuso de cuatro (4) alternativas como: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca. Al respecto, Hernández y otros (1998), determina que un instrumento de medición adecuado es “aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente” (p.242). Entonces, en toda investigación se aplico un instrumento para medir las variables que están en el contenido del mismo, razón por la cual el cuestionario está conformado por una serie de preguntas con la finalidad de aplicarlas dentro de una encuesta o en una entrevista, convirtiéndose en la base de éstas; constituyendo así una herramienta metodológica principal para recaba información inherente al estudio.

**Fase II.- Determinar los factores que inciden el Clima Laboral y rendimiento de los trabajadores de la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.**

Para mantener un clima laboral equilibrado se hace necesario diseñar diversas herramientas administrativas y hacer uso de las mismas para propiciar actitudes positivas que conlleve a mejores niveles de comunicación y de relaciones interpersonales, desarrollando valores como el compromiso, la iniciativa, el trabajo en equipo, el apoyo entre otros que son indispensables para generar un alto desempeño en los trabajadores Comercializadora H&E, C.A. De esta manera, en la presente investigación por medio de la aplicación del instrumento de recolección de datos a la muestra seleccionada, se logró recaudar información que permitió analizar factores que intervienen en el clima organizacional, repercutiendo a su vez en la motivación y por lo tanto en la productividad de los trabajadores de la comercializadora objeto de estudio.

### **Fase III.- Diseñar Estrategias Motivacionales que Coadyuven a Mejorar el Clima Laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.**

En la presente fase se dio paso a la creación de la propuesta que sirvió como alternativa para desencadenar nuevos comportamientos en los trabajadores, y asimismo obtener la cooperación voluntaria de los trabajadores, haciendo que estos por medio de estrategias motivacionales puedan sentirse satisfecho e identificados con la empresa, coadyuvando a un clima organizacional saludable que permita mejores canales de comunicación y un mayor sentido de la responsabilidad al momento de realizar las tareas pertinentes. Sin embargo, los jefes de la comercializadora deben crear conciencia de la importancia de aplicar dichas mejoras, ya que se alcanzaran beneficios percibidos para todos.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

El actual capítulo se presenta los datos recolectados por medio del diagnóstico realizado a través de la aplicación de un cuestionario que se diseñó para cumplir con el propósito de investigar la problemática existente en la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo, el cual se encuentra conformado por 9 interrogantes con una escala de valoración conformada por cinco alternativas para la respuesta de los 7 trabajadores que integraron la muestra, tal escala es representada de la siguiente manera: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Rara Vez y Nunca, de esta manera se procederá a la interpretación y el análisis de los resultados alcanzado por medio de la representación gráfica.

#### **Item N° 1**

**¿El nivel de comunicación en la comercializadora proporciona el alcance de los objetivos planteados?**

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

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0
<b>Casi Siempre</b>	0	0
<b>Algunas Veces</b>	1	14
<b>Rara Vez</b>	5	71
<b>Nunca</b>	1	14

**Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas**



**Interpretación:** El 28% de la muestra encuestada admitieron respectivamente un 14% en cada opción entre algunas veces y nunca, reflejando que el nivel de comunicación en la comercializadora no permite el alcance de los objetivos planteados, mientras un 71% admite que rara vez fluye la comunicación entre los empleados y a su vez con la jefatura influyendo en el rendimiento laboral y en la materialización de las metas propuestas.

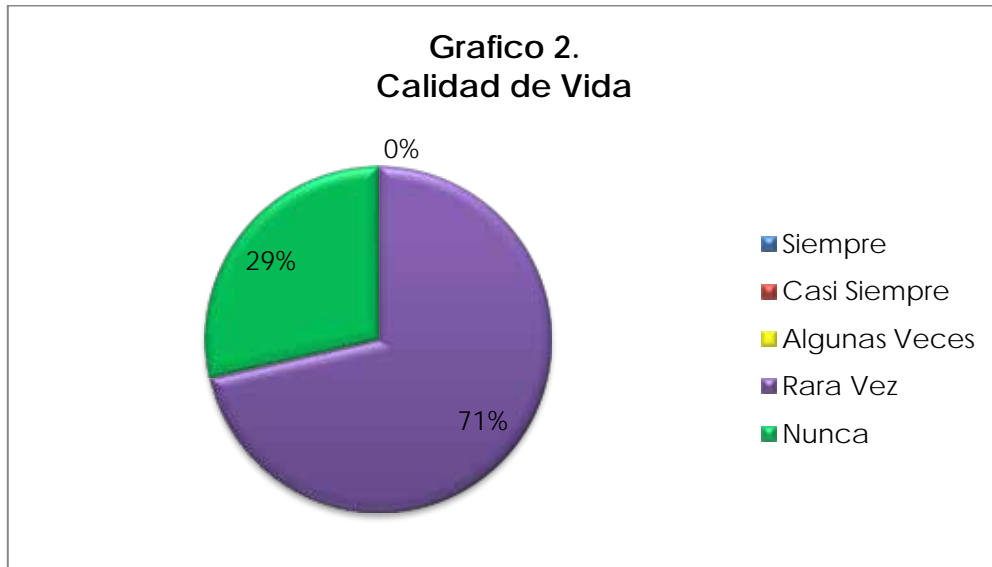
**Ítem N° 2**

**¿Reciben incentivos de manera periódica por parte de la empresa que eleven su calidad de vida?**

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

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Rara Vez	5	71
Nunca	2	29

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



**Interpretación:** Un 71% respondió que rara vez reciben incentivos de manera periódica por parte de la empresa que eleven su calidad de vida y un 29% indicaron que rara vez, donde se indica la falta de interés por parte de la jefatura motivar a los trabajadores.

**Ítem N° 3**

**¿Se genera espacios de retroalimentación entre su jefe y usted acerca de su desempeño laboral?**

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

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Rara Vez	1	14
Nunca	6	86

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



**Interpretación:**

El 14% manifestó que rara vez se genera espacios de retroalimentación entre su jefe y usted acerca de su desempeño laboral y un 86% indicó que nunca, por consiguiente se evidencia la necesidad de establecer una mejor comunicación entre el jefe y su equipo de trabajo.

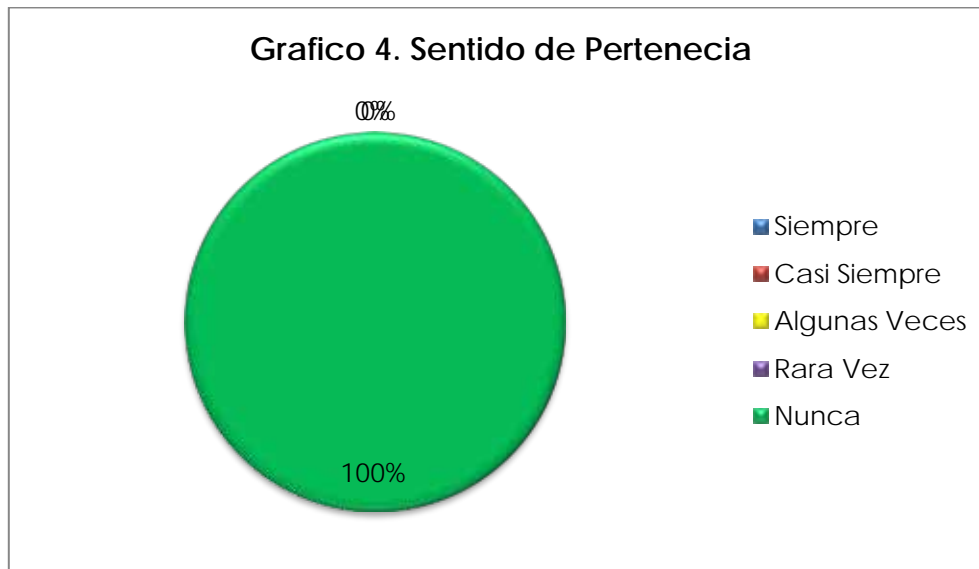
**Ítem N° 4**

**¿Los beneficios percibidos elevan su sentido de pertenencia hacia la organización?**

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

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Rara Vez	0	0
Nunca	7	100

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



**Interpretación:**

El 100% de los encuestados respondió que nunca los beneficios percibidos elevan su sentido de pertenencia hacia la organización, reflejando la ausencia de un sentido de propiedad hacia la organización.

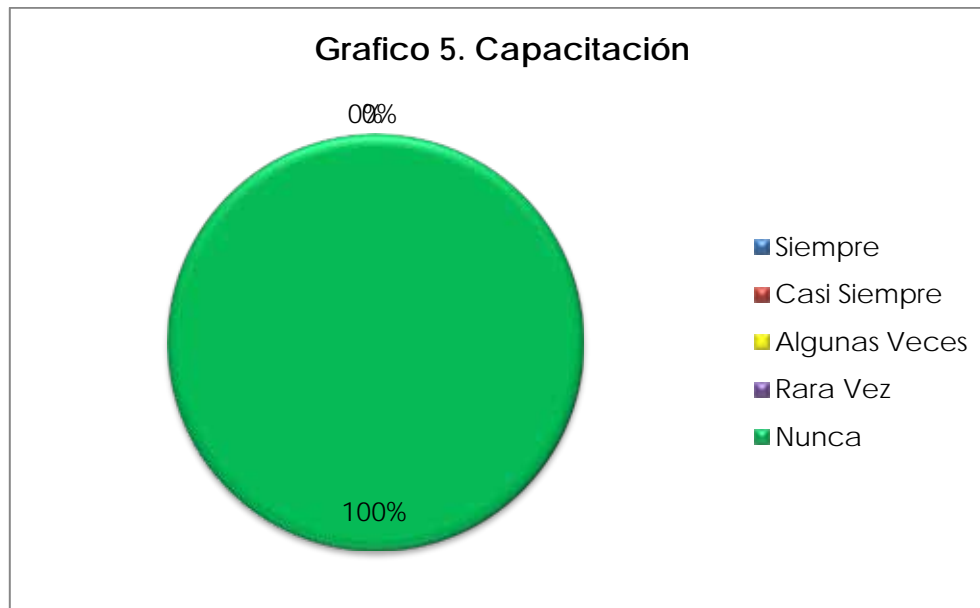
### Ítem N° 5

**¿La comercializadora le ha brindado capacitación que suministre su crecimiento personal y laboral?**

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

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Rara Vez	0	0
Nunca	7	100

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



#### **Interpretación:**

En la opción nunca se encuentra el 100% de los encuestados en cuanto a la capacitación que le ha brindado la comercializadora para suministrar crecimiento

personal y laboral a sus empleados, donde apunta a la ausencia de una capacitación periódica que genere valor agregado tanto en lo personal como a la realización de su trabajo.

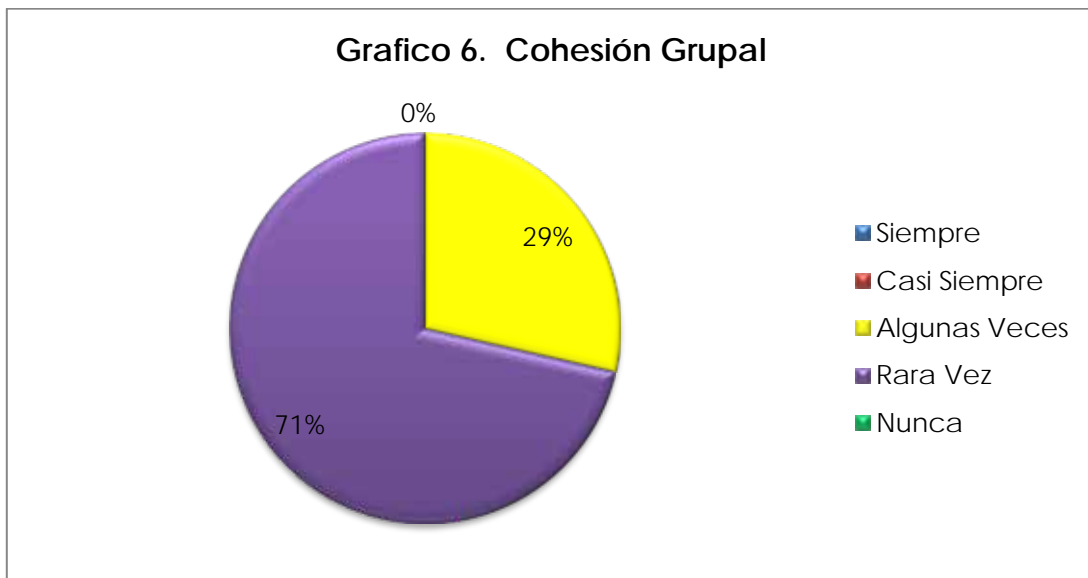
**Ítem N° 6**

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

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

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	2	29
Rara Vez	5	71
Nunca	0	0

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



**Interpretación:**

En la opción de algunas veces un 29% y un 71% en rara vez índico que el clima laboral proporciona cohesión grupal al momento de realizar las tareas, ameritando integración entre los miembros que apunte a mejorar las relaciones interpersonales y a su vez el clima donde se desenvuelven,

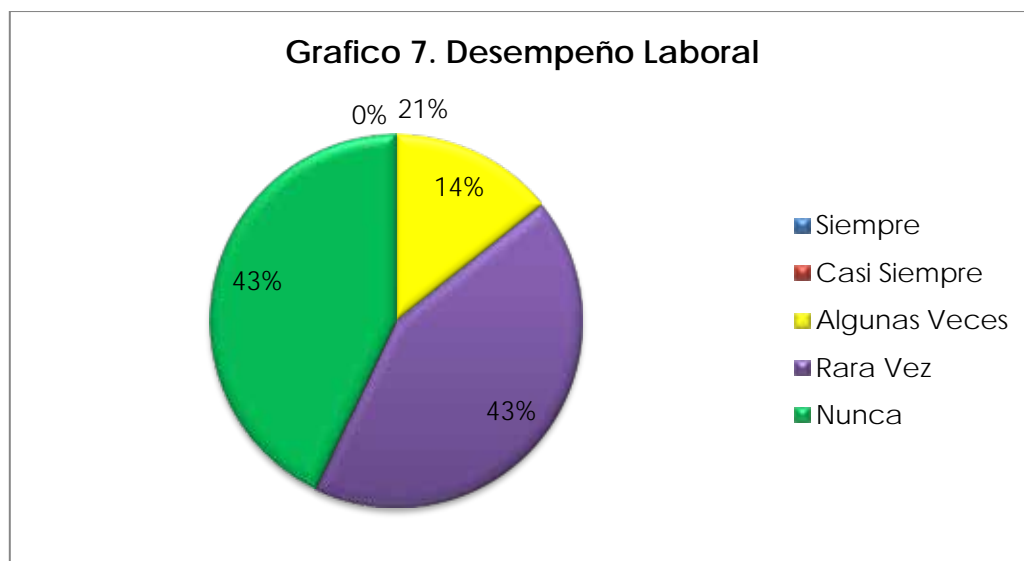
**Ítem N° 7**

**¿Considera usted si su desempeño laboral es entusiasta al momento de solventar los requerimientos de su puesto de trabajo?**

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

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	1	14
Rara Vez	3	43
Nunca	3	43

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



**Interpretación:**

El 86% de la muestra encuestada, distribuida en un 43% respectivamente en las opciones rara vez y nunca considera que su desempeño laboral es entusiasta al momento de solventar los requerimientos de su puesto de trabajo y algunas veces un 14%. De esta manera se refleja que el entusiasmo y por ende la iniciativa es relativamente baja.

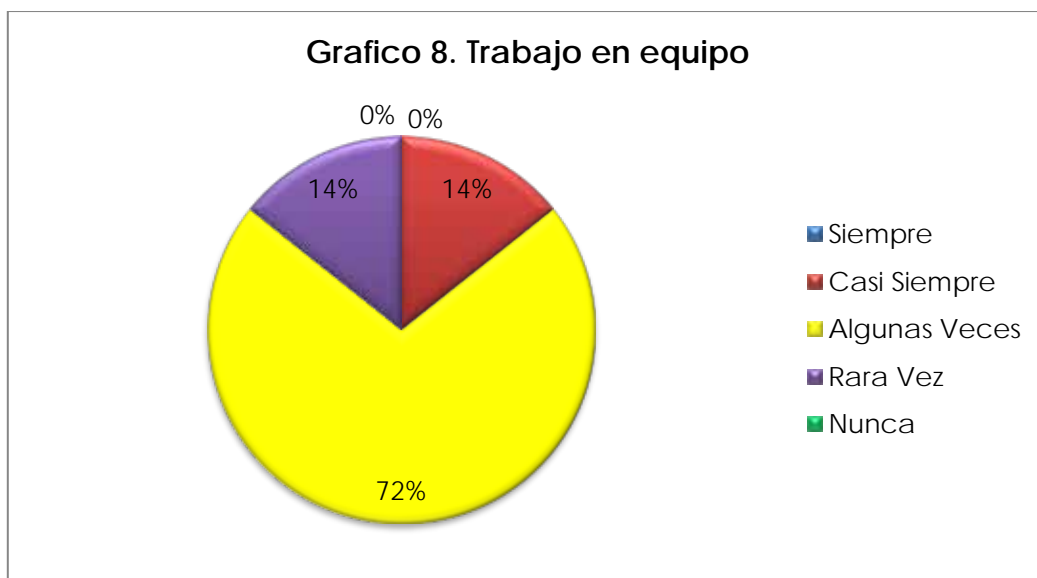
**Ítem N° 8**

**¿Se siente usted agrado con su equipo de trabajo?**

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

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi Siempre	1	14
Algunas Veces	5	72
Rara Vez	1	14
Nunca	0	0

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



**Interpretación:**

Un 14% respondió en la opción casi siempre se siente agradado con su equipo de trabajo, mientras un 72% en la opción algunas veces y un 14% rara vez. De esta forma se percibe poca integración grupal entre los miembros de la comercializadora.

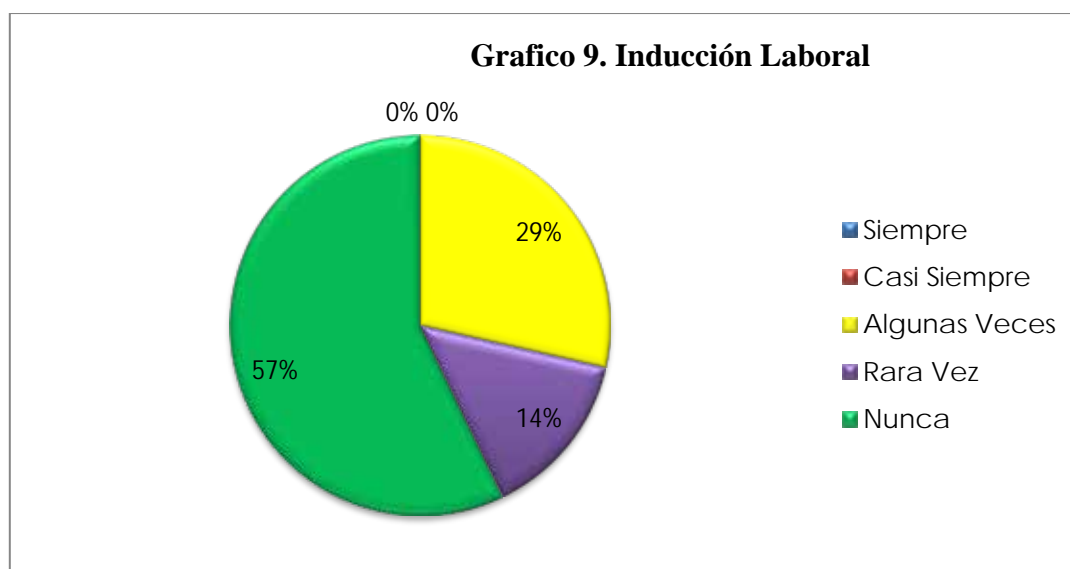
**Ítem N° 9**

**¿Usted recibe la inducción laboral adecuada al momento de ingresar a trabajar a la comercializadora?**

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

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	2	29
Rara Vez	1	14
Nunca	4	57

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



**Interpretación:**

El 57% de los trabajadores señalo que nunca recibe la inducción laboral adecuada al momento de ingresar a trabajar a la comercializadora, mientras un 14% indico que rara vez y un 29% algunas veces, la ausencia de dicha inducción afecta el desempeño laboral.

## **CAPITULO V LA PROPUESTA**

Debido a la forma actual de concebir a las organizaciones, se debe tener en cuenta, que pensar en la profesionalización de la gestión de los miembros que la conforman; pensando en el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a su sitio de trabajo, como contar con un clima laboral que permita lograr la motivación, el trabajo en equipo, el sentido de pertenecía entre otros aspectos fundamentales y necesarios, por medio de una herramienta valiosa como lo es la comunicación interpersonal que permitirá fomentar mayor coordinación en las tareas que ejecutar y mejorar las relaciones interpersonales, apuntando a comportamientos ejemplares a fin de poder brindar un servicio de calidad y tener una mejor imagen ante los usuarios de la Comercializadora H&E.

Por consiguiente, puede apreciarse, es necesaria la puesta en práctica incentivos que apunte a desarrollar un sentido de pertenecía hacia la empresa y a su vez motivar a los trabajadores de la misma ya que se evidencio tal carencia en la información recolectada por medio de la aplicación de instrumento de recolección de datos en el capítulo IV, por ende a través del diagnóstico realizado es necesario la propuesta que permita mejorar los aspectos antes mencionados. Así mismo parir de la culminación del análisis estadístico, se obtuvieron resultados a través de los cuales se establecen determinaciones y conclusiones correspondientes al caso, de esta manera se ratifica la

necesidad de la propuesta que aporta estrategias y herramientas para lograr sensibilizar al personal de dicha comercializadora de entender la importancia de comunicarse de manera efectiva, que su desempeño sea más participativo, integrándose y sobre todo identificando las tareas a ejecutar y los objetivos propuestos y para ello es vital el diseño de estrategias que motiven a los trabajadores para lograr lo antes mencionado.

### **JUSTIFICACIÓN**

De manera creciente y acelerada la sociedad actual valora y se encuentra más atenta a reconocer a las organizaciones que trabajan en función a valorar a sus empleados. Igualmente, en cuanto a su personal, falta de comunicación, lo cual ha generado consigo muchos inconvenientes a la hora de mantener el personal integrado y ocasionándoles pérdida de tiempo, la ausencia de compañerismo, la falta de inducción laboral como de generar un mayor sentido de pertenencia hacia la empresa.

Por ende, la presente propuesta se basa en mejorar la motivación y así apuntar a fortalecer el Clima Laboral y a su vez permita un mayor rendimiento de los trabajadores en la Comercializadora H&E, por ello, se debe mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores objeto de estudio de la presente investigación, por ello es recomendable optimizar el desempeño por medio incentivos sociales y económicos, capacitación periódica, actividades recreativas para el uso y disfrute del tiempo libre como también reforzando los niveles de comunicación existentes entre jefes y subalternos mejorando así el trato que sea igual para todos..

### **Misión y Visión de la Propuesta**

#### **Misión**

Construir con estrategias que promuevan un mejor clima laboral y así cada uno de los trabajadores se sentirá agrado y comprometido con la comercializadora, con el fin de incrementar la motivación y a su vez desempeño laboral.

### **Visión**

Estimular el desarrollo de empleados motivados y capaces de cumplir con los objetivos de la comercializadora, por medio del refuerzo del trabajo en equipo y de un mejor nivel de comunicación que facilitara las tareas a ejecutar..

### **Objetivo General**

Diseñar Estrategias Motivacionales que Coadyuven a Mejorar el Clima Laboral y el rendimiento de los trabajadores en la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.

### **Objetivos Específicos**

Proporcionar al participante de un conjunto de herramientas para lograr una comunicación efectiva entre los trabajadores y así generar mejores relaciones interpersonales en la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.

Promover en el participante el desarrollo de actividades para fomentar un sentido de pertenecía en los trabajadores de la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.

Promover en el participante el desarrollo de actividades recreativas que le permita motivarse y genere entusiasmo en los trabajadores de la Comercializadora H&E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.

**Cuadro N° 2**

<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Proporcionar al participante de un conjunto de herramientas para lograr una comunicación efectiva entre los trabajadores y así generar mejores relaciones interpersonales en la Comercializadora H&amp;E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado Carabobo</b>	<b>TALLER:</b>  <b>La Comunicación Empática y Asertiva: facilitar una mejor comunicación entre los miembros de la Comercializadora para lograr un mejor clima laboral, tanto entre compañeros como de los jefes con sus empleados</b>	<b>Realizar charlas y dinámicas grupales para concientizar a los trabajadores y jefes de una adecuada comunicación.</b>  <b>Contenido:</b> Comunicación Empática. Habilidades para comunicarse efectivamente.	<b>Salón, Pizarra, Marcadores, Video Beam, Diapositivas, Videos, Lápices de Grafitos, Material Didáctico referentes al Tema, Sillas, Mesas, Refrigerio.</b>	<b>Administrador.</b>

**Cuadro N° 3**

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIA	CONTENIDO	RECURSOS	RESPONSABLE
<p><b>Promover en el participante el desarrollo de actividades para fomentar un sentido de pertenecía en los trabajadores de la Comercializadora H&amp;E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.</b></p>	<p><b>Talleres:</b></p> <p><b>Sinergia Grupal:</b> Estimular la integración entre los compañeros de trabajo</p> <p><b>Calidad en el servicio al cliente:</b> Estimular conductas asertivas en pro del servicio al cliente para el mejorar el compromiso de los trabajadores con la empresa.</p>	<p><b>Realizar eventos para capacitar a los trabajadores en las diferentes áreas de la empresa</b></p> <p><b>Sinergia Positiva</b></p> <p><b>Visión Compartida.</b></p> <p><b>Trabajo en Equipo</b></p>	<p><b>Facilitadores, Salón, Marcadores, VideoBean, pizarra, lápices, Diapositivas, Videos, Lecturas referentes al Tema, Sillas, Mesas Refrigerio.</b></p>	<p><b>Administrador y Facilitadores.</b></p>

**Cuadro N° 4**

<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<p><b>Promover en el participante el desarrollo de actividades recreativas que le permita motivarse y genere entusiasmo en los trabajadores de la Comercializadora H&amp;E, C.A, ubicada Municipio Libertador – Estado. Carabobo.</b></p>	<p><b>Realizar actividades culturales, deportivas</b></p> <p><b>Campeonato de juegos de Mesa:</b></p> <p><b>Ajedrez, domino, dama china.</b></p> <p><b>Deportivas:</b></p> <p><b>Partidos de futbol, bola criollas, escalar cerro, caminatas ecológicas, Gymkhana</b></p>	<p><b>Trabajadores.</b></p>	<p><b>Sillas y mesas.</b></p> <p><b>Balón de Futbol</b></p> <p><b>Bolas</b></p> <p><b>Juegos de Mesas</b></p> <p><b>Cancha.</b></p>	<p><b>Administrador Organizadores de Actividades.</b></p>

## CONCLUSIÓN

La presente investigación tiene como finalidad, promover una mayor motivación en lo trabajadores de la empresa objeto de estudio mediante un conjunto de incentivos que impulsen a los trabajadores a través de estrategias y actividades que estimulen a los mismos a generar un sentido de pertenecía hacia la Comercializadora H&E, C.A, para ejercer de una manera óptima sus tareas, y así lograr un aumento considerable en la productividad laboral con trabajadores comprometido con dicha empresa, entonces se presenta las reflexiones finales en base a los resultados alcanzados en el proceso de recolección de datos y la propuesta realizada, donde se puede determinar que los colaboradores no se sienten totalmente satisfechos y por ende se requieren dichas mejoras.

Destacando que la motivación es vital para los seres humanos y por ello es necesario brindar beneficios contractuales y actividades recreativas que le permitan a los trabajadores despejarse y distraerse optimizando el nivel de calidad de vida; originando opciones para relacionarse de mejor manera con sus compañeros y superiores en actividades deportivas y de esparcimiento. En cuanto a la formación que permita un crecimiento personal o laboral en los trabajadores, la empresa no ofrece ningún tipo de capacitación laboral, ni inducción laboral oportuna que es necesaria para orientar al trabajador en sus labores.

Con relación 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 siente 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. Asimismo, se destaca la

ausencia del reconocimiento, ya que se puede tomar en cuenta los logros o iniciativas como estrategia, para crear un espíritu de participación activa y optimizar su desempeño además de una remuneración acorde con el rendimiento, en donde no se tome en cuenta el sentido de la responsabilidad.

Por último vale la pena destacar que las empresas es necesario la satisfacción de sus trabajadores, por ello entre los retos de la Comercializadora H&E, C.A, implantar dentro de la misma una serie de estrategias motivacionales que impulse a un mayor compromiso por parte de los colaboradores y se sientan a gusto en su lugar de trabajo para que generen de forma constante un mejor rendimiento y aportes, de tendencia ascendente con el transcurrir de los días, por lo tanto, todo apuntará definitivamente, a generar una mayor productividad que se traducirá en ganancia para tal comercializadora. Asimismo, se destaca que si una organización tiene constantemente problemas con la actitud y compromiso de sus empleados, es tiempo de dar una mirada al estilo de liderazgo de los jefes; es probable que esa actitud sea un reflejo del comportamiento de estos y de su estilo de comunicación, por ende en la presente propuesta la estrategia de la comunicación abarca a todos los miembros que la conforma. De igual manera, las estrategias tienen relevancia porque se considera importante que la empresa brinde oportunidades al personal que le permitan crecer dentro de ésta, mejorando el desempeño de sus funciones a través de la motivación para lograr un óptimo desempeño en sus funciones y así contribuir con el logro de las metas..

## **RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones planteadas anteriormente, a continuación, se hacen las siguientes recomendaciones:

1.- Evaluar anualmente el nivel de motivación laboral, por medio de una encuesta a fin de obtener conocimientos acerca de la opinión de los empleados con respecto a la misma y tomar correcciones necesarias.

2.- Se recomienda establecer un incentivo económico que se podría basar en una bonificación por asistencia perfecta o por productividad.

3.- 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.

4.- Establecer estrategias de comunicación para mejorar el trato entre jefes y trabajadores, reforzando los espacios de retroalimentación de los mismos.

5.- Estimular a los trabajadores a que participen en la planificación y organización de las actividades recreativas.

6.- Seguir contribuyendo a un clima laboral satisfactorio, donde las relaciones interpersonales se manifieste de forma saludablemente.

## REFERENCIAS

- Abarca, S. (2007) **Psicología Motivacional**. EUNED. Costa Rica
- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica**. Editorial: Episteme. Caracas – Venezuela.
- Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica**. Editorial: Episteme. Caracas-Venezuela.
- Balestrini, M. (2011). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. BL Consultores Asociados Servicio Editorial. Caracas-Venezuela.
- Casas, A. (2002) **Remuneración, Retribución y Motivación de Vendedores**. Esic Editorial. España.
- Castro, M. (2003). **El proyecto de Investigación y su Esquema de Elaboración**. Editorial: Uyapal. Caracas-Venezuela
- Celis, M. (2012) **La Conducta en las Organizaciones**. Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Valencia - Venezuela
- Chiavenato I. (2002). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Quinta Edición. México.
- Chiavenato, I. (2011), **Administración de Recursos Humanos**. Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A. México.
- Cloninger, S. (2003). **Teorías de la Personalidad**. Pearson Educación de México S.A. de C.V. México
- Del Canto, E. (2014). **Capital humano**. Editorial: Signo Ediciones. Venezuela.
- Dessler, G. (1976). **Organización y Administración Enfoque Situacional**. Editorial Prentice Hall internacional. España.
- Hernández, R; Fernández, C; y Baptista, P. (1998). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw-Hill. México

- Hurtado, J. (2012) **Metodología de la Investigación Holística**. Fundación Sypal. Caracas.
- Gestoso, Carlos (2000). **Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales**. Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Goleman, D. (2006). **Inteligencia Emocional**. Editorial Cairós. Barcelona.
- Goncalves, A. (1997). **Dimensiones del Clima Organizacional**. Editorial Prentice Hall. Colombia
- Goncalves, A. (2000). **Fundamentos del Clima Organizacional**. Editorial Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Robbins S. (1999). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Prentice Hall. México
- Sumanth, D. (1996) **Ingeniería y Administración de la Productividad**. Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A. México.

## **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

<b>N</b>	<b>INTERROGANTES</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Rara Vez</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	¿El nivel de comunicación en la comercializadora proporciona el alcance de los objetivos planteados?					
<b>2</b>	¿Reciben incentivos de manera periódica por parte de la empresa que eleven su calidad de vida?					
<b>3</b>	¿Se genera espacios de retroalimentación entre su jefe y usted acerca de su desempeño laboral?					
<b>4</b>	¿Los beneficios percibidos elevan su sentido de pertenencia hacia la organización?					
<b>5</b>	¿La comercializadora le ha brindado capacitación que suministre su crecimiento personal y laboral?					
<b>6</b>	¿Usted considera que el clima laboral proporciona cohesión grupal al momento de realizar las tareas?					
<b>7</b>	¿Considera usted si su desempeño laboral es entusiasta al momento de solventar los requerimientos de su puesto de trabajo?					
<b>8</b>	¿Se siente usted agrado con su equipo de trabajo?					
<b>9</b>	¿Usted recibe la inducción laboral adecuada al momento de ingresar a trabajar a la comercializadora?					
<b>10</b>	¿Su jefe respeta el horario de trabajo establecido para el cumplimiento de la jornada laboral?					