

**VALORACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES.  
CASO DE ESTUDIO: GERENCIA DE CONTRATACIONES DE  
LA EMPRESA HIDROCENTRO, EN EL MUNICIPIO GUACARA,  
ESTADO CARABOBO.**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS



**VALORACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES.  
CASO DE ESTUDIO: GERENCIA DE CONTRATACIONES DE  
LA EMPRESA HIDROCENTRO, EN EL MUNICIPIO GUACARA,  
ESTADO CARABOBO.**

**Autor:** Licda. Ana Elisa Guevara  
C.I. 6.884.915

**Bárbula, Octubre 2014**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS



**VALORACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES.  
CASO DE ESTUDIO: GERENCIA DE CONTRATACIONES DE  
LA EMPRESA HIDROCENTRO, EN EL MUNICIPIO GUACARA,  
ESTADO CARABOBO**

**Autor:** Licda. Ana Elisa Guevara  
**Tutor:** Esp. Mahie Sierra

**Bárbula, Octubre 2014**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS



**VALORACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES.  
CASO DE ESTUDIO: GERENCIA DE CONTRATACIONES DE  
LA EMPRESA HIDROCENTRO, EN EL MUNICIPIO GUACARA,  
ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado Presentado ante la Dirección de Postgrado de la Facultad  
de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo para  
Optar al Título de Especialista en Recursos Humanos

**Autor:** Licda. Ana Elisa Guevara  
**Tutor:** Esp. Mahie Sierra



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS



### AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Especialista: Mahie Sierra , titular de la Cédula de Identidad N° 13.780.668, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de la Especialización en Gerencia de Recursos Humanos, titulado: **VALORACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES. CASO DE ESTUDIO: GERENCIA DE CONTRATACIONES DE LA EMPRESA HIDROCENTRO, EN EL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO**, presentado por la ciudadana: **Ana Elisa Guevara**, titular de la Cédula de Identidad N° 6.884.915, para optar al título de Especialista en Recursos Humanos, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valencia a los 30 días del mes Octubre año dos mil catorce.

Firma:

---



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS

**VEREDICTO**

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **VALORACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES. CASO DE ESTUDIO: GERENCIA DE CONTRATACIONES DE LA EMPRESA HIDROCENTRO, EN EL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO CARABOBO**, presentado por la ciudadana Ana Elisa Guevara, titular de la Cédula de Identidad N° 6.884.915 y elaborado bajo la dirección del Tutor Esp. Mahie Sierra F., titular de la Cédula de Identidad N° 13.780.668, para optar al título de Especialista en Recursos Humanos.

Considerados que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

<b>Apellidos Nombres</b>	<b>C.I.</b>	<b>Firma</b>
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

**Bárbula, Octubre, 2014**

## **DEDICATORIA**

**A Dios** por darme la fortaleza para seguir adelante a pesar de todos los obstáculos.

**A mis padres** que en paz descansen (+) por darme la vida.

**Y en especial a mi hijo Jesús Alberto Mejías Guevara (+)** a quien Dios lo tenga en su gloria, hijo a pesar del dolor de perderte apenas hace trece (13) meses saque fuerzas para lograr esta nueva meta.

**A mis nietos, Diego, Jesús, Jhon y Aramza,** los amo.

**A todos mis hermanos y hermanas,** los quiero mucho.

## AGRADECIMIENTOS

**Primeramente a DIOS**, por darme la fortaleza a pesar de tantos obstáculos, los cuales me ayudo a vencer

**A la Universidad de Carabobo**, por ser cuna de tantos profesionales excelente que me portaron sus conocimientos académicos, los cuales serán mis herramientas para mi crecimiento personal y profesional. .

**A Dra. Magda Cejas**, Prof. Mil gracias, por su excelente aporte y paciencia, pido a Dios que jamás cambie su personalidad tan especial, siempre dada a prestar apoyo a quien lo requiera de Ud.

**A Prof. Mahie Sierra**, por su receptividad y colaboración

**Al Área de Postgrado de la Comandancia General del Estado Carabobo**, Al Lcdo. Graterol, Licda. María, Licda. Liliana y Yuli, por su colaboración incondicional.

**A mis compañeros** Ing. Franklin Medina, Licda. Yesenia Osorio, Abog. Migdalis de Guaira, Lcdo. Faustino Guaira, Ing. Andruys Espinoza, Ing. Terepaima Hernández , Licdo. Castillo, y Licdas Yenny y Narza.

**Muy especialmente**, Ing. Carlos Rivas, Licda. Marisela Histol y Ing. Andruys Espinoza, por su orientación incondicional **mil gracias**.



## ÍNDICE GENERAL

	Pp.
Dedicatoria	vii
Agradecimientos	viii
Índice General	ix
Índice de Figuras	xi
Índice de Cuadros	xii
Lista Gráficas	xiii
Resumen	xiv
Introducción	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	3
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la investigación	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Justificación de la investigación	7
<b>CAPÍTULO II</b>	11
<b>MARCO TEÓRICO</b>	11
Antecedentes de la Investigación	11
Bases Teóricas	15
Bases Legales	29
Definición de Términos	31
<b>CAPÍTULO III</b>	34
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	34
Tipo de Investigación	34
Diseño de la Investigación	35
Población	35

Muestra	36
Técnicas e Instrumentos	37
Validez y Confiabilidad	38
Análisis de los datos	38
Sistema de Variables	39
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>42</b>
<b>LOS RESULTADOS</b>	<b>42</b>
Análisis e interpretación de los resultados	55
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>56</b>
Conclusiones	56
Recomendaciones	59
Referencias Bibliográficas	62
<b>ANEXOS</b>	<b>63</b>

## LISTA DE FIGURAS

### FIGURAS

		Pp
1	Cuadro de la Técnica de la motivacional	17
2	Etapas del Ciclo Motivacional en la Satisfacción de una necesidad	18
3	Gráfico de la Teorías de las Necesidades de Abrahan Maslow	20

## LISTA DE CUADROS

### CUADROS

		Pp
1	Cuadro de operacionalización de variables	41
2	Descripción de funciones que indique la actividad de de cada uno de sus integrantes	43
3.	Funciones de cada uno de sus integrantes de acuerdo a su perfil de cargo	44
4	Técnicas motivacionales	45
5	Falta de motivación	46
6	Ausencia de conocimientos	47
7	Falta de interés en sus funciones laborales	48
8	Compañerismo y la unión entre los trabajadores	49
9	Ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de las Tareas	50
10	Opiniones o sugerencias del empleado	51
11	Recursos suficientes para realizar las actividades laborales	52
12	Mejora del desempeño y esfuerzo	53
13	Progresar en la Gerencia de Contrataciones	54

## LISTA DE GRÁFICAS

### GRÁFICAS

		Pp
1	Descripción de funciones que indique la actividad de cada uno de sus integrante	41
2	Funciones de cada uno de sus integrantes	42
3	Técnicas motivacionales	43
4	Falta de motivación	44
5	Ausencia de conocimientos	45
6	Falta de interés en sus funciones laborales	46
7	Compañerismo y la unión entre los trabajadores	47
8	Ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de las Tareas	48
9	Opiniones o sugerencias del empleado	49
10	Recursos suficientes para realizar las actividades laborales	50
11	Mejora del desempeño y esfuerzo	51
12	Los planes motivacionales	52



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS



**VALORACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES.  
CASO DE ESTUDIO: GERENCIA DE CONTRATACIONES DE LA  
EMPRESA HIDROCENTRO, EN EL MUNICIPIO GUACARA, ESTADO  
CARABOBO.**

**Autor: Lcda. Ana Elisa Guevara  
Tutora: Esp. Licda. Mahie Sierra  
Fecha: 30/10/2014**

### **RESUMEN**

La presente investigación se centra en el análisis de la influencia de la motivación en valoración de los trabajadores de la C.A. Hidrológica del Centro (HIDROCENTRO) Para ello se seleccionará una muestra representativa de las empresa como lo es el personal de la gerencia de contrataciones para así diagnosticar la situación actual del nivel de satisfacción y motivación, describir las causas que afectan la motivación del personal y poder concluir acerca del contexto organizacional de las empresas de servicio con relación a los planes de motivación con el fin de proponer estrategias motivacionales que garanticen la satisfacción en el trabajo. La investigación a desarrollar es de tipo descriptivo y se apoya también en el estudio de campo, ya que se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad. Para la recolección de datos se utilizará las técnicas de la recopilación documental y el cuestionario y con los resultados allí obtenidos se concluirá sobre la valoración de la motivación de los trabajadores en la empresa caso de estudio.

**Palabras Claves:** Valoración, motivación, recurso humano, servicio.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS



**ASSESSMENT OF MOTIVATION OF EMPLOYEES.**  
CASE STUDY: CONTRACTS MANAGEMENT OF COMPANY  
HIDROCENTRO, IN THE MUNICIPALITY OF GUACARA, CARABOBO.

**Author: Licda. Ana Elisa Guevara**  
**Tutora: Esp. Mahie Sierra**  
**Date: 30/10/2014**

**ABSTRACT**

This research focuses on the analysis of the influence of motivation in assessing of the workers of the Hidrocentro Company. For this a representative sample of the company such as personnel management contracts in order to diagnose the current state of satisfaction and motivation is selected, describe the causes that affect staff motivation and to conclude about the organizational context of service companies regarding plans to propose motivational strategies to ensure job satisfaction.

Develop research is descriptive and is also supported by the field study as it is based on primary information or data obtained directly from reality. For data collection techniques of documentary collection and the questionnaire and the results from that will be completed on the assessment of the motivation of employees in the company used as case of study.

**Keywords:** Assessment, motivation, human resources, service.

## INTRODUCCION

Durante los últimos años, las empresas tanto públicas como privadas, han venido asumiendo la responsabilidad cada vez mayor con respecto al desarrollo profesional y la motivación de sus empleados, adicional a tener que enfrentarse a la apertura económica ante la necesidad de competir en el mercado nacional e internacional, es por ello que las organizaciones requieren de un recurso humano consecuente, comprometido y capaz de adaptarse a los cambios. Cabe destacar que para lograr una visión estratégica y anticipándose a las necesidades y planificar estrategias tendientes a la satisfacción de los trabajadores.

Es por ello que la Gerencia de Contrataciones de la empresa HIDROCENTRO, no se escapa de esta realidad, donde el personal que labora presenta un comportamiento desinteresado, al momento de desempeñar sus actividades laborales ya que siente que no son valorizados por parte de su supervisor inmediato. (Valoración) se entiende como valoración de personal al procedimiento que permite recoger, comprobar, compartir, ofrecer y utilizar información obtenida de y sobre las personas en el trabajo con el ánimo de mejorar su actuación en él tal como lo define Según William B. Werther Jr. y Keith Davis, en su libro Administración de Personal y Recursos Humanos. Pàg. 62 .

Por lo antes expuesto es que la presente investigación tiene como objetivo: Analizar la influencia de la Motivación en valoración de los trabajadores de la Gerencia de Contrataciones de la Empresa HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, Estado Carabobo. desarrollando los siguientes Capítulos:



El Capítulo I. se refiere al planteamiento del problema, en este se describe la situación actual y formulación del problema, los objetivos tanto generales o específicos perseguidos por esta investigación, la justificación, alcances y limitaciones de la misma.

El Capítulo II trata lo relacionado al marco teórico, en el cual se desarrollan los antecedentes y teorías que sustentan la investigación, bases teóricas.

El Capítulo III presenta el marco metodológico compuesto por el tipo, diseño de la investigación. Además, especifica técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y análisis de datos sistema de variables entre otros.

El Capítulo IV que abarca la recolección y análisis de datos recopilados a través la aplicación del instrumento diseñado para esta investigación, así como la representación de las gráficas y tablas interpretadas.

Finalmente, el Capítulo V Se determinan las recomendaciones y conclusiones, fundamentadas en la investigación realizada.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

En la actualidad, la globalización a nivel mundial ha mostrado una serie de cambios en las organizaciones, debido a las tendencias económicas, representadas en la apertura de los mercados nacionales, la libre circulación de bienes y capitales, así como la interconexión de los mercados financieros y de servicios. Es por ello, que la globalización de los mercados, el aumento de la competitividad, el rápido y creciente desarrollo tecnológico y las exigencias de la fuerza laboral, obligan a las organizaciones empresariales a replantearse y reconsiderar, bajo nuevas perspectivas el desarrollo de su recurso humano.

Durante los últimos años, se ha evidenciado que las empresas tanto públicas como privadas, han venido asumiendo una responsabilidad cada vez mayor, enfrentándose a la apertura económica ante la necesidad de competir en el mercado nacional e internacional, estando conscientes del entorno que es incierto, cambiante y riesgoso. Tal como lo expresa Aldana, J. (2009).

Ha desencadenado que exista un gran nivel de competencia por parte de las empresas en búsqueda de obtener los primeros lugares en los diferentes mercados en los cuales se desenvuelven y poder así darse a conocer no sólo a nivel nacional sino a nivel mundial. (Pág. 02).

Venezuela no escapa de esa situación, ya que este proceso ha envuelto a todos los países por igual, debido a que su principal objetivo es unificar el mundo empresarial hacia una misma meta, las empresas venezolanas en cualquiera de los sectores de producción o de servicios,

bien sea públicas o privadas han tratado de adaptar sus tecnologías, procesos y capital humano a la globalización, en lo referente a los aspectos internos de las organizaciones existen requieren profundos cambios para adecuarse a las tendencias de tratamiento del trabajador, su calidad de vida en el trabajo, asociadas a la motivación de los seres humanos dentro de su ambiente laboral.

Para toda empresa el motivar a sus trabajadores debe ser parte de sus tácticas, por lo tanto, no puede pasar por alto este proceso; ya que un personal que no se sienta motivado simplemente no va a rendir el máximo, lo cual puede influir directamente en el logro de sus objetivos. En este sentido, los recursos humanos juegan un papel muy importante, debido a que en una organización donde los trabajadores estén satisfechos con su labor, están lo suficientemente motivados como para realizar cada día mejor su trabajo y así, poder alcanzar las metas establecidos en la misma.

En tal sentido, a nivel de las organizaciones, es necesario establecer relaciones interpersonales con sus trabajadores acorde con sus intereses, todo esto con la prioridad de aumentar la producción, reducir costos y lograr satisfacer las necesidades de los consumidores a través de productos y servicios de excelente calidad. Por esta razón el hombre, como ser racional, necesita estar motivado en las diferentes tareas que realiza.

Es importante señalar que para formar una organización se debe contar con el personal capacitado para el buen desempeño de su cargo, tomando en cuenta que la manera en que el mismo realice sus actividades dentro de la misma, será un factor fundamental para el logro de sus éxitos. Ahora bien, las empresas que prestan servicio al Estado (empresas públicas), donde los trabajadores que son catalogados como servidores públicos se desenvuelven en un medio que se denomina “Administración Pública”, consiste en llevar a

cabo el trabajo del Gobierno, coordinado con los esfuerzos, de modo que puedan colaborar unidos en el logro de sus propósitos. John M. Pfiffner pág. 57.

En este contexto, y basado en la experiencia de la investigadora por cuanto ha trabajado en la Administración Pública, se puede decir que actualmente en la Gerencia de Contrataciones de la Empresa HIDROCENTRO, ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo, se observa que administra de una manera errónea el personal que se encuentra bajo su cargo, debido a que no hay aplicación de técnicas motivacionales para que los trabajadores desarrollen sus tareas con la mayor eficiencia posible.

Se observa con frecuencia que se designan personas en cargos no acordes al perfil requerido para el puesto de trabajo, no existen políticas de adiestramiento y capacitación o si existen no son aplicadas, y no hay una adecuada delegación de funciones, el más significativo de los factores, en este caso el personal que integra HIDROCENTRO, que se convierte en un serio obstáculo por la falta de motivación que presentan, al no definirles claramente sus funciones, desempeño, además de no reconocerles su rendimiento y productividad.

Es comúnmente notable que existe, una ausencia de conocimientos de lo que representa la optimización en el manejo adecuado de las herramientas motivacionales, liderazgo, integración de equipos, participación en pro del trabajador y de la organización, proporcionándole todo el apoyo requerido que incluye capacitación y formación en todos los aspectos para generar de esta manera un ambiente acorde con los objetivos organizacionales, por

ende, y en vista de la falta de motivación y desconocimiento de estas herramientas.

Es por este motivo que el personal que labora en la Gerencia de Contrataciones de la empresa HIDROCENTRO, pierde el interés en sus funciones laborales, ocasionando un clima tenso y de descontento, lo cual es reflejado a los compañeros e incluso al personal directivo de la empresa. Asimismo, se observa una falta de la gerencia al no asignar los cargos de acuerdo al perfil profesional que presentan los trabajadores, provocando también desinterés, baja productividad o rendimiento, así como también manifestación de apatía ante sus funciones laborales, actuando como personas conformistas que realizan su trabajo solo porque reciben una remuneración a cambio.

En este mismo orden de ideas quiere decir que los trabajadores se desempeñan de una manera desganada, ya que sus actividades son impuestas su superior, atentando de esta manera con la conducta ética y moral que debe prevalecer en el ser humano, ocasionando un clima de descontento, inseguridad y peor aun falta de interés hacia el trabajo y en la estabilidad de la empresa, es por ello que se plantea la siguiente interrogante ¿De que manera puede influir la motivación en la valoración de los trabajadores en la Gerencia de Contrataciones de la Empresa HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, Estado Carabobo?. Es a través de la siguiente interrogante, que surgen los objetivos que se tomaran en cuenta para poder dar solución a dicha problemática planteada.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General.**

Determinar la influencia de la Motivación en la valoración de los trabajadores de la Gerencia de Contrataciones de la Empresa HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Diagnosticar la situación actual a través del nivel de motivación que poseen los empleados que integran la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.
- ✓ Describir las causas que afectan la motivación del personal que laboran en la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.
- ✓ Fundamentar el grado de compromiso en términos de motivación de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO con el personal y del personal con la Empresa.

## **Justificación de la investigación**

Hoy en día se debe tomar en cuenta que la motivación, es de vital importancia en las organizaciones para que todos los trabajadores se sientan en un ambiente de agradable, y que perciban que la empresa sí esta interesada en que realice su labor a gusto y con resultados positivos, a su vez que le permitan a ellos alcanzar sus metas, por estas razones la motivación en estos momentos forma parte de una tarea diaria, pues un personal que sea tratado con un nivel de inferioridad va a sentir de una manera subliminal que no pertenece a la organización, es por ello es que se

debe demostrar que la empresa es de todos y para todos para obtener el mayor nivel de metas alcanzadas.

Por este motivo, se considera importante efectuar un estudio sobre la situación planteada, en este caso la poca motivación que poseen los empleados en la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, que afectan negativamente a todo el capital humano desde la alta gerencia hasta el último empleado que se desempeña en ella. Entre las razones que justifican la realización de esta investigación se tiene lo siguiente:

Desde el punto de vista práctico el análisis del clima organizacional en la motivación de los empleados de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, es importante debido que permitirá aumentar el nivel de satisfacción a las personas que laboran en dicha Empresa y de esta forma poder lograr los objetivos tanto de las empresas como de los trabajadores. Tal ayuda permitirá que exista una buena comunicación entre los jefes y empleados de dicha organización para lograr el buen desenvolvimiento de todas las actividades que se tengan que realizar.

Por otra parte, resulta conveniente para HIDROCENTRO en especial para la Gerencia de Contrataciones, por tratarse de una empresa que presta el servicio público, aportar beneficios, como flexibilidad en el manejo de los empleados y la posibilidad de contar con un personal motivado y orientado al logro de los objetivos de la misma; lo que se quiere lograr con esta investigación es llegar a obtener una mayor productividad que a la final se convierte en mayor ganancia monetaria.

En este mismo orden de ideas, la línea de investigación es de Recursos Humanos y Globalización, el cual aportara el desarrollo y aplicación de resultados en las áreas de comportamiento referente a la motivación, orientando a nuevos investigadores y generando información relacionadas con la satisfacción laboral y mejora del clima organizaciones, lo cual contribuye al investigador, desarrollar destrezas y habilidades que permitan involucrar este tema de motivación a todos los niveles necesarios, bien sea en la vida diaria, en el sitio de trabajo o donde quiera que la motivación se necesite.

Además, se pretende promover un cambio en la Empresa objeto de estudio, tal es el caso de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, basándose en la perspectiva de la motivación y el aprendizaje. Esta investigación promulga o sirve de soporte para el desarrollo de las futuras investigaciones relacionadas al tema.

Como aporte social; este trabajo generara un alto nivel de conocimiento que contribuirá al mejoramiento del capital humano en la Empresa HIDROCENTRO, además de servir como base para ser aplicado en otras organizaciones públicas o privadas, promoviendo líneas de acción que permitirán mejorar las habilidades, capacidades y conocimientos de los recursos humanos de la Administración Pública de esta región, y por tal motivo incrementarán su capital intelectual.

Por otra parte los gerentes con esta información podrán mejorar el aspecto organizacional en cuanto a la delegación de las tareas, conocimiento de métodos para motivación e incentivo del personal, de igual manera la presente investigación se justifica en tanto que involucra a funcionarios públicos en la construcción de medidas de motivación para incrementar la productividad de estas organizaciones que son claves para el buen



funcionamiento de la Administración Pública, que coadyuva con la responsabilidad de satisfacer las necesidades del colectivo.

Finalmente, pero no menos importante, la presente investigación pretende servir como aporte a futuras investigaciones, con la intención de que pueda servir como referencia biográfica para expansión de conocimientos a nivel de pregrado y postgrado. Además, ampliar las perspectivas en el campo de ejercicio de los profesionales dedicados al estudio de las Relaciones Laborales.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

Una vez que se ha definido el problema de la investigación y se han precisado los objetivos generales y específicos del estudio, es necesario situar el marco de referencias teóricas que sustentan la investigación, pretendiendo ubicar e integrar el problema dentro de un ámbito en el cual tenga sentido y coherencia, permitiendo una mayor comprensión de la investigación.

Para el desarrollo de la presente investigación, se hizo una revisión minuciosa de trabajos documentales de quienes con anterioridad analizaron y plantearon problemas similares, tomando en cuenta que fueron realizados bajo un sistema de variables, espacio y tiempo diferente, sin embargo de mucha importancia para la sustentación de la misma.

Los mismos estuvieron representados por tesis de postgrado y trabajos de investigación de otras casas, conservando concordancia con el problema planteado. Los antecedentes de otras investigaciones constituyen una fuente de información, que a pesar de haber sido desarrollados con procesos y herramientas diferentes, persiguen fines similares. En virtud de esto, se encontraron las siguientes investigaciones relacionadas con el presente estudio.

Un estudio realizado por la Lic. Ailhin D. Rojas S. (2011) titulado “propuesta de estrategias motivacionales para optimizar el desarrollo del proceso productivo en las empresas del sector alimenticio del Grupo La Caridad.”, para optar al título de Magister en Administración de Empresa Mención: Gerencia tuvo como motivación para optimizar el desarrollo del proceso productivo en las empresas del sector alimenticio del Grupo La Caridad, fue realizado este trabajo bajo la modalidad de de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de tipo descriptiva y con revisión bibliográfica y documental.

Para la investigación de campo se aplicó un cuestionario de preguntas estructuradas con escala de likert, previo cálculo de confiabilidad por el método de Alpha de Cronbach y validado por juicio de tres expertos. Los instrumentos, aplicados de manera parcial fueron: la observación, el diario de campo, la revisión documental y el cuestionario (Motivación Laboral), con la finalidad de obtener una tendencia hacia donde se dirigen los resultados de la investigación.

Es importante señalar que para la aplicación de la prueba piloto del cuestionario denominado “Motivación laboral”, se consideraron 15 elementos del espacio muestral, escogiendo al azar 5 operarios, 05 empleados profesionales y 05 empleados no profesionales. En este sentido, el procesamiento de éstos tiene como objetivo final construir hechos, cuadros.

Así mismo Rojas, A. (2011) “Propuesta de estrategias motivacionales para optimizar el desarrollo del proceso productivo en las empresas del sector alimenticio del Grupo La Caridad” Trabajo de Grado para optar al título de

Magíster en Administración de Empresa – Mención: Gerencia, de la Universidad de Carabobo. El objeto fue diseñar estrategias de motivación para optimizar el desarrollo del proceso productivo en las empresas del sector alimenticio del Grupo La Caridad.

El trabajo fue elaborado bajo la modalidad de de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de tipo descriptiva y con revisión bibliográfica y documental. Para la investigación de campo se aplicó un cuestionario de preguntas estructuradas con escala de likert, previo cálculo de confiabilidad por el método de Alpha de Cronbach y validado por juicio de tres expertos. Los instrumentos, aplicados de manera parcial fueron: la observación, el diario de campo, la revisión documental y el cuestionario (Motivación Laboral), con la finalidad de obtener una tendencia hacia donde se dirigen los resultados de la investigación.

La presente investigación tiene relación con el tema planteado porque muestran cuales serian las estrategias empleadas para la mejorar motivacional y de esta manera poder llevar un ambiente de armonía y alto nivel de desempeño laboral.

Así mismo Aurrecochea, V., Pérez, N. y Vázquez, Y. (2009) desarrollaron un estudio titulado “La motivación Laboral y la Satisfacción de los Trabajadores del Departamento Administración & Finanzas de la Empresa Ancor Pet Packaging de Venezuela, S.A.”, para optar al título de Especialista en Recursos Humanos.

El objeto fue la insatisfacción laboral de los empleados; provocando así, una desmotivación de parte de todo el personal que labora en dicha empresa; debido a que se les asignaba diversas de actividades a realizar en un corto tiempo, y que no correspondían a su perfil del cargo además de tener que trabajar horas extras y de no existir criterio alguno a la hora de

establecer los salarios. Situación por lo cual provocó que el personal mostrara una actitud de apatía y con poco interés para realizar las distintas tareas dentro de la empresa.

El presente trabajo se realizó a través de un estudio de campo, utilizando como instrumento un cuestionario. De acuerdo a los resultados obtenidos se realizó un análisis de fortalezas y debilidades, con las cuales se elaboraron las conclusiones y recomendaciones. En tal sentido concluyen: las personas demuestran altos niveles de desempeño cuando se sienten suficientemente motivados, esto es cuando los mismos ven satisfechas sus necesidades básicas y luego las de crecimiento, sólo así desarrollan los valores dentro de una organización; entre dichos valores se tiene: trabajos constructivos, solidaridad, responsabilidad, lealtad entre otros.

En el artículo "Motivación Laboral" presentado en el trabajo "Comportamiento Humano en el Trabajo", por Davis y Newstrom (2009), se establece que la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

Evidentemente los antecedentes señalados representan un aporte importante, porque las organizaciones están compuestas por diversos elementos, encontrándose entre ellos, los trabajadores; por tanto funcionará en gran parte de acuerdo con el esfuerzo de estos; en otras palabras con el comportamiento de sus miembros, por lo que es importante valorar a la motivación como uno de las principales bases para la referidas investigaciones, tal como se ha señalado en cada una de ellas permiten tener

presente aspectos que son fundamentales a la hora de evaluar cualquier aspecto relacionado con la temática de la motivación.

## **Bases Teóricas**

### **Motivación**

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. De acuerdo con Robbins, C. (1999:168) motivación es "la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual", y necesidad de acuerdo al mismo Robbins, C. (199:168) es "algún estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos".

En este orden de ideas, Moreno C. (2001) establece que es posible también distinguir distintos tipos de motivación, teniendo en cuenta cuáles son los factores que en cada circunstancia determinan preponderantemente la conducta del sujeto. Existen tres tipos de motivación a saber: La motivación intrínseca. Corresponde a la satisfacción que siente el sujeto producida por la misma conducta o tarea al ser realizada. La motivación extrínseca es lo que mueve a la persona es el beneficio obtenido como resultado de su desempeño. Por su parte Davis y Newstrom (1999:129-130) señalan que existen cuatro niveles de motivación:

“Motivación de logro. Es el impulso que poseen algunas personas de perseguir y alcanzar metas. Motivación afiliativa. Es el impulso a relacionarse socialmente con los demás. Motivación hacia la competencia. Es el impulso a ser bueno en algo, lo que permite al individuo a desempeñar un trabajo de alta calidad Motivación por el

poder. Es el impulso de influir en los demás y modificar situaciones.”

## **Rol de la Gerencia y la Motivación**

Los gerentes y los investigadores de la administración llevan mucho tiempo suponiendo que las metas de la organización son inalcanzables, a menos de que exista el compromiso permanente de los miembros de la organización. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido. Motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basado en el conocimiento que hace que la gente funcione.

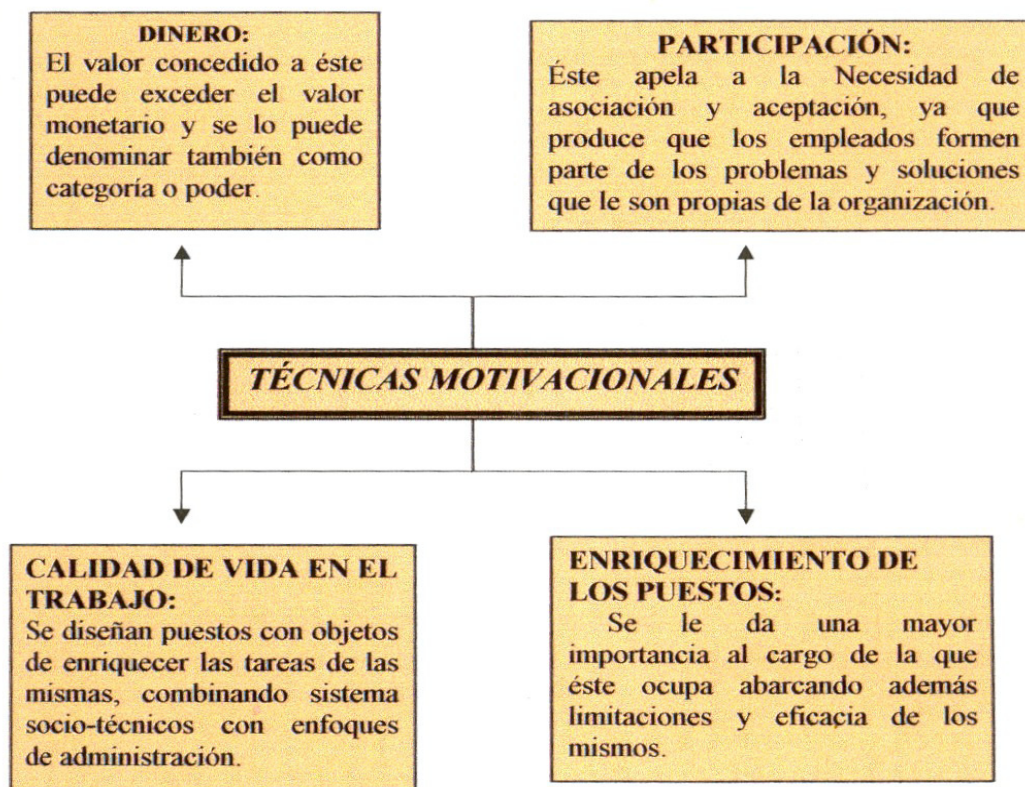
La motivación y el motivar se refieren al rango de la conducta humana consciente, en algún punto entre dos extremos:

- 1- Los actos reflejos, por ejemplo un estornudo o un parpadeo.
- 2- Las costumbres adquiridas, por ejemplo cepillarse los dientes o la forma de escribir.

## **Técnica de motivación**

En el siguiente cuadro se muestra las diversas técnicas motivacionales que pueden emplear los administradores.

**Figura 1:** Cuadro de la técnica motivacional



**Fuente:** David Madler y Edgard, Lamler, (1969)

### **Ciclo Motivacional**

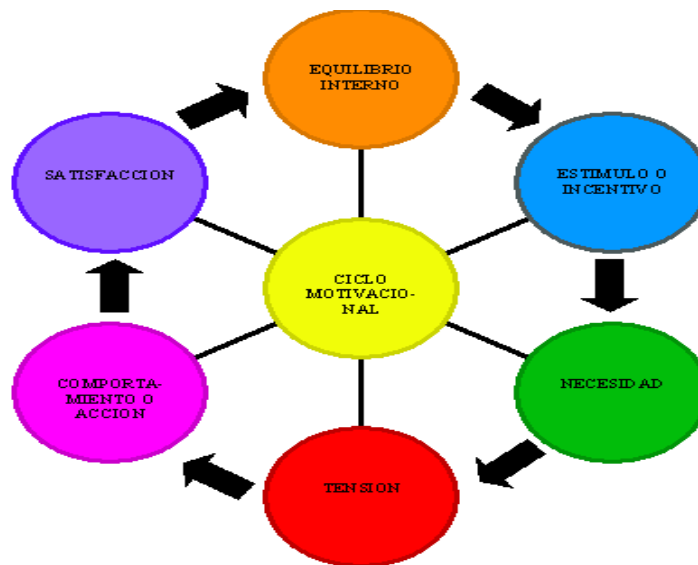
El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, la misma es una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y



desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción, capaz de liberar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio.

Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad, y por lo tanto la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su forma de adaptación al ambiente. Si se enfoca la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, se esquematiza en la figura siguiente:

**Figura 2:** Etapas del ciclo motivacional en la satisfacción de una necesidad



**Fuente:** Gestión de talento humano, Adalberto Chiavenato, (2002)

### **Clasificación de las Teoría de las Motivación**

Las teorías de la motivación se clasifican en dos categorías, las teorías de contenido y las teorías de procesos. La teoría del contenido son los aspectos intrínsecos de las personas, y la teoría de procesos

proporcionan una descripción y análisis sobre cómo se da el comportamiento de los individuos.

La presente teoría se relaciona con la investigación ya que es a través de la misma que se puede enfocar los niveles de necesidad del individuo

a través de la motivación que estos posean en su ámbito laboral, tal es el caso de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, Municipio Guacara. Donde se muestra a diario la apatía y desmotivación en las labores a desempeñar.

### **Jerarquías de las Necesidades de Maslow**

Abraham Maslow, citado por Chiavenato, I. (2001:72), plantea que las necesidades se van a clasificar de acuerdo al grado de importancia que éstas tengan, y que se considera una pirámide de jerarquización de las necesidades más importantes a las necesidades de menos importancia y que se pueden clasificar en necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización.

Las necesidades fisiológicas agrupan el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son las necesidades innatas, como la necesidad de alimentación, sueño, reposo, abrigo o deseo sexual; asimismo las necesidades de seguridad agrupan el segundo nivel de las necesidades humanas, las cuales llevan a los individuos a que se protejan ante situaciones de peligro.

**Figura 3.** Grafico de la teoría de las necesidades de Abraham Maslow



**Fuente:** Gestión de talento humano, Adalberto Chiavenato, (2002)

En resumen, cada una de estas necesidades se deben cubrir en orden y hasta que una de estas necesidades no esté cubierta no se puede satisfacer otra, donde el punto más álgido de la pirámide es el de autorrealización; este planteamiento se sustenta en la teoría de Maslow, según la cual todas las necesidades han quedado debidamente satisfechas, los trabajadores estarán más motivados por la necesidad de autorrealización.

Por lo tanto buscarán en su trabajo la razón de ser de éste, el crecimiento personal y tratarán de tener en forma activa otras

responsabilidades. La autorrealización es pues, el deseo de convertirse en lo que es capaz de llegar a ser una persona o un trabajador en su entorno, además de desempeñar sus funciones tratando de sacarle el máximo provecho posible tanto para la organización como para el mismo.

En lo que respecta a las necesidades sociales esta teoría está relacionada con la presente investigación ya que; se vincula con la vida del individuo en sociedad, como necesidad de asociación aceptación, participación afecto, amistad y amor; así, las necesidades de autoestima están relacionadas con la manera como se ve y se evalúa la persona, es decir, con la autoestima y la autoevaluación; en este orden de ideas, las necesidades de autorrealización son las que llevan a las personas a realizarse durante toda la vida y a desarrollar su potencial. Son las necesidades más elevadas.

### **Teoría de los Dos Factores de Herzberg**

Otro enfoque a la teoría de la motivación es el planteado por Herzberg, citado por Chiavenato, I. (2001) quien plantea:

“La motivación de las personas depende de dos factores: a) Factores Higiénicos: Condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre la directiva y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes.

Corresponde a la perspectiva ambiental y constituye los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. b) Factores Motivacionales: Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes

relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial; cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Por estas razones, se denominan factores motivacionales.” Pág. 76

En esta teoría queda de manifiesto la importancia que llegan a tener las condiciones físicas, ambientales y de salario; en general juega un papel de suma importancia el entorno y las actividades que generan los individuos dentro de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO. Por otra parte derivada de los factores motivacionales, se genera un compromiso y un anhelo de reconocimiento y la suposición de un crecimiento del valor personal del individuo. En tal sentido se observa una concordancia con la teoría de autorrealización de Maslow; en forma generalizada se presentan los mismos factores la diferencia se centra en cómo se presentan unos de otro.

Así mismo en la teoría de Herzberg se dan los dos factores sin especificar cual se da primero o cómo se dan; mientras que la teoría de Maslow presenta una jerarquía de ellos y la consecución de uno con respecto al otro. Lo más resaltante de ambas teorías es que destacan que la motivación varía dependiendo del individuo y de sus condiciones, tanto de la acción como la reacción ante ellas.

Sin embargo la teoría de Herzberg propone enriquecimiento de las áreas, que consiste en aumentar deliberadamente las responsabilidades, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo generando alto niveles motivacionales. Sin embargo hoy día es equiparable un aspecto con otro, es decir, los factores higiénicos con los

factores motivacionales, a tal punto de generar una satisfacción o insatisfacción íntegra de los factores hacia los individuos.

**Teoría de las Tres Necesidades (David McClelland):**

- a) Necesidad de Logro: Impulso de sobresalir, de luchar por tener éxito. Esta clasificación agrupa a aquellas personas que anteponen en su accionar el éxito en si mismo a los premios, buscan situaciones en las cuales puedan asumir responsabilidades y les disgusta el logro de meritos por azar.
- b) Necesidad de Poder: Necesidad de que otros realicen una conducta que sin su indicación no habría observado. Las personas que la poseen disfrutan de la investidura de “jefe”, tratan de influir en los demás y se preocupan por lograr influencia que por su propio rendimiento.
- c) Necesidad de Afiliación: Deseo de establecer relaciones interpersonales. Quienes la poseen prefieren situaciones de cooperación a las de competencia, destacándose las primeras por un alto grado de colaboración.

Para efectos de este trabajo se tomará como referencia la Teoría de las Tres Necesidades (David McClelland), enfocadas durante el desarrollo de la investigación.

**Factores Motivacionales.**

Es la energía que el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas con el objetivo de alcanzar los resultados. Ejemplo: Grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso.

## **Compensación**

Como se dijo en líneas anteriores, este sistema constituye todos los aspectos económicos que intervienen en la organización, para elevar el crecimiento de la productividad. Por esta razón, el pago por el desempeño es una de las mejores formas para motivar a las personas y estimular un incremento en la productividad.

## **Desempeño Laboral**

El concepto del desempeño laboral ha tenido diversas concepciones a medida que se han ido estructurando las diversas teorías que las sustentan. Desempeño es la realización por parte de una persona de las funciones propias del cargo o trabajo. Es decir, desempeño es conducta, Landy y Conte (2005) lo definen como las acciones y comportamientos observados en los empleados que importan a la organización para el alcance de sus objetivos; se miden en términos de las competencias de cada individuo, su rendimiento y su nivel de contribución a la empresa.

Campbell, citado por Varela y Salgado (2010) menciona que el desempeño se refiere al conjunto de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. El desempeño humano en el cargo según Chiavenato, I. (2002) es extremadamente situacional y varía de una persona

a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen en gran manera.

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, el cual constituye la estrategia individual para lograr objetivos. Se pueden considerar otras características individuales, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para generar comportamientos que puedan incidir en los resultados y los cambios que se están dando en las organizaciones, entre estas características se encuentran las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades.

El valor de las recompensas, y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinante del volumen del esfuerzo individual, que la persona está dispuesto a realizar. Cada persona evalúa la relación costo–beneficio para saber cuánto vale la pena hacer determinado esfuerzo.

### **Factores que Influyen en el Desempeño Laboral**

Es necesario considerar que para tener un buen desempeño en los trabajadores, deben las organizaciones considerar los factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de éstos, para este trabajo de investigación se van a considerar la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

### **Satisfacción en el Trabajo**

La satisfacción en el trabajo se relaciona con la naturaleza de éste y con todo el contexto laboral, vale decir, la supervisión, el equipo de trabajo, la estructura de trabajo, comunicación en el trabajo, entre otras. En este sentido Davis y Newstrom (1991-2003), mencionan que “es el conjunto de



sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. Los gerentes pueden predecir el efecto que van a tener las tareas en la conducta de sus trabajadores en el futuro, al conocer estas actitudes.

### **Autoestima**

La autoestima corresponde a una de las necesidades de los individuos, y es otro elemento a tratar, ya que en las organizaciones los trabajadores manifiestan la necesidad por lograr una nueva situación y sienten el deseo de ser reconocidos dentro del equipo de trabajo.

### **Trabajo en Equipo**

El pertenecer a un equipo les brinda a los trabajadores la oportunidad de mejorar su desempeño. Robbins, C. (2004:258) señala: “Un equipo de trabajo genera sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado. Así los esfuerzos individuales resultan en un nivel de desempeño que es mayor a la suma de las contribuciones”

De esta manera se puede entender porqué las organizaciones tratan de reestructurarse alrededor de los equipos de trabajo. La administración está en búsqueda de encontrar esa sinergia positiva para mejorar el desempeño de sus trabajadores.

### **Capacitación del Trabajador**

Un aspecto importante que se debe considerar, es la capacitación, definida por Chiavenato, I. (2007:386) como: “El proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función objetivos definidos.

La capacitación es un proceso de formación que implementa el área de recursos humanos con la finalidad de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. El objetivo de la capacitación es cambiar la actitud de las personas, esto ayudará a crear un clima más satisfactorio entre ellas o bien para aumentarles la motivación y hacerlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

## **Conflicto**

Valdez (1998:44-46) comenta que desde tiempos remotos los problemas, los conflictos y la agresión forman parte de la vida del hombre; actualmente de la forma en que esté capacitado para resolverlos dependerá gran parte de su éxito y su desarrollo.

El autor complementa el comentario anterior mencionando que en la actualidad el conflicto es fácil y claramente identificable en todos los aspectos de la vida, ya que se encuentra en medio de luchas fratricidas, de diferencia de clases e ideologías.

Robbins, C. (1999:434) define conflicto como "un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte".

A su vez Davis y Newstrom (1999:337) definen conflicto como "toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas".

## **Valoración del Rendimiento Laboral**

Es crucial el proceso, de valoración y recompense que vincula a los pagos extrínsecos por la contribuciones de los empleados y los beneficios que generan para los demás, es esencial, concentrarse en la “misión por encima del dinero” si la relación es estrictamente transnacional, sin ninguna calidad compensatoria de rendimientos a estándar mas elevado” o construcción de un mundo mejor el resultado tendrá una escala de longevidad.

### **Factores de valoración para una buena calidad de vida en el trabajo**

- Un trabajo digno, condiciones de trabajo seguras e higiénicas, pagos y prestaciones adecuadas.
- Seguridad en el puesto
- Supervisión competente
- Oportunidad de aprender y crear en el trabajo.
- Clima laboral positivo.

### **Planes de valoración a grupos**

Son excelentes como un medio de distribución de recompensa proporcionada a nivel individual y de grupos. Con una comunicación continua los miembros del grupo son capaces de determinar su posición respecto a su eficacia personal y su candidatura para obtener recompensa extrínseca.

### **Planes de incentivos a equipos**

Los equipos son grupos formales integrados independiente responsable de alcanzar una meta. Los equipos funcionales: estos están integrados por un gerente y sus subordinados y pertenecen a una área funcional específica de la empresa con frecuencia participan en área por mejorar actividades o

resolver problemas específicos, dentro de ellos predomina, la comunicación la toma de decisión el liderazgo y la interacción.

### **Diferentes formas de motivar a su equipo**

- 1- Proporcionar información sobre la empresa.
- 2- Proporcionar retroalimentación, información del proceso.
- 3- Resolver a los empleados.
- 4- Fomentar la autonomía.
- 5- Celebrar los éxitos

### **Las claves emocionales de la motivación.**

Todo comienza con la motivación. El arte de la venta, el buen trabajo en equipo, el servicio total al cliente y el liderazgo eficiente comienzan con la motivación, así como también la Inteligencia Emocional tiene mucho que 'decir' en la motivación, porque para quien ha dirigido grupos de personas está muy claro que las causas de motivación más poderosas no son externas, sino internas.

### **Bases Legales**

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV: 1999), según Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453.**

**Artículo 144:** La ley establecerá el Estatuto de la función pública mediante normas sobre el ingreso, ascenso, traslado, suspensión y retiro de los funcionarios o funcionarias de la Administración Pública, y proveerá su incorporación a la seguridad social.

Este artículo expresa: La ley establecerá el Estatuto de la función pública mediante normas sobre el ingreso, ascenso, traslado, suspensión y retiro de los funcionarios o funcionarias de La Administración Pública, y proveerá su incorporación a la seguridad social. La ley determinará las funciones y requisitos que deben cumplir los funcionarios públicos y funcionarias públicas para ejercer sus cargos. Aunque este artículo abarca aspectos generales concernientes a funcionarios públicos, indica deberes y derechos que influyen sobre la motivación y satisfacción laboral de los empleados, tales como ascensos, traslados, seguridad social.

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

La motivación también está sustentada legalmente en la Ley Orgánica del Trabajo a través de los siguientes artículos:

**Artículo 2:** El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

**Artículo 3:** En ningún caso serán renunciables las normas y disposiciones que favorezcan a los trabajadores.

**Artículo 68:** El contrato de trabajo obligará a lo expresamente pactado y a las consecuencias que de él se deriven según la Ley, la costumbre, el uso local y la equidad.

**Artículo 130:** Para fijar el importe del salario en cada clase de trabajo, se tendrá en cuenta la cantidad y calidad del servicio, así como la necesidad de permitir al trabajador y a su familia una existencia humana y digna.

**Artículo 137:** Los aumentos de productividad en una empresa y la mejora de la producción causarán una más alta remuneración para los trabajadores.

A estos fines, la empresa y sus trabajadores acordarán, en relación a los procesos de producción en un departamento, sección o puesto de trabajo, planes y programas orientados

a mejorar tanto la calidad del producto como la productividad y en ellos considerarán los incentivos para los participantes, según su contribución.

**Artículo 187:** El aprovechamiento del tiempo libre para la cultura, para el deporte y para la recreación estará bajo la protección del Estado. Las iniciativas de los patronos, de los trabajadores o de organizaciones públicas o privadas sin fines de lucro para tales objetivos, gozarán de los privilegios y exoneraciones que se establezcan por leyes especiales o reglamentos.

**Ley del Estatuto de la Función Pública, según Gaceta Oficial N° 37.522 de fecha 06 de septiembre de 2002.**

**Artículo 63:** El desarrollo del personal se logrará mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios o funcionarias públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de las organizaciones, y progresar en la carrera como funcionario o funcionaria público.

**Definición de Términos Básicos**

Aburrimiento: Pobreza de estímulos, “interior de la persona que se asocia a una escasa capacidad y profundidad de vivencias y experimentadas por el sujeto como un vacío en su sentimiento de la vida”.

Actitud: Modo de dirección a un objetivo, modo de proceder selectivo en la realización de una tarea. Según All Port es “una disposición psíquica y nerviosa organizada por la experiencia, que ejerce una influencia orientadora o dinámica sobre las reacciones del individuo frente a todos los objetivos y situaciones a lo que está relacionado”.

**Afiliación:** Asociación de una o varias personas sin expresa referencia a un fin concreto (colaboración, convivencia, amor y satisfacción sexual).

**Ambiente de Trabajo:** Condiciones exteriores a la persona del trabajador con relación al espacio y demás condiciones en las cuales desarrolla su labor.

**Apatía:** Impasibilidad del ánimo. Dejadéz, indolencia, falta de vigor o energía. Trastorno emocional que se manifiesta en falta de interés, indiferencia y escasa receptividad de sentimientos.

**Ascenso:** Traslado de un trabajador a una posición superior a la que actualmente ocupa. Sistema establecido para el mejoramiento escalonado de los trabajadores, tanto en categoría como en remuneración.

**Confianza:** Característica de los equipos de alto desempeño, en que los miembros creen en la integridad, carácter y capacidad de cada uno de los demás.

**Desempeño:** Etapa durante la cual los miembros de un equipo trabajan con eficacia para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

**Efectividad:** En psicología del trabajo, la relación entre esfuerzo y resultado o rendimiento. Tiene significado motivacional.

**Estándar:** Anglicismo por promedio / cantidad y/o calidad asignada a un trabajo para ser ejecutada en un tiempo determinado y proveniente de un estudio de tiempo y movimiento que servirá como medida, criterio o patrón comparativo de cada función o tarea.

**Ética:** Parte de la filosofía que estudia el bien y el mal en la conducta humana y, con ello, los principios que informan el obrar del hombre.

**Evaluación de Desempeño:** Proceso de evaluación formal para codificar el desempeño laboral en el que se identifica a quienes merecen aumento o ascenso y se detecta los que requieren mayor capacitación. Esta evaluación suele ser semestral o anual.

**Mérito:** Conjunto de hechos, circunstancia que dan derecho a merecer algo. Lo que da cierto valor a una cosa.

**Moral:** Actitud más o menos positiva, que una persona o grupo presenta frente a su trabajo. El mantenimiento de una elevada moral se reflejará en las tareas a cumplir, haciendo el trabajo más eficaz. En esta forma la moral deviene de un útil elemento para medir la eficacia de una organización.

**Motivación:** Efecto de motivar / programas de mejoramiento laboral, por medio de los cuales se busca dar incentivo o razón de ser a cada uno de los trabajadores que integran una organización.

**Recompensa:** Reconocimiento que se hace a un trabajador por servicios excepcionales que no son atribuciones específicas de un trabajo, referidos a la actividad general del patrono o al interés de los demás trabajadores. Tal reconocimiento puede efectuarse en dinero, en objetos o en constancias escritas.

**Sistema:** Clasificación y combinación de factores en orden a establecer un medio operativo para la consecución de un objetivo. Forma como se encuentra organizada una sociedad, empresa o grupo.

**Valor:** Las cuestiones psicológicas se refieren entre otras cosas, al origen de los sistemas de valores, así existen primordialmente en el hombre o son



adquiridos, a la vivencia de los valores, al proceso de evaluación, con los temas relacionados de orientación de valores y su construcción en un sistema de valores en los individuos y en los grupos de cultura.

Valores: En psicología experimental, resultado de medidas - escala de punto de valor, punto de valor.

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLOGICO**

##### **Tipo de Investigación**

La investigación a desarrollar es de tipo descriptivo; de acuerdo a este tipo de estudio Hernández, Fernández y Baptista (1999:60) dicen que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. Es decir se descomponen en partes el fenómeno a investigar, para, luego hacer un análisis más detallado de cada una de ellas y obtener resultados de mayor relevancia.

Esta investigación se va apoyar también en el estudio de campo, porque permitió registrar datos, incorporar detalles, acciones y palabras. Se concibe este tipo de investigación como "El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes". Partiendo de dicha concepción el presente estudio se realizó bajo la modalidad de una investigación de campo. Por su parte, Sabino, C. (2000:94) señala, con relación a la investigación de campo que:

No obstante, para la realización de la investigación se recurrió a la revisión

bibliográfica y de campo, lo cual permitió ubicar a la investigadora a evaluar y analizar las incidencias del problema. El presente estudio estuvo enmarcado bajo un paradigma cuantitativo, ya que la realización del mismo conllevó un trabajo de campo para medir las variables que describen la realidad de los sujetos de la investigación, tal como efectuar la exploración documental bibliográfica para desarrollar el análisis del problema.

### **Diseño de la Investigación**

Al respecto, Hernández, Collado y Baptista (2006:108), explican lo siguiente “el diseño señala al investigador lo que se debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se han planteado y analizar con certeza la(s) hipótesis formulada(s) en un contexto particular”. Esto servirá de soporte en el proceso de planeación del trabajo que se quiere abordar dentro de la perspectiva del conocimiento científico.

Es necesario destacar, que el presente trabajo de investigación también esta basado en una revisión exhaustiva de tipo documental, al cual Sabino, C. (2004:47), define como “el análisis crítico de toda información obtenida de los diferentes documentos (no directamente de la realidad): revistas, libros, documentos, encuestas informes de investigación, películas, fotos, dibujos y cintas de grabación. Teniendo como finalidad lograr un análisis crítico de las fuentes documentales para luego llegar al aporte personal por parte de los investigadores.

### **Población**

Desde el punto de vista estadístico, una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende

indagar y conocer sus características o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan de la investigación.

En esta fase se procede a delimitar a la población que sirvió como objeto de estudio, la cual estuvo representada por un total de veinte (20) personas que conforman el total de personas que laboran dentro de la Gerencia de Contrataciones de la empresa HIDROCENTRO, del Municipio Guacara Estado Carabobo.

### **Muestra**

Una muestra es un subconjunto que tiene las mismas características generales de la población. Esta tiene que ser representativa para que los datos que se obtengan puedan ser generalizados a toda la población. Cuando una muestra no es representativa, se dice que es sesgada; por ello, la elección de la muestra dependerá de lo que se piensa hacer con ella y de lo que se crea que se puede hacer con ella.

Según C. Sabino (2004:102), la muestra bajo enfoque cuantitativo “es una parte o subconjunto de la población objeto de estudio, en la que se su pone están presentes las características motivos del estudio y que identifican a la totalidad de los individuos”. Dentro de este marco de ideas, el total de encuestados diez (10) personas que representan la muestra.

### **Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Respecto a la obtención de los datos que apoyan la investigación, Arias, F. (1999:53), señala que: “Las técnicas de recolección de datos, son las, distintas formas o maneras de obtener información”, así mismo, al referirse al tipo de técnicas a aplicar el autor antes mencionado apunta que: “la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, la observación directa, entre otros, son ejemplo de técnicas”. En referencia a los instrumentos para llevar a cabo la recolección de datos, sostiene lo siguiente:

“Los instrumentos son los medios materiales que se emplea para recoger y almacenar la información. Las fichas, los formatos, la letra de cortejo, grabadores, escala de actividades u opinión (tipo Likert) entre otros, son ejemplares de instrumentos.”

La recopilación documental como refiere Delgado citando a Ander- Egg (1988:214) “señala que existe una amplia variedad y diversidad de documentos utilizables para una investigación, entre los principales: documentos escritos, documentos numéricos o estadísticos, documentos cartográficos, documentos de imagen y sonido, y documentos objeto” que servirán como antecedentes al objeto de estudio, a tal efecto en la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (1991:285) dicen que “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. Es decir éste me permitirá obtener la información necesaria respecto al clima organizacional presente en la organización.

Es importante tomar en cuenta que el instrumento a utilizar debe tener validez, en este caso, Hernández, Fernández y Baptista (1991:236), la definen “es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”, es decir que tan acoplado se encuentra el instrumento con lo que se está investigando.

### **Validez**

La validez del instrumento de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1998:243), se refiere “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. A fin de determinar la validez que tiene el cuestionario formulado, el autor suministró la información a tres profesionales expertos en metodología, contenido y estadística. Esto se realizará por medio de un juicio de expertos, basado en la determinación y evaluación del mismo, a fin de determinar dicho grado de confiabilidad.(ver Anexo).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento de medición a ser aplicado, según Hernández, Fernández y Baptista (2003:242) “es el grado en que una aplicación repetida produce iguales resultados”. Para que el instrumento sea confiable se aplicará una prueba piloto, que según Ballestrini (1998: 147), consiste en “una muestra pequeña con características idénticas y en situaciones similares a la población donde se definirá la muestra definitiva de la investigación planteada”. En este caso se aplicó el Alfa de Cronbach (KR-20) dando una ponderación 0,86 por lo tanto fue confiable.

### **Análisis de los Datos**

Para realizar un análisis estadístico de la información recolectada en los instrumentos de recolección de datos, es necesario llevar a cabo una serie de herramientas y técnicas de análisis. El análisis de los resultados permite encontrar las respuestas a las interrogantes iniciales de la investigación. Bavaresco (1999:133), señala que “esta etapa es cuando el investigador siente que su labor se esté viendo culminada”. Antes de continuar con la presentación de los resultados, cabe destacar, que la información recabada es el producto de una observación directa.

Dentro de este marco de ideas, Valera, C. (1995: 36), afirma que el cuadro estadístico “es aquel que presenta información en forma conveniente, útil y comprensible, donde se utilizan conjuntos finitos para presentar, organizar y analizar datos, comparándolos y luego comunicándolos”.

Una vez aplicado el instrumento, la primera actividad que se cumplirá es la tabulación de los datos, que no es otra cosa que el conocimiento de los registros en forma constitutiva, donde su procedimiento se basa en la utilización correcta de tablas, gráficos y cálculos. Para la presentación de los datos fueron utilizados cuadros y gráficos representados en porcentajes y cada uno tiene un análisis que permite entender mejor el resultado obtenido reducido a valores fácilmente manejables, y también se estudió la entrevista, para luego ambos ser interpretados y analizados, y poder así realizar las conclusiones y recomendaciones pertinentes acorde a los resultados alcanzados.

### **Sistema de Variables**

El sistema de variables consiste en especificar, en forma clara y concisa, los factores o elementos que se desea investigar. A tales efectos, debe

elaborarse un cuadro en el que se definan los objetivos de estudio, así como sus respectivas variables, dimensiones e indicadores, tal como se presenta seguidamente:

### Cuadro Nº 1. Operacionalización de Variables

**Objetivo General:** Determinar la influencia de la Motivación en valoración de los trabajadores de la Gerencia de Contrataciones de la Empresa HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.

Objetivos específicos	Variables	Definición	Dimensiones	Indicador	Técnica e Instrumento	Ítems
Diagnosticar la situación actual a través del nivel y motivación que poseen los empleados que integran la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.	Motivación	Es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrativo.</li> <li>- Motivacional</li> <li>- Gerencial.</li> <li>- Laboral</li> </ul>	<p>Proceso administrativo a través de estrategias de todas las actividades que se realizan en la Gerencia Contrataciones de HIDROCENTRO</p> <p>Cada objetivo cumple con un fin en común a través de las normas organizacionales.</p>	Encuesta Cuestionario	<p>Instrumento Nº 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1</li> <li>- 2</li> </ul>
Describir las causas que afectan la motivación del personal que laboran en la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.	Gerencia	Se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Dirección.</li> <li>- Metas.</li> <li>- Control</li> <li>- Gestión.</li> </ul>	<p>Logro de los objetivos</p> <p>Coherencia y pertinencia de todos los procesos administrativos dentro del ámbito organizacional</p>	Encuesta Cuestionario	<p>Instrumento Nº 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3</li> <li>- 4</li> <li>- 5</li> </ul>



Fundamentar el grado de compromiso en términos de motivación de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO con el personal y del personal con la Empresa, identificando la percepción de los trabajadores ante la gestión Gerencial y las expectativas de la Gerencia con el desempeño de las funciones de sus trabajadores.	Gestión	Acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa.	-	Conseguir estrategias correspondientes para la mejora en el desempeño laboral de cada uno de los empleados	Encuesta Cuestionario	-	6
						-	7
						-	8
						-	9
						-	10
						-	12

Fuente: Guevara, A. (2014)

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

Este capítulo de investigación nos permite alcanzar los objetivos específicos y, en consecuencia, el objetivo general; mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos como lo son la encuesta, la observación y las entrevistas informales no estructuradas.

Cabe destacar, que cada una de las preguntas realizadas a través del cuestionario nos permitió obtener respuestas oportunas que nos ayudaran a mejorar la situación actual que tiene la Gerencia de Contrataciones, con relación al análisis de la influencia de la motivación en la valoración de los trabajadores de la empresa HIDROCENTRO del municipio Guacara.

A continuación encontrará una serie de preguntas que para responder sólo deberá marcar una (X) en el espacio correspondiente a la respuesta que considere adecuada según su opinión. Agradeciendo de antemano la colaboración prestada y esperamos que los resultados obtenidos contribuyan para mejorar el ámbito de trabajo en la Gerencia de Contrataciones de la empresa HIDROCENTRO C.A.

## CUESTIONARIO

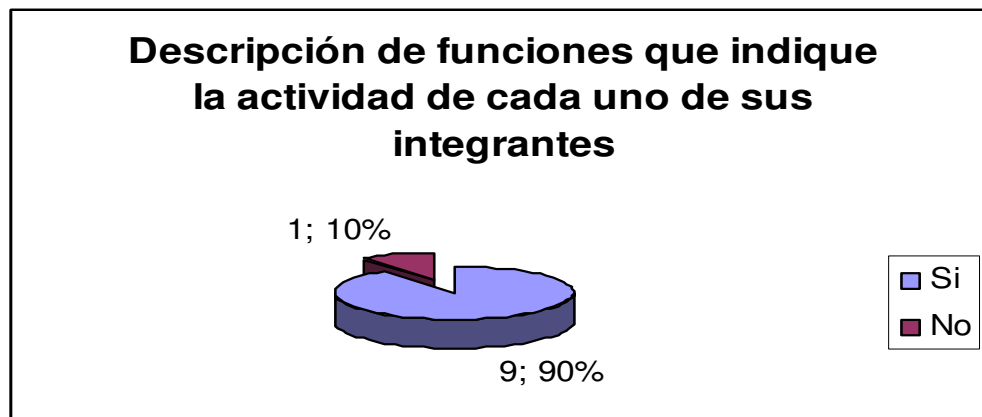
1. ¿Cuenta la Gerencia de Contrataciones con la descripción de funciones que indique la actividad de cada uno de sus integrantes?

**Cuadro N° 2**

Descripción de funciones que indique la actividad de cada uno de sus integrantes

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
<b>Total</b>	10	100%

**Grafica N° 1**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis:** De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta el 90% de los encuestados afirmaron tener conocimiento de cada una de las descripciones de función que indican las actividades de cada uno de los integrantes de la Gerencia de estudio, mientras que el 10%, indicaron no tener claro cuales son esas funciones, basado a la teoría de David McClelland el desempeño es la realización por parte de una persona de las funciones propias del cargo, es por ello que todo el personal debe de tener bien definido sus funciones dentro de la empresa.

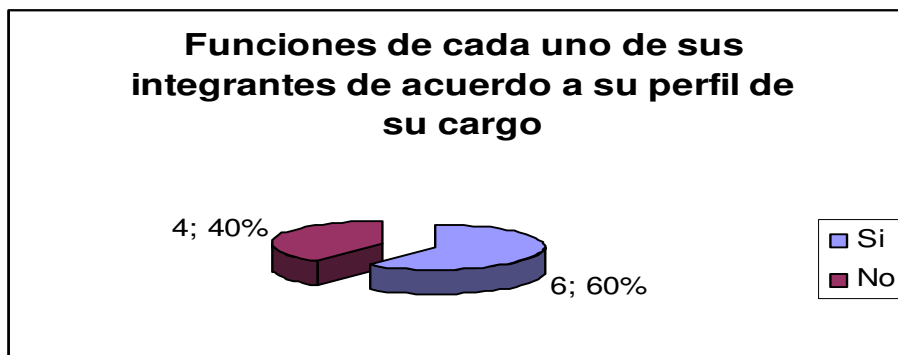
2.¿Se cumple en la Gerencia de Contrataciones con las funciones de cada uno de sus integrantes de acuerdo a su perfil de su cargo?

**Cuadro N° 3**

Funciones de cada uno de sus integrantes de acuerdo a su perfil de su cargo

Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
<b>Total</b>	10	100%

**Grafica N° 2**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis:** el 60% de los empleados que laboran en la Gerencia Contrataciones dicen que se cumple con las funciones respectivas a su cargo de acuerdo a su perfil, mientras que el 40% dicen que es poca la información que manejan, por tanto, en ocasiones no cumplen con sus funciones. En este mismo orden de ideas refiere David McClelland que todos los trabajadores deben cumplir con sus funciones de acuerdo a su perfil, por lo tanto deben estar bien informados.

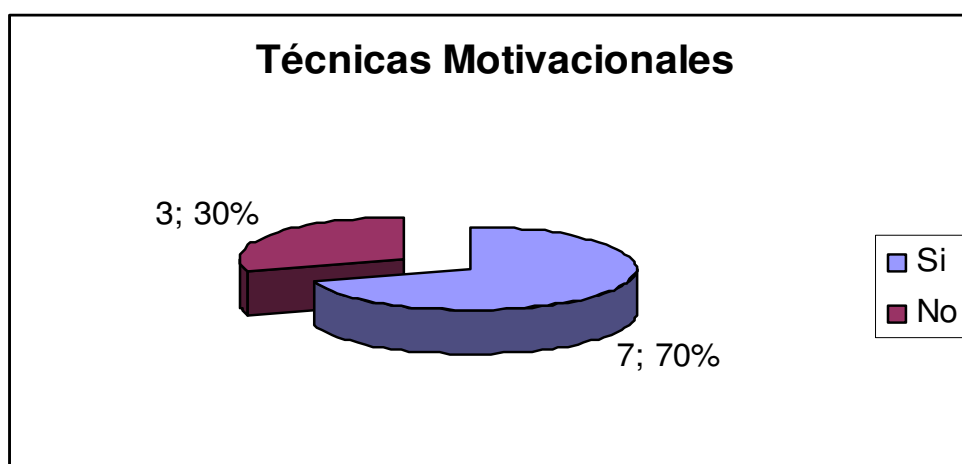
3.¿Cree Ud que se debe aplicar técnicas motivacionales para que los trabajadores desarrollen sus tareas con la mayor eficiencia posible?

**Cuadro N° 4**

Técnicas motivacionales

Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Grafica N° 3**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis:** el 70% dicen que si se deben aplicar técnicas motivacionales dentro de Gerencia de Contrataciones, mientras que el 30% menciona que no es necesario porque ellos se encuentran conforme con las mismas. David McClelland refiere que es indispensable utilizar y conducir a las personas a través de los factores motivacionales como: el reconocimiento, la posibilidad de progreso dentro de la empresa lograr que todo el personal desarrolle sus actividades labores con gran aptitud y responsabilidad.

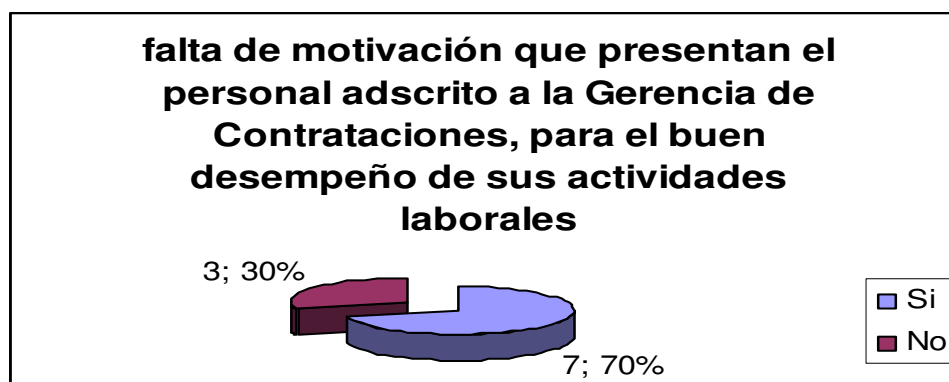
4. ¿Considera Ud. que es un serio obstáculo la falta de motivación que presentan el personal adscrito a la Gerencia de Contrataciones, para el buen desempeño de sus actividades laborales?

### Cuadro N° 5

Falta de motivación que presentan el personal adscrito a la Gerencia de Contrataciones, para el buen desempeño de sus actividades laborales

Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	10	100%

### Grafica N° 4



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis:** el 70% dicen que si es un obstáculo la falta de motivación de los empleados, debido a que es al no estar bien motivados los mismos no cumplen con las funciones correspondientes en su área de trabajo, mientras que el 30% menciona que en vista que es muy extensa la información no consideran obstáculo la falta de motivación porque no se sienten desmotivados, dentro de este orden de ideas David McClelland refiere en su teoría como factores motivacionales, la compensación, capacitación constante, la asignación de cargos acordes con su perfil.

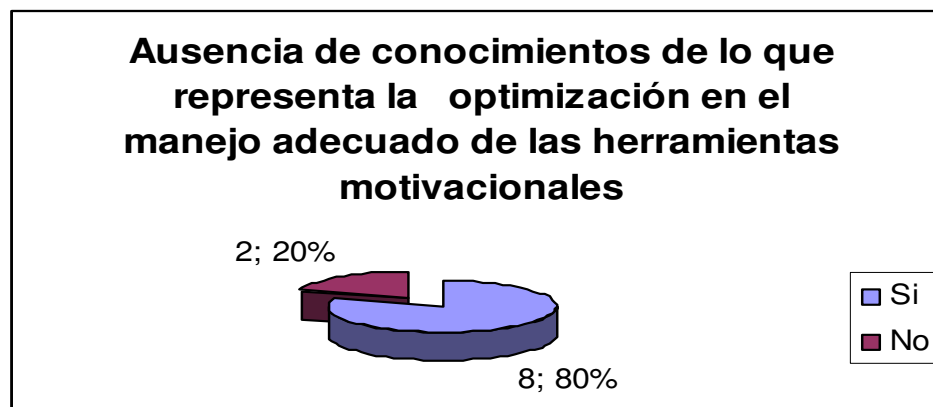
5.¿Observa Ud. la ausencia de conocimientos de lo que representa la optimización en el manejo adecuado de las herramientas motivacionales, liderazgo, integración de equipos, participación en pro del trabajador y de la organización?

**Cuadro N° 6**

Ausencia de conocimientos de lo que representa la optimización en el manejo adecuado de las herramientas motivacionales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
<b>Total</b>	10	100%

**Grafica N° 5**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis:** El 80% considera que si observa la ausencia de herramientas motivacionales en el ambiente de trabajo ocasionando desinterés a la hora de realizar las labores correspondientes en su área de trabajo. Mientras que el 20% no observa ninguna carencia.

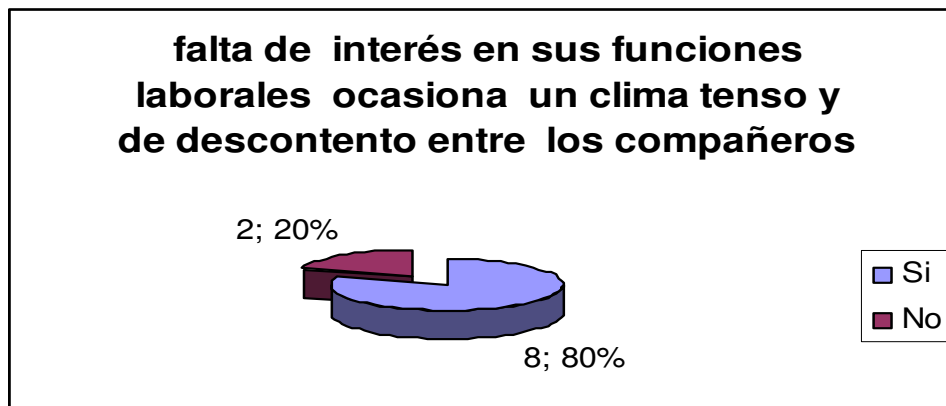
6.¿La falta de interés en sus funciones laborales ocasiona un clima tenso y de descontento entre los compañeros?

**Cuadro N° 7**

Falta de interés en sus funciones laborales ocasiona un clima tenso y de descontento entre los compañeros

Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
<b>Total</b>	10	100%

**Grafica N° 6**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis.** El 80% de los empleados que laboran dentro de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO consideran que la falta de interés en realizar sus funciones puede ocasionar un clima de descontento el cual torna un ambiente de trabajo tenso, mientras que el 20% indica que no son afectados porque solo se dedican a realizar las funciones que se les ordenan. En este sentido Davis y Newton (1991-2003) con respecto a las



satisfacción en el trabajo, manifiesta que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo.

7. ¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

**Cuadro N° 8**

Compañerismo y la unión entre los trabajadores

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	10	100%

**Grafica N° 7**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis.** El 70% de los trabajadores si creen que se fomenta el compañerismo y unión entre ellos muy a pesar de la carencia motivacional. Mientras que el 30% indica que no hay compañerismo que existe y prevalece el individualismo. En este aspecto Robbins, C. (2004-258) señala: Un equipo de trabajo genera sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado, así los esfuerzo individuales resultan en un nivel de desempeño que es mayor a la suma de las contribuciones, es por ello que las organizaciones deben tratar

de estructurar los equipos de trabajo y lograr así el buen desempeño de los mismos.

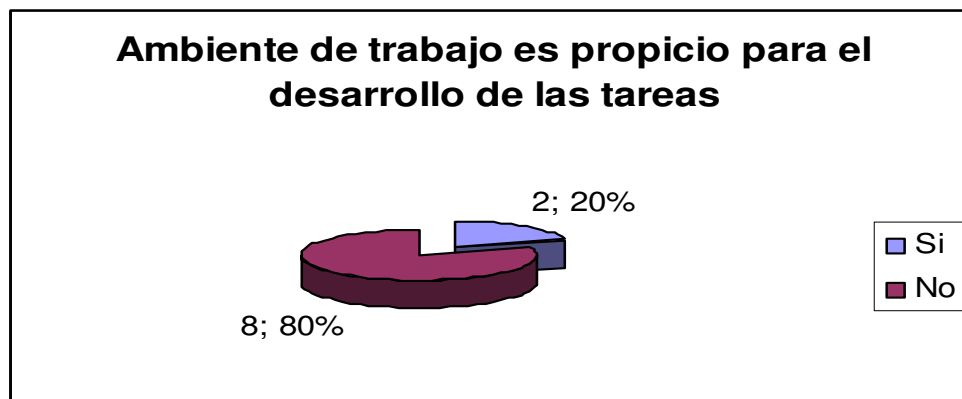
8. ¿El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?

**Cuadro N° 9**

Ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de las tareas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20%
No	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Grafica N° 8**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis.** El 20% indica que el ambiente de trabajo donde desarrollan sus tareas si es propicio para el desempeño de sus tareas, mientras que un 80% señala que no el un ambiente acorde en vista de que hay personas que muy a pesar de su cargo no poseen las herramientas mobiliarias correspondientes para el desenvolvimiento de sus labores. De acuerdo a lo que manifiesta Herzberg citado por Chivenato, I (2.001) Factores

Higiénicos: Condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, comprende las condiciones físicas y ambientales de su trabajo, quiere decir que los trabajadores deben contar con áreas confortables para realizar sus actividades y de esta manera lograr los objetivos.

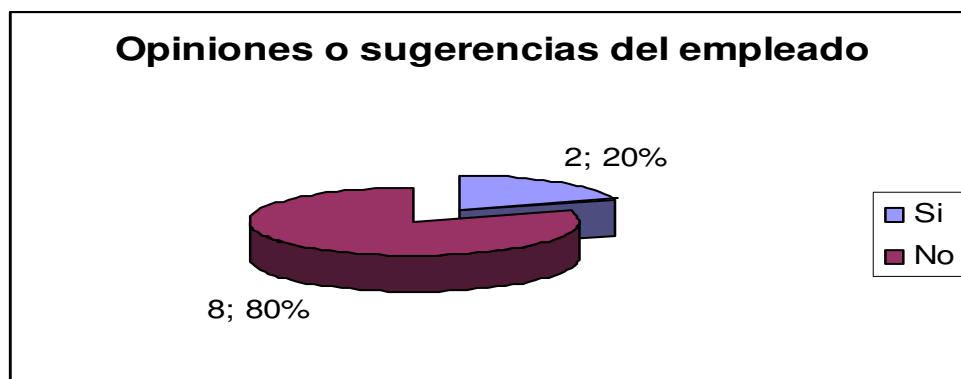
9. ¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?

**Cuadro N° 10**

Opiniones o sugerencias del empleado

Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20%
No	8	80%
<b>Total</b>	10	100%

**Grafica N° 9**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis.** De acuerdo a la pregunta un 20% de los trabajadores que laboran dentro de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, indican que los jefes si toman en cuenta las opiniones de sus empleados. Mientras que el 80% dicen que no son tomados en cuenta lo que hace que el nivel motivacional disminuya. En referencia este aspecto David McClelland en su

teoría de las tres necesidades, refiere la Necesidad de Afiliación es el deseo de establecer relaciones interpersonales, quienes la poseen prefieren situaciones de cooperación a las de competencia, destacándose las primeras por un alto grado de colaboración

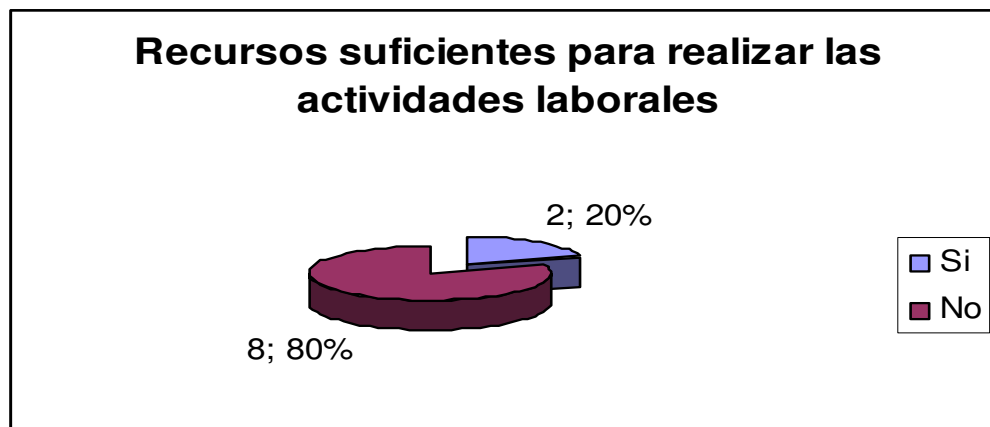
10. ¿Cuenta Ud. con los recursos suficientes para realizar las actividades laborales?

**Cuadro N° 11**

Recursos suficientes para realizar las actividades laborales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20%
No	8	80%
<b>Total</b>	10	100%

**Grafica N° 10**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis.** El 80% de los trabajadores señalan que no cuentan con los recursos necesarios para el desempeño de sus labores. Mientras que el 20% dice que si tienen todos los recursos.

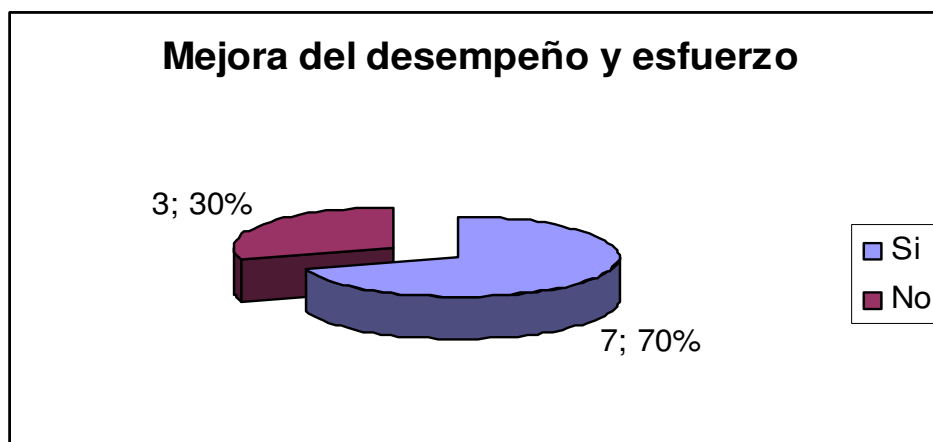
11. ¿ Considera que motivando al personal a través del salario que reciban puedan lograr mejorar su desempeño y esfuerzo?

**Cuadro N° 12**

Mejora del desempeño y esfuerzo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Grafica N° 11**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis.** El 70% indica que en efecto si hay un aumento salarial eso podría ser un servicio de incentivo para el aumento motivacional y mejor desempeño de las labores que se les asignan dentro de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO. Sin embargo el 30% señala que no ya que consideran que su sueldo es acorde a su puesto de trabajo. En este mismo orden de ideas David McClelland en su teoría de las tres necesidades refiere que la compensación, constituye todos los aspectos económicos que intervienen en la organización, para elevar el crecimiento de la productividad, es por ello

que el pago por el desempeño es una de las mejores formas para motivar y estimular un incremento en la productividad.

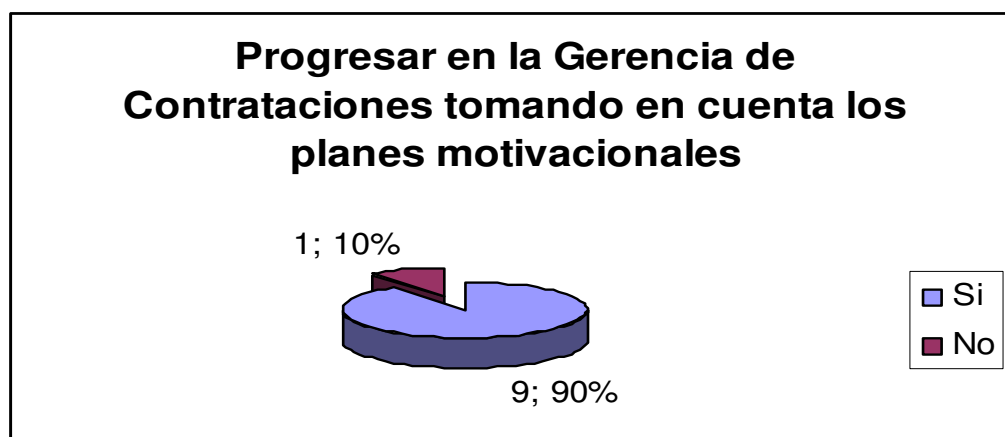
12.¿ Cree que Ud. que desempeñando con perseverancia sus funciones laborales y preparándose más a nivel académico, tiene posibilidad de progresar en la Gerencia de Contrataciones tomando en cuenta los planes motivacionales que planteen?

**Cuadro N° 13**

Progresar en la Gerencia de Contrataciones tomando en cuenta los planes motivacionales

Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
<b>Total</b>	10	100%

**Grafica N° 12**



Autora: Guevara, A. (2014)

**Análisis.** En efecto un 90% de los empleados de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO están de acuerdo en que a través de los planes motivacionales que se les de los mismos podrían progresar no solo en el desempeño laboral sino a nivel personal dentro y fuera de la empresa brindando mayor apoyo y garantizando la eficiencia y efectividad de su trabajo. Mientras un 1% dice que esos planes motivacionales no ayudaran en el progreso de los mismos y en el ascenso de cargo o puesto de trabajo.

De acuerdo a la teoría de las tres necesidades de David McClelland refiere que loa factores motivacionales son el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas con el objetivo alcanzar los resultados, ejemplo: Grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso.

## **CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Se considera que el capital humano es uno de los principales elementos de las empresas, cuya motivación permite incrementar la productividad de la empresa, por lo tanto, una vez alcanzados los objetivos que conducen a determinar la influencia de la Motivación en la valoración de los trabajadores de la Gerencia de Contrataciones de la empresa HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, en la cual se enarcó este estudio, mediante la aplicación del instrumento para la recolección de datos, así como también la observación directa, resulta necesario establecer las siguientes:

- En relación al objetivo específico número 1: “Diagnosticar la situación actual a través del nivel de motivación que poseen los empleados que integran la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, Estado Carabobo, se logró identificar que la misma cuenta con herramientas que ayudan a describir las funciones de cada uno de los trabajadores que laboran allí, sin embargo las mismas, no son cumplidas. por ello que se deben tomar en cuenta las condiciones de trabajo seguras e higiénicas y ambientales, seguridad en el puesto, Supervisión competente,



Oportunidad de aprender y crear en el trabajo y un clima laboral positivo.

En cuanto a las condiciones motivacionales internas, se evidencia en los trabajadores el deseo de realizar actividades que permitan el empleo en el trabajo de las habilidades y conocimientos personales y el mejoramiento de tales capacidades y conocimientos, conllevando así a la autorrealización. Pero la empresa objeto de estudio hace que los ismos pierdan el interés y realicen sus funciones de forma errónea.

En el caso del objetivo número 2: “Describir las causas que afectan la motivación del personal que laboran en la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO, en el Municipio Guacara, Estado Carabobo”. En esta parte es importante señalar que las principales razones de permanencia o abandono de los trabajadores se centran en razones de tipo emocional. Los profesionales cada día valoran más aspectos como la flexibilidad, la autonomía, los programas de apoyo, la formación, las medidas de conciliación de la vida personal y laboral, el buen ambiente laboral, entre otros.

Sin embargo existen diversas causas que afectan directamente en la motivación de los trabajadores de HIDROCENTRO, especialmente los que se desempeñan dentro de la Gerencia de Contrataciones, donde no les brinda el incentivo necesario bien sea emocional o económico que los ayude a mejorar y a sentirse comprometidos con la misma, lo que resulta evidente que es necesario crear planes motivacionales donde ellos se sientan conformes con sus asignaciones.

Como en todos los fenómenos psicológicos, se observan grandes diferencias individuales tanto en las condiciones motivacionales internas como en las externas, en tal sentido, las personas difieren en cuanto a los medios que prefieren emplear para obtener retribuciones deseadas en sus respectivos trabajos, en la presente investigación se presenta en los trabajadores un comportamiento caracterizado, ya sea por la dedicación de tiempo, el esfuerzo y la iniciativa en el trabajo, así como por el deseo de superación y de mostrar responsabilidad y calidad, además, por derivar algún beneficio primario del hecho mismo de la ejecución. Se trata de la intención de poner al servicio de la tarea, recursos, medios y condiciones personales con que cuenta el individuo.

Finalmente, en el objetivo número 3: “Fundamentar el grado de compromiso en términos de motivación de la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO con el personal y del personal con la Empresa, identificando la percepción de los trabajadores ante la gestión Gerencial y las expectativas de la Gerencia con el desempeño de las funciones de sus trabajadores”. Desde el punto motivacional externo, los trabajadores coinciden en las condiciones intrínsecas del trabajo, es decir, al contenido del mismo, que proporcionan a la persona que lo ejecuta varios grados de autonomía, variedad, acceso a la información sobre su contribución a un determinado proceso o producto, y la valoración que la persona hace de esas condiciones.

Es importante destacar que por parte de la gerencia el saber transmitir adecuadamente el proyecto empresarial y hacer sentir a los empleados y empleadas su implicación en el mismo.

## **Recomendaciones**

Expuestos los resultados y las conclusiones que se derivan de ellos, sólo cabe mencionar algunas recomendaciones, esperando que éstas sean de utilidad, tanto para la empresa y sus trabajadores, como a otros investigadores "motivados" por esta línea de investigación.

### **A la Gerencia de Contrataciones de la Empresa HIDROCENTRO**

- Las claves para motivar al equipo de trabajo, son las técnicas más simples de motivación, como la de sorprender a los empleados cuando están haciendo algo bien, es decir, darles reconocimiento. Por otro lado, cuando están cometiendo un error, en vez de castigarlos, la clave es disimular las fallas y tratar de corregirlas hasta que comiencen a estar bien. Son muchos los factores que pueden llevar a un empleado a cometer un error, y castigarlo lo desmotivaría. Un elemento importante a la hora de motivar es la comunicación.
- Otro punto para motivar es que el empleado tenga claros los objetivos de su trabajo y qué se espera de él. Esto es clave. Esto es participación, y por tanto motivación. La persona siente que ocupa un lugar importante dentro de la cadena, más allá del trabajo que desempeñe.

- Ofrecer charlas y talleres de motivación personal y motivación al trabajo, destinados a los trabajadores en general.
- Las supervisiones han de ser concebidas como medios para mejorar la ejecución de una tarea, y no sólo como estrategia de evaluación, e incluso como medio de sanción; para ello es necesario brindar toda la información posible y capacitar al personal.
- Brindarle seguridad al trabajador creando programas que fomenten su confianza.
- Fomentar la superación de los trabajadores en dependencia de los requerimientos del puesto que ocupen.
- Continuar trabajando sobre la base de una adecuada motivación, teniendo en cuenta que los factores motivacionales que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el status y el sentimiento de utilidad.
- Realizar programas de capacitación a los directivos y trabajadores en general acerca de la importancia de una adecuada motivación laboral, demostrarles que esta es crucial para lograr los objetivos organizacionales.
- Exhortar a los trabajadores a que sean alegres, optimistas y perseverantes, que mantengan el colectivismo, profesionalidad y sencillez.
- En las medidas para motivar a los trabajadores es fundamental el tener claro que no hay una guía con medidas adecuadas para todos y todas, hay que tener en cuenta la situación personal de cada persona con el fin de que nadie indirectamente se sienta discriminado.

### **A los empleados que laboran directamente en la Gerencia de Contrataciones de HIDROCENTRO**

- Cumplir con las normas y requisitos necesarios para poder lograr crear un ambiente organizacional seguro y confortable donde puedan desempeñar sus labores libremente y de manera adecuada para el logro de las metas tanto personales como empresariales.
- Brindar ideas que puedan ser utilizadas para optimizar el nivel de valoración motivacional de todos los trabajadores.

### **A la Universidad**

- Seguir brindando apoyo incondicional a todos y cada uno de los estudiantes que se desarrollan educativamente en esta casa de estudio para seguir formando profesionales capaces y responsables de cada uno de sus actos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, José (2009) “**La Estructura Internacional**”. Editorial Jurídica Venezolana. Colección Estudios Jurídicos Numero 40 Caracas.
- Arias, F. (2006). Proyecto de Investigación “**Introducción a la Metodología Científica**”. (5ª edición) Caracas, Venezuela.
- Chiavenato, I. (2000). “**Administración de Recursos Humanos**”, (5ª edición), Colombia, McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista P. (2006). “**Metodología de la Investigación**”. (4ª edición). México DF. Editorial Mc Graw Hill.
- Sabino, C. (2000). “**El Proceso de Investigación Científica**”. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- Sabino, C. (1.994). “**Como hacer una Tesis y elaborar todo tipo de escritos**”. Editorial PANAPO. (3ª edición). Caracas, Venezuela.

## **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCI.**  
**ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**ESPECIALIZACION DE RECURSOS HUMANOS**  
**BARBULA**



**JUICIO DE EXPERTO N° 1**

Yo, \_\_\_\_\_, C.I: \_\_\_\_\_,  
Especialista en \_\_\_\_\_, por medio de la presente hago  
constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de  
recolección de información del trabajo de grado de la Licenciada Ana  
Guevara, cedula de identidad V- 6.884.915, el cual lleva por título:  
**“Valoración de la Motivación de los Trabajadores. Caso de Estudio:  
Gerencia de Contrataciones de la Empresa Hidrocentro, en el  
Municipio Guacara, Estado Carabobo”**. Dicho instrumento es  
considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el  
cumplimiento del objetivo planteado

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**





**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACION DE RECURSOS HUMANOS  
BARBULA**



**JUICIO DE EXPERTO N° 2**

Yo, \_\_\_\_\_, C.I: \_\_\_\_\_,  
Especialista en \_\_\_\_\_, por medio de la presente hago  
constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de  
recolección de información del trabajo de grado de la Licenciada Ana  
Guevara, cedula de identidad V- 6.884.915, el cual lleva por título:  
**“Valoración de la Motivación de los Trabajadores. Caso de Estudio:  
Gerencia de Contrataciones de la Empresa Hidrocentro, en el  
Municipio Guacara, Estado Carabobo”**. Dicho instrumento es  
considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el  
cumplimiento del objetivo planteado

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**ESPECIALIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**  
**BARBULA**



**JUICIO DE EXPERTO N° 3**

Yo, \_\_\_\_\_, C.I: \_\_\_\_\_,  
Especialista en \_\_\_\_\_, por medio de la presente hago  
constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de  
recolección de información del trabajo de grado de la Licenciada Ana  
Guevara, cedula de identidad V- 6.884.915, el cual lleva por título:  
**“Valoración de la Motivación de los Trabajadores. Caso de Estudio:  
Gerencia de Contrataciones de la Empresa Hidrocentro, en el  
Municipio Guacara, Estado Carabobo”**. Dicho instrumento es  
considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el  
cumplimiento del objetivo planteado

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**