



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



ESTUDIO DE LA MOTIVACION LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA PCP
CONSULTORES, C.A.

Autores:
García, Dilia
Hidalgo, José
Avellones, Williana

Campus Bárbula, Julio de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTUDIO DE LA MOTIVACION LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA PCP
CONSULTORES, C.A.**

Tutor:

Ero Del Canto

Autores:

García, Dilia

Hidalgo, José

Avellones, Williana

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Administración Comercial y Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Julio de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

ESTUDIO DE LA MOTIVACION LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA PCP CONSULTORES, C.A.

Tutor:
Prof. Ero Del Canto

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

Por. **ERO DEL CANTO**
C.I. V- 16.245.882

Campus Bárbula, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp 1026
Periodo: 1S-2015

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTUDIO DE LA MOTIVACION LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA PCP CONSULTORES, C.A.**

Elaborado y Presentado por:

GARCIA DILIA	17.603.816	ADMINISTRACION COMERCIAL
HIDALGO JOSE	19.220.698	ADMINISTRACION COMERCIAL
AVELLONES WILLIANA	20.697.360	CONTADURIA PUBLICA

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría del Profesor Ero Del Canto C.I: 16.245.882 reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

☐

Aprobado

☐

No Presento

JURADOS

ERO DEL CANTO
MIEMBRO PRINCIPAL -TUTOR

MARIELBA COLMENARES
COORDINADOR

JAULISE BLAS
MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Valencia a los 21 días del mes de Julio del año 2015

DEDICATORIA

Primeramente dedico este trabajo a mis padres, quienes me regalaron la vida, me han sabido educar con buenos hábitos, valores y sentimientos. Pero en especial a Mi Madre que me ha apoyado y ayudado en toda mi carrera, siempre creyendo en mí a pesar de las adversidades. Gracias Madre de todo corazón eres mi fuerza y mi ejemplo a seguir.

También dedico este trabajo a mi hermana que ha sido parte de ese pilar tan importante para poder llegar hasta aquí.

A mi novio que siempre ha estado apoyándome y dándome ánimos en todo momento, ayudándome hasta en lo más mínimo, gracias por el apoyo que me has dado y gracias por estar aquí conmigo en este momento tan importante.

A mi Oma y mi Carpito, que aunque ya no estén conmigo físicamente sé que estarán orgullosos de mí, ya que era lo que más querían para sus nietos. Jamás olvido ese verso que siempre me decías Carpito, “estudia niña estudia...”

Y por último les dedico este proyecto de grado a mis otros abuelitos que han sido parte de este crecimiento y que sin su apoyo tampoco lo hubiese logrado.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por darme salud y fuerzas para luchar, por enseñarme a tener fe, esperanza, por guiar todos y cada uno de mis pasos y nunca abandonarme.

A mi madre y abuelos, porque gracias a ellos he podido lograr cada meta trazada, por todo su apoyo incondicional, su impulso y motivación, por ser mi motivo de inspiración, el pilar fundamental de amor, respeto, humildad y demás valores que existen en mí. Es un placer para mí que formen parte de este preciado logro, gracias por ser lo mejor de mi vida. LOS AMO.

A mis sobrinos, por ser también mi motivo de inspiración y esfuerzo para brindarles lo mejor de mí. Que este logro sea para ustedes un ejemplo de constancia, dedicación y esmero.

A toda mi familia, por siempre apoyarme y confiar en mí.

A mis compañeros de estudio, quienes más que mis compañeros son mis grandes amigos, por acompañarme en el transcurso de mi carrera, por el apoyo brindado mutuamente, por darle un valor sincero a esta amistad y por enseñarme a ser mejor compañera y mejor amiga.

Porque ni la distancia, ni tu ausencia nos podrán separar, aun desde el cielo me acompañas siempre Abuela. Este logro va dedicado especialmente a ti. Te Amo y te Extraño.

DEDICATORIA

Quiero ante todo dedicar este trabajo de grado a alguien que se puede describir como parte de mí, mi Madre; mi logro y este trabajo de grado es para ti, porque te quiero mucho Mama.

A mi padre y amigo que me da ánimos, inspiración y calor paterno para poder llegar hasta aquí.

A mis hermanas Maria Gabriela y Maria Alejandra, que con mis logros les sirva como ejemplo para demostrarles que en la vida hay obstáculos pero se pueden derrumbar.

A mis abuelas, Petra y Carmen y a mi abuelo Vicente, que con sus experiencias y sabiduría me regalan la insistencia en continuar fijándome metas día a día.

A mis tíos, primas y primos, que con su apoyo me motivaron a continuar trazándome objetivos

Todos ustedes son personas muy importantes en mi vida, sin sus ayudas de algún modo y la fe puesta en mí no lo hubiese podido lograr.

El triunfo que hoy celebro les pertenece a todos ustedes.

AGRADECIMIENTO

Ante todo debo agradecer a Dios y La Virgen por iluminarnos siempre el camino y colocarnos a las personas que han sido parte de ayuda con sus consejos y opiniones para la elaboración de este trabajo de grado.

A mis amigos y compañeros de proyecto, debo agradecerles por confiar en mí para aceptar y hacer éste gran reto juntos, a pesar de las dificultades y algunas diferencias que se nos presentaron siempre estuvimos unidos.

A mi familia que siempre ha estado conmigo en las buenas y malas, apoyándome en todo momento, son mi motor para seguir adelante. Los quiero.

A la empresa PCP Consultores, C.A., por su ayuda en dejarnos hacer este proyecto en sus instalaciones.

A nuestro Profesor y tutor Ero Del Canto por guiarnos y aconsejarnos en la elaboración de nuestro proyecto de grado.

A nuestra Universidad y Facultad por darme la oportunidad en estudiar en esta gran casa de estudio con excelentes profesores.

AGRADECIMIENTO

Al profesor Víctor Campos, por enseñarnos e indicarnos el procedimiento para comenzar a realizar este trabajo de investigación.

Al profesor Ero del Canto, por aceptar ser nuestro tutor, ayudarnos a desarrollar este trabajo y nutrirnos de muchos conocimientos.

A la Universidad de Carabobo y sus demás profesores, que a lo largo de mi carrera dieron lo mejor de ellos compartiendo sus conocimientos conmigo, por todo el aprendizaje, para hoy sentirme orgullosa de este logro y de formar parte de esta casa de estudios.

A todas aquellas personas que de alguna u otra forma prestaron su colaboración y ayudaron para llevar esta investigación adelante.

A todos ustedes, muchas gracias.

AGRADECIMIENTO

Como todo ser humano de corazón, agradezco a Dios por darme la oportunidad de estar en este mundo y por regalarme la luz del entendimiento y sabiduría necesaria para continuar trazándome metas.

Agradezco especialmente a mis padres que me han dado la fortaleza, consejos y nunca escatimaron para que lograra con los objetivos deseados en el trayecto de mi vida, me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi tío Gilberto y Litz, fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida, y más aún en mis duros años de carrera profesional, y en especial agradecer por toda su ayuda prestada.

Gracias al Profesor Ero Del Canto, nuestro tutor, por su conocimiento y sus orientaciones, la cual ha sido fundamental para nuestro trabajo de grado.

A mis compañeros de clases, que con obstáculos hemos logrado llegar a la meta juntos, con paciencia uno con los otros y apoyándonos en todo momento.

Ser fiel a los principios y valores es fundamental para lograr el éxito.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN
LA EMPRESA PCP CONSULTORES, C.A.**

Autores: García, Dilia; Hidalgo, José y Avellones, Williana

Tutor: Ero Del Canto

Fecha: Julio, 2015

RESUMEN

El reto de cualquier organización es sobrevivir y perdurar en el tiempo; es por ello que la satisfacción en el trabajo es uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las organizaciones, resultando necesario comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. De allí que se considere importante Estudiar la motivación laboral de los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de alcanzar mejores resultados. Metodológicamente el estudio se inserta en un Diseño de campo descriptivo. La población que se consideró en este trabajo de investigación, estuvo conformada por cincuenta (50) trabajadores del área operativa de la empresa PCP Consultores, C.A. Sin embargo, dadas las características de la población fue necesario calcular la muestra a través de la siguiente fórmula estadística, arrojando como resultado treinta y tres (33) trabajadores del área operativa de la empresa PCP Consultores, C.A. Como técnica se aplicó la encuesta y como instrumento un cuestionario contentivo de dieciséis (16) preguntas con varias alternativas de respuestas, el cual fue previamente validado y calculada su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach con un resultado de 0.88. Aplicado el instrumento se pudo concluir que existe una tendencia significativa de los trabajadores que no son motivados para cumplir con sus actividades, pocas veces recibe estímulo por parte de su jefe cuando cumple con el trabajo asignado, realidad que pone de manifiesto la falta de estímulo por parte del jefe hacia sus empleados y por ende pudiera afectar el desempeño de estos últimos.

Palabras Clave: Motivación Laboral, Trabajadores, Rendimiento.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN
LA EMPRESA PCP CONSULTORES, C.A.**

Autores: García, Dilia; Hidalgo, José y Avellones, Williana

Tutor: Ero Del Canto

Fecha: Julio, 2015

SUMMARY

The challenge for any organization is to survive and endure over time; It is why the job satisfaction is one of the most important in the industrial and organizational psychology issues, resulting need to understand the phenomenon of satisfaction or dissatisfaction at work. Hence, it is considered important to study the labor motivation of workers of the company PCP Consultants, CA, in order to achieve better results. Methodologically the study is inserted into a design description field. The population considered in this research, consisted of fifty (50) workers in the operational area of the company PCP Consultores, CA However, given the characteristics of the population it was necessary to calculate the sample through the following statistical formula, throwing resulting thirty-three (33) workers in the operational area of the company PCP Consultores, CA As the survey technique was applied and an instrument contentivo questionnaire sixteen (16) questions with several alternative answers, which was previously validated and calculated reliability through Cronbach's alpha with a score of 0.88. Applied the instrument is able to conclude that there is a significant tendency of workers who are not motivated to perform their activities rarely receives encouragement from his boss when it meets the assigned work, reality it shows a lack of stimulus the boss to his employees and thus may affect the performance of the latter.

Keywords: Motivation Labor Workers Performance.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, ERO DEL CANTO; titular de la Cédula de Identidad 16.245.882, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Apellidos y Nombres	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Avellones, Williana	20.697.260	0414-4956722	davellonesd@gmail.com	AC	CP
García, Dilia	17.603.816	0414-4544154	dilia_garcia_c@hotmail.com	AC	CP
Hidalgo, José	19.220.698	0412-4780618	jose_hidalgo20@hotmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: DESARROLLO SOCIOECONOMICO Y ORGANIZACIONAL

Línea: EMPRESA, CULTURA Y SOCIEDAD

Interrogante: CREACION Y DESARROLLO DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA MICROEMPRESA

Firman:

Tutor:
Nombre y Apellido: ERO DEL CANTO
C.I: 16.245.882
E-mail: edelcanto19@yahoo.es

Estudiante/Investigador
Nombre y Apellido:
Williana Avellones
E-mail: davellonesd@gmail.com

Estudiante/Investigador
Nombre y Apellido:
Dilia García
E-mail: dilia_garcia_c@hotmail.com

Estudiante/Investigador
Nombre y Apellido:
José Hidalgo
E-mail: jose_hidalgo20@hotmail.com

En Valencia, a los 02 días del mes de Marzo del año 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 2S/2014

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Prof. Víctor Campos **Tutor:** Prof. Ero Del Canto

Título del Proyecto: ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA PCP

CONSULTORES.C.A.

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	08/11/2014	Corrección de Título y Planteamiento de Problema. Se debe modificar el título y se debe corregir el Planteamiento del Problema	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	14/11/2014	Se modificaron los Objetivos generales y específicos, corrección de nuevo del título y corrección de la redacción de la Justificación. Ampliar Bibliografía	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	20/11/2014	Revisión completa del Capítulo I. Corrección según las sugerencias del tutor.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 2S/2014

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

Profesor de Investigación Aplicada: Prof. Víctor Campos **Tutor:** Prof. Ero Del Canto

Título del Proyecto: ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA PCP

CONSULTORES,C.A.

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	04/12/2014	Se corrigieron los Antecedentes con respecto a la localidad de los mismos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	14/01/2015	Se deben ampliar las Bases teóricas, Antecedentes y algunas sugerencias para los Términos Básicos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	21/01/2015	Revisión de Todo el Capítulo II. Corrección en las Bases Teóricas y redacción en las Bases Legales.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 2S/2014

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Prof. Víctor Campos **Tutor:** Prof. Ero Del Canto

Título del Proyecto: ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA PCP

CONSULTORES.C.A.

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	06/02/2015	Revisión del Tipo y Nivel de Investigación, Diseño, Población y Muestra. Correcciones con respecto a la población y muestra.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	11/02/2015	Revisión de la Población y Muestra. Corrección de Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	18/02/2015	Corrección Completa del Capítulo III, observaciones de formas.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 1S/2015

TRABAJO DE GRADO Tutor: Ero Del Canto E-mail del Tutor: edelcanto19@yahoo.es

Título del Trabajo: ESTUDIO DE LA MOTIVACION LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA PCP CONSULTORES, C.A.

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	28/04/2015	Revisión y Correcciones completa de los Capítulos I, II, III y IV. Orientación referente para elaboración del instrumento	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	04/05/2015	Revisión del Instrumento y ubicación de otro experto del área para su validación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	25/05/2015	Revisión completa del Capítulo IV con sus Conclusiones y Recomendaciones, con cambios de forma y redacción en las Recomendaciones	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	28/05/2015	Revisión final de todos los capítulos con orientación para algunos cambios en la forma de las Recomendaciones.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	viii
Resumen	xii
Formato de Postulación Tutorial	xiii
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xiv
Índice de Cuadros	xx
Índice de Gráficos	xxi
Introducción	22
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	24
Formulación del Problema	28
Objetivos de la Investigación	28
Objetivo General	28
Objetivo Específico	29
Justificación e Importancia de la Investigación	29
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes	33
Bases Teóricas	41
Beses Legales	56
Definición de Términos Básicos	57

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación	59
Tipo y Nivel de Investigación	59
Población y Muestra	60
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	61
Validez del Instrumento	62
Confiabilidad	63
Técnica de Análisis y Presentación de la Información	64

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados	65
Conclusiones	85
Recomendaciones	89
Referencias Bibliográficas	91
Anexos	95
A.- Cuadro Técnico Metodológico	96
B.- Instrumento De Recolección De Datos	98
C.- Carta De Validez Del Instrumento	101

ÍNDICE DE CUADROS/ TABLAS

CUADRO No.	Pág.
1. Existencia De Motivación En El Personal	66
2. Realización De Actividades	67
3. Reconocimiento Del Trabajo	68
4. Reconocimiento	70
5. Cumplimiento De Actividades	71
6. Remuneración	72
7. Ascensos Del Personal	73
8. Remuneraciones	74
9. Estímulo Verbal	75
10. Beneficios De Ley	77
11. Planes De Capacitación	78
12. Actividades Extras	79
13. Apoyo Monetario De Capacitación	80
14. Condiciones Laborales	81
15. Sueldo Percibido	82
16. Programas Motivacionales No Monetarios	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS/ FIGURAS

GRÁFICO No.	pp.
1. Existencia De Motivación En El Personal	66
2. Realización De Actividades	67
3. Reconocimiento Del Trabajo	69
4. Reconocimiento	70
5. Cumplimiento De Actividades	71
6. Remuneración	72
7. Ascensos Del Personal	73
8. Remuneraciones	74
9. Estímulo Verbal	76
10. Beneficios De Ley	77
11. Planes De Capacitación	78
12. Actividades Extras	79
13. Apoyo Monetario De Capacitación	80
14. Condiciones Laborales	81
15. Sueldo Percibido	82
16. Programas Motivacionales No Monetarios	83

INTRODUCCIÓN

La globalización penetra cada vez con más fuerza al proceso laboral en todas sus fases, evidenciando la dependencia cada vez mayor de las personas hacia las organizaciones en que trabajan, para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Asimismo, las organizaciones dependen directamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos. Así también, hasta hace poco tiempo la relación entre personas y organizaciones se consideraba antagónica y conflictiva, pues se creía que los objetivos de las organizaciones por ejemplo (lucro, productividad, eficacia, reducción de costo) eran incompatibles con el objetivo de las personas.

En este particular, la moderna gestión del talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargos, planeación de recursos humanos, reclutamiento, selección, orientación y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar, entre otros, las cuales son todas controladas y evaluadas con igual importancia por la Administración de los Recursos Humanos de una organización.

La motivación constituye una preocupación para las organizaciones, ya que, ésta se considera como un punto clave en el desempeño de los individuos lo cual se pondría de manifiesto en los principios que se plantee la organización. Uno de los principios de las organizaciones es plantearse precisamente objetivos y metas que las conlleva al lucro, pero para ello es necesario que el trabajador se sienta identificado y comprometido con la organización y lo demuestre a través de un buen desempeño. Es así como la

motivación se ha considerado como un agente o factor que proyecta de manera positiva o negativa la labor que desempeñan los trabajadores.

Dentro de estas perspectivas, se destaca la importancia de la motivación, ya que mientras más motivado esté el trabajador más productiva será su labor, surgiendo de allí una relación entre los niveles de satisfacción y rendimiento. Además la motivación no solo se deriva de un sistema de recompensas, tiene muchas más implicaciones que pueden ir desde las relaciones interpersonales de los trabajadores y cómo se dan estas, los valores y principios, el ambiente de trabajo, el clima organizacional y hasta la calidad de vida de los trabajadores. En este orden de ideas, la investigación tiene como objetivo Estudiar la motivación laboral de los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de alcanzar mejores resultados. Consta de cinco capítulos:

El Capítulo I, está referido al planteamiento del problema, los objetivos y la justificación. El Capítulo II Marco Teórico Referencial, en el se redactan las ideas referidas a los antecedentes del problema, así como las bases teóricas que lo sustentan y la definición de algunos términos básicos. En el Capítulo III Marco Metodológico, se recogen los aspectos que tiene que ver con la metodología, la población y la muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el Capítulo IV es donde se exponen el análisis e interpretación de resultados. Finalmente, el Capítulo V las conclusiones y recomendaciones pertinentes en función de los objetivos propuestos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El trabajo como hecho social inherente a la condición humana, está inmerso en un contexto susceptible a los cambios que se operan en los sistemas económicos y políticos del entorno local y global, tales como fluctuaciones de la moneda, devaluación, alto costo de la vida, así como el surgimiento de nuevas leyes que determinan las condiciones laborales. Por tanto, las organizaciones deben centrarse en la motivación del recurso humano, porque es el principal activo de la empresa; por tanto debe estar motivado para identificarse y comprometerse con la organización, producir y lograr mayor rendimiento laboral, a fin de mejorar continuamente un producto o servicio con el objeto de satisfacer las necesidades de los clientes y agregar valor a las organizaciones, en este sentido, Álvarez (2010), acota:

La motivación es uno de los factores que influyen en el rendimiento laboral. Diferentes autores desarrollaron modelos o teorías que tenían como fin intentar explicar y predecir la conducta de los miembros de la empresa, con fines concretos (obtener el máximo aprovechamiento de los mismos) y dirigida a unos objetivos (mejorar el rendimiento a corto, medio y largo plazo, estabilidad en la empresa). Maslow (1943) propone la evaluación de las necesidades de los trabajadores. Posteriormente Mc Clelland (1965) desarrolla una teoría de la motivación que se centra en las necesidades asociadas a la consecución del logro. (p. 25).

De hecho, las personas que se sienten a gusto en su trabajo, que disfrutan lo que hacen y tienen buenas relaciones personales tanto con sus

superiores como con sus compañeros, pueden rendir mucho más, cuando los miembros de una organización se sienten motivados y se traduce en relaciones de satisfacción, interés, colaboración, entre otros. Tal como lo sostienen Robbins y De Cenzo (2009):

Las características de la tarea (diseño del trabajo) influyen en la motivación laboral en dos puntos. En primer término, los trabajos que tienen una calificación elevada en cuanto a su potencial para motivar, probablemente llevarán un desempeño laboral real más alto porque el trabajo mismo estimulará la motivación del empleado. Así pues, los trabajos muy complejos (es decir, que tengan potencial para motivar) aumentan el nexo entre el esfuerzo y el desempeño. En segundo, los trabajos con mucho potencial para motivar también pueden aumentar el control que el empleado tiene sobre elementos fundamentales de su trabajo. Luego entonces, los trabajos que ofrecen autonomía, retroalimentación y otras características similares de las tareas complejas contribuyen a satisfacer las metas personales de los empleados que quieren tener un mayor control sobre su trabajo. (p. 328).

Tal como se desprende de la cita, las características de las tareas asignadas al trabajador influye en la eficiencia con que se cumplan las funciones establecidas a éstos, y dependerá del grado de motivación que tengan para desempeñarse laboralmente y de esta manera lograr los objetivos y metas que se plantean las organizaciones, por lo tanto, los factores motivacionales son los que canalizan, provocan y sustentan el comportamiento de las personas para desempeñar sus funciones.

Sin embargo, cuando los miembros sienten escasa motivación sea por frustración o por imposición de barreras que impiden satisfacer las necesidades, el clima organizacional tiende a empeorar y se caracteriza por

estado de depresión, desinterés, apatía e insatisfacción.

De esta manera, para que el recurso humano esté motivado deben crearse condiciones para su satisfacción, de tal forma que logren mayor rendimiento, para que se sientan cómodos y comfortable en su lugar de trabajo, donde puedan encontrar las herramientas para desarrollar eficientemente su labor, y obtengan incentivos que permitan sentirse identificados y comprometidos, además de eliminar la insatisfacción, dado que según Davis y Newstrom (2004) establecen:

Los empleados insatisfechos pueden caer en el retraimiento psicológico (soñar despiertos en el trabajo), retraimiento físico (ausencia no autorizada, interrupción prematura de la jornada, descansos prolongados) e incluso actos francos de agresión y retos por presuntas injusticias. Por otra parte los empleados satisfechos suelen brindar servicio al cliente más allá de su deber, tienen un expediente laboral impecable y buscan la excelencia en sus tareas. (p. 251).

En correspondencia con lo expresado, se puede señalar que los empleados deben motivarlos en su lugar de trabajo para que estén satisfechos y puedan rendir. En tal sentido, existen empresas que no motivan al personal como es el caso de la empresa PCP Consultores, C.A. ubicada en la ciudad de Valencia estado Carabobo, dedicada a consultorías corporativas, prevención y control de pérdidas, supervisión de activos móviles y fijos, protección de ejecutivos, eventos y protocolos, sistemas electrónicos de protección, asuntos claves corporativos, Background Check Pre-Empleo.

Misión

Satisfacer las necesidades de prevención y control de pérdidas de todos nuestros clientes, con la finalidad de proteger sus intereses, darle continuidad a las operaciones de sus negocios minimizando los riesgos en eventos (robo, hurto, fraude incendios entre otros).

Para cumplir operacionalmente con una misión, la organización cuenta con un técnico y profesional, que serán los encargados de motorizar los diferentes actividades que se generan en el servicio, y para ello es muy importante que el recurso humano este en buenas condiciones físicas y mentales, así como recibir un entrenamiento sobre la base de las funciones que cumplirán en las actividades.

Visión

Constituimos como la empresa outsourcing número uno en materia de prevención y control de perdidas, a través de análisis de las necesidades específicas de nuestros clientes, adaptándonos en todo momento a sus requerimientos y así garantizar un servicio de calidad.

En dicha empresa se presentan una problemática entre cuyas causas pueden citarse en que la gerencia no motiva a su personal hacia el cumplimiento de sus actividades, existe un liderazgo poco favorecedor de la toma de decisiones participativa, no se aplican programas de motivación laboral, ni se otorga incentivos a los trabajadores, ni se estimula verbalmente al trabajador cuando realiza satisfactoriamente su labor, por tanto los trabajadores no están motivados. Esta situación que trae como consecuencia insatisfacción del recurso humano, conflictos internos, falta de

compromiso, ausentismo, problemas en el cumplimiento de las funciones, bajo rendimiento laboral; situación que afecta a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos y metas, dado que se presentan reclamos de los clientes, afectando los resultados organizacionales.

De continuar la situación problemática relacionada con falta de motivación a los trabajadores en la empresa PCP Consultores, C.A., el rendimiento laboral será cada vez más bajo, lo cual incidiría de manera negativa en la operatividad de la organización, la calidad del servicio que ofrece mermaría, las utilidades y la rentabilidad de dicha empresa decaerían de una forma significativa.

En función de lo antes expuesto, se presentan las interrogantes de investigación: ¿Cuál es la situación actual con respecto a la motivación laboral de los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de determinar su influencia en el rendimiento laboral? ¿Cuáles son los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A.? ¿Cómo son las condiciones que deben existir en la empresa para la motivación de los trabajadores?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Estudiar la motivación laboral de los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de alcanzar mejores resultados.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual con respecto a la motivación laboral de los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de determinar su influencia en el rendimiento laboral.

Analizar los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A.

Establecer las condiciones que deben existir en la empresa para la motivación de los trabajadores.

Justificación

Tomando en cuenta la importancia de la motivación como práctica para incrementar el rendimiento del trabajador, se plantea la presente investigación en la empresa PCP Consultores, C.A., a fin proporcionar las condiciones necesarias que conduzcan a mantener trabajadores identificados y comprometidos con la compañía y se incremente la productividad.

Por tanto, la investigación reviste especial importancia a la empresa antes mencionada debido a que las recomendaciones derivadas del estudio, bien pudieran servir de orientación a los gerentes para crear las condiciones más óptimas que permitan lograr la mayor disposición del personal hacia la organización. Esta realidad que no puede dejarse a un lado ya que un personal motivado puede garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y a la vez sentirse dispuesto a dar lo mejor de sí. Adicionalmente, estas recomendaciones pueden hacerse extensivas a otras empresas del ramo para que las implementen a futuro y de esta manera

optimicen el desempeño laboral de su personal a través de la motivación. Adicionalmente, a través de ella, se obtendrán conocimientos con respecto a la motivación laboral presente en los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo y su incidencia en el rendimiento laboral; en base a los resultados obtenidos permitirá a la empresa aplicar técnicas adecuadas para la satisfacción de los trabajadores.

Con relación al aporte social, es de resaltar que la investigación estará centrada en la motivación de trabajadores, que les permitirá obtener incentivos, satisfacción y rendimiento en el trabajo, asegurando mejor calidad de vida y bienestar social. El aporte de la investigación, en el aspecto académico contribuirá con los estudiantes de pregrado y futuros egresados de las carreras de Administración Comercial y Contaduría Pública de esta casa de estudios, les servirá para aumentar sus conocimientos en cuanto a la motivación laboral y el rendimiento. Además, apoyará el desarrollo de futuras investigaciones relacionadas con el tema.

Igualmente, los resultados que se obtengan de la investigación servirán como antecedente de apoyo a futuros estudios relacionados con la motivación laboral, por cuanto proporcionará información de gran importancia sobre el tema y contribuirá como antecedente a otros profesionales que desean profundizar acerca del tema a objeto de estudio ubicado en la Línea de Investigación Cultura y Transformación Organizacional, a través de su interrogante ¿Qué condiciones inciden en la capacidad humana en el trabajo? de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo.

Con base a la información a obtener en la presente investigación, se presentarán las conclusiones de la misma a los directivos de tal manera que

conociendo el punto de vista de los profesores, puedan implementar políticas o cambios pertinentes para motivar a los trabajadores, a fin de alcanzar un mayor logro de la realización personal del individuo.

La investigación también reviste relevancia contemporánea por cuanto resalta el tema de la motivación en las organizaciones. Es importante destacar que el ser humano por su compleja naturaleza, necesita de una constante motivación que lo impulse a responder de una manera positiva ante las distintas circunstancias que se pueden presentar en los diferentes contextos de su vida.

En tal sentido, dentro de las organizaciones, la fuerza laboral cada día está mejor preparada y demanda un mayor control y participación en el trabajo, además necesitan enfoques innovadores para mejorar simultáneamente la calidad de vida en el trabajo y la productividad. Por lo tanto, la motivación de los trabajadores frente a las diferentes condiciones de trabajo, es un tema de fundamental importancia para una organización que desee promover el desarrollo de su fuente energética más importante, el Recurso Humano, y es que dependiendo de factores como la comunicación, el reconocimiento y el valor de la integridad se puede llegar a un alto y muy beneficioso nivel de motivación para todos.

Por tal motivo se plantea que la motivación puede presentar una herramienta fundamental que puede mejorar el comportamiento de los individuos dentro de una organización. Este planteamiento implica la necesidad de reflexionar, cuestionar y proponer respuestas que generen soluciones a la problemática que se presenta en el contexto laboral del país.

Las organizaciones hoy en día son las actuales responsables de promover la motivación en los trabajadores que conforman su estructura

organizacional, ya que ellas son la clave del éxito de la empresa. La excelente ejecución de actividades por parte de los trabajadores se deriva de la atención, clima organizacional y la constitución de un buen ambiente de trabajo, en donde se sientan previamente identificados y donde se refleje la valoración de actividades que ejecutan, que de forma significativa son base para el logro de metas y objetivos plasmados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico tiene el propósito de mostrar los basamentos de los diferentes conceptos que van a orientar el sentido de la investigación. En esta sección se exponen los antecedentes, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos básicos.

Antecedentes de la Investigación

Con relación a los antecedentes de la investigación, estos permiten consultar trabajos previos relacionados con el tema abordado, como una manera de incrementar el conocimiento y ampliar el sustento teórico. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2006), señala: “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación”. (p. 103). En tal sentido, se presentan trabajos investigativos vinculados y previos a la investigación.

García, L. (2013) realizó un Trabajo de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación en la Universidad de Valladolid España titulada “Motivación Laboral, Estudio Descriptivo de algunas variables” Con la realización de este estudio sobre algunas de las variables de la motivación laboral que lleva a los trabajadores a realizar su trabajo motivados, se pretende exponer con datos obtenidos a través de entrevistas, como no sólo la retribución económica es elemento motivador para que se llegue a la consecución de los objetivos de la empresa por los trabajadores.

Ante la situación de crisis económica que se vive en la actualidad en el país, se podría considerar que el trabajo sólo se concibe únicamente como la fuente económica para satisfacer solo las necesidades básicas de cualquier individuo, y que el individuo con ello se sentirá satisfecho debido al clima de incertidumbre sobre la estabilidad económica y de empleo. Pero el elemento de retribución económica por si solo es escaso y deficiente motivador en la vida laboral de los trabajadores, sobre todo desde el punto de vista del empresario que con esta retribución sola no conseguirá la implicación del trabajador ni su mayor productividad, ya que el trabajador se limitará a hacer su trabajo y no perderle, sin buscar la consecución de los objetivos de la empresa.

El trabajador motivado por la empresa, aportará mayor productividad, y la consecución de sus objetivos individuales así como los objetivos generales de la empresa; existirán diferentes factores para conseguir la motivación adecuada del trabajador. La satisfacción y motivación de los trabajadores se encuentra totalmente vinculada a la productividad y a la satisfacción del cliente por lo que directamente está vinculada a la productividad de la empresa o consecución de objetivos. Por ello se debería invertir más en elementos de retribución emocional buscando cumplir los objetivos de la empresa simultáneamente con los objetivos del trabajador, generando beneficios y mejorando las relaciones profesionales. El aporte de este antecedente destaca que existen elementos motivadores con el mismo peso o más importantes que la retribución económica y que llevan a una mayor implicación del trabajador en el desarrollo de sus tareas, aún en el contexto económico en el que la estabilidad en el trabajo y la retribución económica tienen un peso muy importante

González, V. (2013), realizó una investigación titulada: "Diseño de un

Programa de Incentivo Laboral como Técnica Gerencial para Incrementar la Motivación en el Desempeño del Personal. Caso: Secretaría de Producción Turismo y Economía Popular (S.E.P.T.E.P.)”, presentada en la Dirección de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialista en Gerencia Pública, con el objetivo de analizar el incentivo laboral como factor en el proceso gerencial de la Secretaría de Producción, Turismo y Economía Popular (S.E.P.T.E.P), del estado Carabobo. El autor parte de la problemática de que en la empresa existe desmotivación en el personal debido a que no se le otorgan los incentivos necesarios para mantener un buen clima organizacional en beneficio del rendimiento laboral.

Concluyó que existe alto índice de desmotivación por parte del personal que labora en la institución, así mismo existe un clima organizacional con problemas de comunicación, lo que conlleva en ocasiones a inconformidad entre los miembros de la institución, por lo que se recomienda a la gerencia promover y liderar el aprovechamiento de su capital humano, promoviendo la comunicación, capacitación, participación y desarrollo en pro del crecimiento de la organización y de su calidad y productividad.

Dicha investigación está relacionada y es importante para la que se pretende realizar, por cuanto aporta ejes temáticos relacionados con la motivación, así como un instrumento de recolección de información y evidencias que podrán ser de utilidad.

Jiménez, Y. (2012) realizó un Trabajo de Grado en la Maestría Gerencia Avanzada en Educación en la Universidad de Carabobo titulado “Estrategias motivacionales para optimizar del desempeño laboral en los docentes de la Escuela Técnica Robinsoniana “Víctor Racamonde”; ubicada en el Municipio Miranda del Estado Carabobo”. El estudio estuvo enmarcado en el

paradigma cuantitativo, dentro de la modalidad de proyecto factible respondiendo a un nivel descriptivo en la fase diagnóstico. La población estuvo conformada por 81 docentes que laboran en el plantel objeto de estudio. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La validez del instrumento se realizó por juicios de expertos y su confiabilidad se determinó a través del Coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo un 0,99% de confiabilidad. La información obtenida fue procesada a través de un análisis porcentual de datos con su correspondiente representación gráfica tomando en cuenta las dimensiones e indicadores de las variables en estudio. Se concluyó que en la institución existen debilidades en la motivación del personal docente, de allí pues que es necesario la implementación de estrategias motivacionales basadas en el reconocimiento laboral para optimizar el desempeño docente.

Este antecedente se considera importante de mencionar debido a que resalta que el personal de cualquier organización considera necesario la implementación de estrategias motivacionales apoyado en primer lugar por el reconocimiento de la labor docente diaria, lo que favorecerá e incrementará la participación del personal en la organización de actividades en la empresa. Sin duda, el reconocimiento laboral apoyado en un sistema de reconocimiento sea de forma individual o colectiva representa una oportunidad de generar la calidad, creatividad e innovación de los docentes en cada área del conocimiento que desarrollen sus actividades.

Delgado, M. (2012) También realizó un Trabajo de Grado Facultad de Humanidades y Educación Escuela de Educación Mención Desarrollo de los Recursos Humanos de la Universidad de Carabobo titulado “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso” Hoy en día, las organizaciones han presentado un cambio progresivo a partir

del cual se toman en cuenta las acciones e ideas de los empleados que contribuyan a mejorar el trabajo y por ende aumentar la productividad.

Se estima que por falta de motivación, algunos empleados de la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A.” tomaron la iniciativa de abandonar sus puestos de trabajo en busca de mejoras, tanto en remuneración como en ambiente laboral. Esta situación motiva a las autoras de dicha investigación a analizar cómo incide la motivación laboral en el desempeño organizacional, a determinar cuáles son los aspectos que influyen en la desmotivación, por lo cual se analizará la situación y se buscarán posibles herramientas para solventar dicha problemática en caso de estar presente.

Es por esta razón que lo más importante es mantener al personal estimulado, o lo que es lo mismo, que se encuentre satisfecho y éste es uno de los posibles problemas que puede presentar la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A”, por lo cual se analizará la situación y se buscarán posibles herramientas para solventar dicha problemática en caso de estar presente. No se debe enfocar solamente la satisfacción del punto de vista material (aunque es muy importante, no debe convertirse en la única forma de estimulación), existen otras variantes, que pueden llevarse a la práctica con el apoyo de todos. El aporte de este antecedente resalta que la motivación laboral es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa.

Garvi, N. (2012) realizó un Trabajo de Grado en la Maestría Gerencia Avanzada en Educación en la Universidad de Carabobo, titulada “La motivación en el logro de la satisfacción en la labor docente de la U.E. “Juan Ramón González Baquero” del Estado Carabobo”. La metodología se

enmarcó en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y con un diseño de campo, ya que sólo se desea describir y comparar datos con los que ya se poseen del fenómeno.

Para recoger la información, se empleó la técnica de la encuesta a través del cuestionario, el cual estuvo estructurado por 34 ítems con tres alternativas de respuesta: Siempre, A Veces, Nunca. El cuestionario se aplicó a una muestra de 27 docentes de esta institución, de una población de 67. Dicho cuestionario responde a validez de contenido, de constructo y juicio de expertos; y su confiabilidad fue de 0,86%, calculado a través del coeficiente Alfa de Crombach. Entre las conclusiones se puede afirmar que los docentes sienten motivación intrínseca porque trabajan por el placer de sentirse realizados y conseguir lo que desean en el ámbito profesional, además que obtienen una sensación agradable al realizarlo; sin embargo, no están de acuerdo con la remuneración que perciben y se sienten inseguros en el área laboral. El aporte de este antecedente es que a través de su contenido destaca aspectos fundamentales acerca de la motivación del empleado como elemento fundamental para el logro de la satisfacción laboral, lo cual puede servir de sustento para la presente investigación.

Erazo, T. (2012) realizó un Trabajo de Grado en la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo, titulada “La motivación como factor clave en el Desempeño Laboral del Personal docente del Instituto Universitario Adventista de Venezuela”. Este estudio buscó analizar la motivación como factor influyente en el desempeño laboral del personal docente que labora en el Instituto Universitario Adventista de Venezuela, en el Municipio Nirgua del Estado Yaracuy. El mismo se desarrolló como un modelo no experimental, el cual

según sus características se enmarcó en un diseño descriptivo, con la estrategia metodológica de campo transeccional.

El estudio abarcó una población de (30) docentes del Instituto Universitario Adventista de Venezuela. De éstos se tomó una muestra censal. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario policotómico tipo escala de Likert. El mismo fue validado por el juicio de un grupo de expertos y cuya confiabilidad se midió a través del coeficiente Alfa de Cronbach dando como resultado 87,3%. El análisis de los resultados se realizó de forma cuantitativa, donde la información que se obtuvo a través del instrumento fue sometida a procesos estadísticos.

Los datos fueron tabulados y graficados utilizándose una distribución de frecuencias, medidas de tendencia central y de dispersión a fin de conseguir los resultados y presentar como conclusiones del estudio de investigación que existe un alto grado de motivación intrínseca y extrínseca en los profesores del Instituto Universitario Adventista de Venezuela que inciden en su buen desempeño en las tareas y en el desempeño contextual de los mismos en la institución. El aporte de este antecedente es que a través de su contenido resalta que en un mundo que avanza hacia el logro de mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores, las organizaciones no deben ser ajenas a estos cambios y deben comprometerse a atender este aspecto importante para sus recursos humanos, entendiendo además que la motivación es ese impulso que permite lograr la competitividad y productividad de su personal.

También, Cardozo, P. y Luna, A. (2010), desarrollaron una investigación titulada: “Estrategias Gerenciales Orientadas a la Motivación para el Mejoramiento de la Gestión que Ejecuta el Personal que Labora en

Empresas de Servicio de Comida. Caso de Estudio: Corporación Continental de Venezuela C.A., Ubicada en el Municipio San Diego, Estado Carabobo”, presentada en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Administración Comercial, tuvo como objetivo aplicar estrategias gerenciales orientadas a la motivación para el mejoramiento de la gestión que ejecuta el personal que labora en empresas de servicio de comida Corporación Continental de Venezuela C.A., ubicada en el Municipio de San Diego. Estado Carabobo, mediante la realización de objetivos específicos.

La metodología empleada correspondió al tipo de investigación descriptiva de campo con un diseño no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible, con una población de estudio de sesenta (60) trabajadores, siendo la muestra elegida de forma intencional; y por sesenta (60) clientes recurrentes, eligiendo la muestra de tipo censal. En este sentido, utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, de respuestas dicotómicas, entre las opciones Si y No, estructurado en catorce (14) ítems para los trabajadores y siete (7) ítems para los clientes.

Concluyó en una propuesta está orientada a las estrategias que permitirán optimizar el servicio en la empresa. Como conclusión se determinó: La necesidad de optimizar el proceso organizacional del personal, considerando como estrategia a la motivación para alcanzar objetivos de producción y laborales en los servicios.

El Trabajo de Grado señalado está vinculado con la investigación que se desea desarrollar, en el sentido que hace énfasis en estrategias motivacionales, así como la satisfacción del trabajador, la identificación y el compromiso como efecto multiplicador para lograr los objetivos organizacionales.

Bases Teóricas

Las bases teóricas constituyen el aparato crítico del trabajo de investigación, puesto que en este punto es donde se sustenta el problema planteado, comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Además fundamentan a la investigación, pues se exponen los principales ejes temáticos que conforman la investigación. En este sentido, Arias (2006: 107), acota: “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. Las bases teóricas estarán constituidas por los siguientes puntos relevantes, que se muestran mediante el esquema:

Administración de Recursos Humanos

En la administración de recursos humanos, sus objetivos se encuentran determinados por las metas de la organización como un todo, y esto refleja cada vez más las responsabilidades sociales de las empresas, que van en aumento y no solo incluyen las obligaciones tradicionales con los clientes, empleados y accionistas, sino también el cumplimiento ante la comunidad y la sociedad en general. El crear oportunidades de empleo para las personas que se encuentran en desventajas y el proveer de un ambiente favorable de trabajo y una mayor seguridad financiera solo representan unos cuantos aspectos, las organizaciones pueden tener una mayor responsabilidad social.

En este orden de ideas la administración de recursos humanos es un medio para satisfacer las necesidades individuales de los integrantes de una

organización, de modo que cada individuo se sienta realizado en la realización de sus labores. Al respecto, Chiavenato (2007) dice:

La administración de recursos humanos eficaz se funda en la responsabilidad del gerente en cada área funcional de la organización, ya sea finanzas, contabilidad, mercadotecnia, producción, compras e, incluso, en administración de recursos humanos (p.5).

Los objetivos personales: son las necesidades, aspiraciones, deseos individuales de las personas que llegan a la organización y que esta puede ser el medio para lograrlas. Los mismos permiten a los individuos de la organización crecer como personas, que logrando los objetivos de la empresa, alcanzan sus propias metas individuales. Dentro del manejo de los recursos humanos se encuentra las Habilidades de los Trabajadores que significa el dominio de un sistema complejo de actividades psíquicas, lógicas y prácticas, necesarias para la regulación conveniente de la actividad, de los conocimientos y hábitos que posee el sujeto.

Torres (2008), al respecto afirma que: “Es la asimilación por el sujeto de los modos de realización de la actividad, que tienen como base un conjunto determinado de conocimientos y hábitos” (p.55). Las definiciones anteriores destacan que la habilidad es un concepto en el cual se vinculan aspectos psicológicos y pedagógicos indisolublemente unidos. Desde el punto de vista psicológico se habla de las acciones y operaciones, y desde una concepción pedagógica, el cómo dirigir el proceso de asimilación de esas acciones y operaciones. En este orden de ideas, Farsi (2007) señala:

La acción es una unidad de análisis, se da solo cuando el individuo actúa. Toda acción se descompone en varias operaciones con determinada lógica y consecutividad. Las operaciones son micro acciones, son los procedimientos, las formas de realización de la acción de acuerdo con las condiciones o sea, las circunstancias en las cuales se realiza la habilidad, le dan a la acción esa forma de proceso continuo (p.8).

En cada habilidad se pueden determinar las operaciones cuya integración permite el dominio por los trabajadores de un modo de actuación. Una misma acción puede formar parte de distintas habilidades, así como una misma habilidad puede realizarse a través de diferentes acciones. De allí que los conceptos de acción y operación son relativos. Lo que en una etapa de formación de la habilidad, interviene como acción, en otra, se hace operación. Al proceso donde no existe coincidencia entre motivo y objetivo se denomina acción y cuando existe coincidencia nos referimos a la actividad, en este caso la habilidad.

La formación de una habilidad comprende una etapa en la adquisición de conocimientos de los modos de actuar, cuando bajo la dirección del gerente el empleado recibe la orientación adecuada sobre la forma de proceder. La formación de las habilidades depende de las acciones, de los conocimientos y hábitos que conforma un sistema no aditivo que contiene la habilidad.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se deduce que las habilidades se forman y se desarrollan por la vía de la ejercitación, mediante el entrenamiento continuo y por lo general no aparecen aisladas sino integradas en un sistema. Es por eso que con las habilidades presupone la realización de determinadas acciones, que permiten, en correspondencia con los

objetivos planteados llevar a la práctica los contenidos adquiridos y los modos de realización de la actividad en cuestión.

Se puede puntualizar, que se habla de desarrollo de la habilidad cuando una vez adquiridos los modos de acción, se inicia el proceso de ejercitación, es decir, el uso de la habilidad recién formada en la cantidad necesaria y con una frecuencia adecuada de modo que vaya haciéndose más fácil de reproducir, y se eliminan los errores. Cuando se garantiza la suficiente ejercitación decimos que la habilidad se desarrolla. Son indicadores de un buen desarrollo: la rapidez y corrección con que la acción se ejecuta.

Siendo necesario estos requerimientos en esta etapa de desarrollo de la habilidad el saber precisar cuántas veces, cada cuanto tiempo, y de qué forma se realizan las acciones. La ejercitación necesita además de ser suficiente, el ser diversificada, es decir, la presentación de ejercicios variados para evitar el mecanicismo, el formalismo, la respuestas por asociación, entre otros.

Asimismo, la administración del recurso humano contempla las Competencias del Recurso Humano, donde la competencia humana general es el producto del dominio de conceptos, destrezas y actitudes; ser competente significa que la persona tiene el conocimiento declarativo (la información y conceptos), es decir, sabe lo que hace, por qué lo hace y conoce el objeto sobre el que actúa. Márquez y Díaz (2008) explican que las competencias:

Son aquellas características básicas que el individuo adquiere y desarrolla a lo largo de su vida y que durante la actividad laboral permitirá un alto desempeño. Así el término se refiere a Motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, conocimientos y capacidades cognitivas y de conductas” (p. 45).

Por lo tanto ser competente también implica, tener la capacidad de ejecución, es decir el conocimiento procesal o las destrezas intelectuales y psicomotoras para en efecto llevar a cabo la ejecución sobre el objeto. Finalmente ser competente “implica tener la actitud o disposición para querer hacer uso del conocimiento y actuar de manera que se considera correcta.

Motivación

Existen numerosa definiciones de la motivación y la manera como incide ésta en la conducta que se desea de un individuo ante una organización o en la misma sociedad, tal como lo expresa Marcano (2006):

La motivación son las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinado objetivo; se puede decir, que la motivación se refiere a estados internos que activan y dirigen las conductas hacia fines y metas definidas. (p. 96).

El problema de la motivación no es sólo el incentivar a las personas que pertenecen al sistema, aceptando sus condiciones. Si éste fuera el único problema, se correría el riesgo de contar con un personal poco interesado en el trabajo y que hace lo mínimo para no ser despedido. Como los resultados no son muy satisfactorios, hay que motivar adicionalmente a las personas que ya han ingresado, para que cumplan en la mejor manera posible, en

cantidad y calidad, su rol. La motivación es definida por Amorós (2007: 81), como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

En concordancia con lo aportado por Amorós (ob. cit.), se puede decir que la motivación son las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinado objetivo; se puede decir, que la motivación se refiere a estados internos que activan y dirigen las conductas hacia metas definidas. En este orden de ideas, Robbins (1999: 215), define la motivación como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tienen ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual”.

El autor menciona que la capacidad o voluntad que poseen los trabajadores y que los impulsa para alcanzar los objetivos tanto personales como los organizacionales, en función de los altos desempeños que se puedan lograr dentro de la misma dependen de la adecuación de los recursos.

El hombre en su proceso de crecimiento e interacción social asume o copia patrones o modelos de conductas de otros individuos del entorno, que incluyen un conjunto de valores, principios, ética y moral que proyectará de manera relativa de acuerdo al ambiente que se le presente en la sociedad u organizaciones. Ahora bien las necesidades son lo que motiva o impulsan a los individuos hacia una conducta determinada para su satisfacción. Estas necesidades involucran aspectos generalizados de lo que es el hombre

interna y externamente, como lo pueden ser las emociones, la moral y el medio donde se desenvuelven.

Teorías de la Motivación

Teoría de las Expectativas

Una de las teorías que se relacionan con la investigación es la Teoría de las Expectativas, donde se señala que la fortaleza de una tendencia a actuar de cierta manera depende de la fortaleza de la expectativa, que el acto sea seguido de una respuesta dada y de lo atractivo del resultado para el individuo.

En términos más prácticos, la teoría dice que un individuo estará motivado para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando crea que éste llevará a una buena apreciación del desempeño; que una buena apreciación conducirá a recompensas y que las recompensas satisfarán las metas personales del mismo. Por tanto, Vroom (citado en Robbins, 1999) indica que la Teoría de las Expectativas se enfoca en 3 relaciones:

- Esfuerzo-Desempeño: La probabilidad percibida por un individuo de que ejercer una cantidad dada de esfuerzo conducirá a un desempeño.
- Desempeño-Recompensa: Grado en el cual el individuo cree que el desempeño de un nivel particular llevará al logro o al resultado deseado.

- Recompensa-Metas Personales: Grado en el cual la organización premia las metas personales del individuo o sus necesidades y lo atractivo que esas personas potenciales es para el individuo.

Ahora bien, la relación que recoge el interés particular de este estudio, se basa en la relación esfuerzo-desempeño, porque se encuentra muy vinculada a la perspectiva que del Desempeño empresarial, se pueda tener desde la óptica del empleado, ya que como lo explica Robbins (1999), el desempeño en la organización podría diseñarse para evaluar factores que no involucren el desempeño como la lealtad, la iniciativa o el valor, lo cual significa que un mayor esfuerzo no necesariamente tendrá como resultado una evaluación más alta.

Todavía otra posibilidad es que el empleado, con razón o sin razón, perciba por ejemplo que no le cae al jefe. Como resultado, espera obtener una evaluación pobre a pesar de su nivel de esfuerzo, lo cual sugiere, que una posible fuente de la baja de motivación sea la creencia, por parte del empleado, de que sin importar cuán duro trabaje él, la probabilidad de conseguir un buen desempeño empresarial es bajo.

Lo anterior, sugiere que elementos de índole subjetiva, entran a jugar un papel muy importante a la hora de tratar de obtener un mejor desempeño empresarial. Más aún, determinan el grado de esfuerzo que pueden alcanzar en su desempeño, sí consideran que su esfuerzo deja de ser valioso y necesario para su rendimiento en la empresa cuando no son ellos quienes deciden sobre lo meritorio o no de su actuación sino que son los directores quienes lo deciden.

Teoría del Establecimiento de Metas

Esta teoría dice que las metas específicas incrementan el desempeño; que las metas difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un desempeño más alto que las metas fáciles, y que la retroalimentación conduce a un mejor desempeño que el logrado en su ausencia. Locke (citado en Robbins, 1999), expone que la retroalimentación que debe necesariamente existir en todo desempeño empresarial, y que según los supuestos de esta teoría, es la facilitadora de los mejores resultados y la vía para alcanzar los objetivos. Porque, entendiéndola de otra manera, si el evaluado no conoce los aspectos de su evaluación, que bien pudieran ser inherentes a la función o no, tampoco es enterado de sus posibles deficiencias o habilidades potenciales no desarrolladas, es prácticamente imposible que pueda rendir el mejor desempeño y por ende ayudar en la consecución de sus metas.

Cuando se dispone todo el esfuerzo para lograr un objetivo, el resultado no puede menos que ser excelente, pero cuando no se tiene idea de cuál es la dirección a seguir, la situación se presenta como un barco a la deriva que no conoce un puerto al que llegar y tampoco sabe, sí debe esperar por ayuda o marchar a toda prisa para alcanzar algún lugar donde atracar, y lo que es peor no saber sí debe recoger pasajeros o una carga de alimentos. De esta manera, no permitir una correcta y libre retroalimentación entre evaluador y evaluado no sólo distorsiona el verdadero propósito de la evaluación sino que impide el logro de las metas. En virtud de ello, Robbins (1999), afirma que:

La gente se comporta mejor cuando obtiene retroalimentación de qué tan bien está progresando hacia sus metas, ya que aquella les ayuda a identificar las discrepancias entre lo que han hecho y lo que quieren hacer; es decir, la retroalimentación actúa como un comportamiento guía. (p.181).

Además de la retroalimentación, existen otros factores que determinan el establecimiento de las metas, ellos son: el compromiso, la adecuada auto – eficacia y la cultura nacional. Este último factor merece especial atención, toda vez que la cultura influencia el comportamiento del individuo, porque: los empleados traen a la oficina su propia cultura social en forma de conducirse y lenguaje; mientras que la cultura de la empresa, subproducto de la cultura social, afecta a los valores éticos, actitudes, presunciones y expectativas individuales.

Teoría de la Equidad

En este particular refiere dicha teoría en que los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los otros y responden eliminando cualquier desigualdad. Históricamente, según Adams (citado por Robbins, 1999) la teoría se ha enfocado en la Justicia Distributiva o la imparcialidad percibida sobre la cantidad y la distribución de las recompensas entre los individuos. Pero la equidad debería considerar también la Justicia del Procedimiento o la imparcialidad percibida sobre el proceso utilizado para determinar la distribución de las recompensas.

Estos son sus supuestos: La evidencia indica que la justicia distributiva tiene una influencia mucho mayor en la satisfacción del empleado que la justicia del procedimiento, mientras que ésta tiende a afectar el compromiso del mismo con el de su rendimiento empresarial, la confianza en el jefe y la

intención de renunciar. Al incrementar la percepción de la imparcialidad del procedimiento, los empleados probablemente perciban a sus jefes y a la empresa como positivos, incluso si están insatisfechos con su rendimiento y otros resultados personales.

Tales supuestos concuerdan con la realidad de muchos estudios sobre motivación, algunos de los cuales han sido explicados en un punto previo; no obstante, esto no puede convertirse en una verdad absoluta, debido a que el rendimiento empresarial no debe ser el único factor a considerar para la motivación de un empleado, ni tampoco, la única razón para efectuar una evaluación.

Teoría de las Necesidades de McClelland

Según la teoría existen tres necesidades que motivan al hombre, ellas son: logro, poder y afiliación, las cuales son definidas de acuerdo al enfoque dado por David McClelland y sus asociados (en Robbins, 1999) como las: Necesidad de Logro (nAch): el impulso de sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito. Necesidad de Poder (nPow): la necesidad de hacer que otros se comporten en una forma en que no se comportarían. Necesidad de Afiliación (nAff): el deseo de relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas. En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar

soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

Por otra parte los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz. La tercera necesidad es la de afiliación, que no ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. Pero que a la larga crea un ambiente grato de trabajo, que influye y están claramente relacionadas con las otras necesidades.

Por ejemplo, el hecho de mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización, podrá producir que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las personales en consecuencia. En esta situación se observa claramente una relación entre las necesidades de

afiliación, logro y poder. Generalmente, las tres necesidades están presentes en cada individuo. Son formadas y adquiridas con el tiempo por la vivencia cultural del individuo y su experiencia de vida. Se puede utilizar el entrenamiento para modificar un perfil de necesidad. Sin embargo, una de las necesidades es la dominante, también dependiendo de cada personalidad. A diferencia de Maslow, McClelland no especificó ningunas etapas de transición entre las necesidades.

Teoría de la Motivación

En la Teoría de la Motivación; la motivación se define como aquellos procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias a los objetivos. En tal sentido, la motivación se refiere al bienestar que se experimenta cuando un deseo es satisfecho, en otras palabras, la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras la satisfacción es un resultado que ya se experimentó, tal y como lo señalan Santiago, Tornay y Gómez (2001).

Los gerentes y los investigadores de la administración, llevan mucho tiempo suponiendo que las metas de la organización son inalcanzables, a menos que exista compromiso permanente de los miembros de la organización, de allí que Alcaraz y Guzmán (2001: 46), señalen que “la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona”.

Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert

(1985) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo. b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias. c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo. d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización. e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal. f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana. (pp. 297-298).

En función con la cita anterior, vale destacar que la satisfacción en el trabajo es una actitud y se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y, a las consecuencias posibles que se derivan de él. También, es una respuesta afectiva emocional, placentera, relacionada con las actividades que realiza.

Es el producto de la concordancia entre las expectativas de la persona y las compensaciones que le ofrece la organización a la cual pertenece. Es el resultado generado por la armonía entre los valores e intereses del trabajador y las características del trabajo que ejecuta. Al hacer referencia en la satisfacción laboral, Davis y Newstrom (1998: 114) quienes expresan que la satisfacción “es el grado de concordancia entre las expectativas que cada

persona genera y las compensaciones que el empleo provee y se relaciona con equidad, el contrato psicológico y la motivación”.

Trabajo Decente

El trabajo decente es esencial para el bienestar de las personas. Además de generar un ingreso, el trabajo facilita el progreso social y económico, y fortalece a las personas, a sus familias y comunidades. Pero todos estos avances dependen de que el trabajo sea trabajo decente, ya que el trabajo decente sintetiza las aspiraciones de los individuos durante su vida laboral. El trabajo decente es definido por la Organización Internacional del Trabajo (2015), de la manera siguiente:

Resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres. (<http://ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>).

De acuerdo con la definición aportada por la Organización Internacional del Trabajo, es de señalar que el trabajo decente es el que todo trabajador merece en el que tenga alto rendimiento y desempeño, que esté satisfecho, que le otorgue incentivos, se siente motivado, en el que participe para la toma de decisiones.

Bases Legales

La presente investigación tiene sus basamentos legales en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) y en la Ley Orgánica del trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.453. Marzo de 2000.

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

El artículo referido contempla la protección del trabajador y el establecimiento de acciones enfocadas en el cumplimiento de sus derechos, así como la capacitación y preparación, como activo indispensable y necesario para el proceso productivo de la organización, en el que se sienta motivado para su alto desempeño que a su vez es un efecto multiplicador para el éxito de la organización.

**Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, según
Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012.**

Artículo 26. Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa. Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia. El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador.

De acuerdo con el artículo citado, los trabajadores deben tener un trabajo decente, que les permita rendir, estar comprometidos, identificados con la organización y motivados.

Definición de Términos Básicos

Cargo: Es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional, es decir, en el organigrama.

Comportamiento: Conjunto de reacciones particulares de un individuo frente a una situación dada.

Desempeño: Cumplimiento de las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.

Eficacia: Hacer correctamente las cosas, o sea, la capacidad de hacer correctamente las cosas. Es lograr minimizar los costos de los recursos con que se obtienen las metas.

Eficiencia: Capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para llevar a cabo la presente investigación fue necesario contar con una metodología adecuada tanto al problema objeto de estudio, como al desarrollo de sus objetivos, a tal fin Balestrini (2006:113) acota: “el marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos, lógicos, tecno operacionales implícitos en todo proceso de investigación con el objeto de ponerlos de manifiesto y sintetizarlos”, ello con el propósito de permitir el desarrollo de la investigación, en este caso dirigida a estudiar la motivación laboral en la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de alcanzar mejores resultados.

Diseño de Investigación

El diseño de investigación fue no experimental para Balestrini (2007:123) “en este tipo de estudios se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural, por lo cual no se manipulan de manera intencional las variables”. Esto debido a que no se realizó ningún tipo de experimento, sino permitió observar la realidad que se está presentando en la empresa antes mencionada.

Tipo y Nivel de Investigación

En lo que respecta a este caso específico se seleccionó el tipo de campo, cabe destacar, que este tipo de investigación se adecúa al propósito de la investigación ya que permitió a los investigadores obtener datos directamente de la realidad abordada, es decir, contar con datos primarios (opiniones) provenientes de la muestra seleccionada y de la aplicación de técnicas e

instrumentos de recolección de datos. De acuerdo con Sierra (2008:76), define la investigación de campo como “aquél tipo de investigación a través de la cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural”.

Con respecto al nivel de investigación, hay que decir que toda línea de investigación comienza con el descubrimiento de un problema y busca la solución al mismo a través de los diferentes *niveles de investigación*. Con respecto al nivel de investigación, este será descriptivo.

En función de lo expresado anteriormente, Arias (2006:67) expresa que los estudios descriptivos “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. Adicionalmente, Sabino (2007:58), plantea “que la investigación descriptiva se preocupa primordialmente en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos o fenómenos utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza”. En este nivel de investigación se pretende describir la realidad que se presenta en la empresa PCP Consultores, C.A.

Población y Muestra

Población

La población que se considerará en este trabajo de investigación, estuvo conformada por cincuenta (50) trabajadores del área operativa de la empresa PCP Consultores, C.A. Esta la define según Hernández, Fernández y Baptista (2009:56) “como un conjunto finito o infinito de personas, objetos, cosas o elementos que poseen características comunes”.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010:207), la muestra es: “en esencia, un subgrupo de la población”. Sin embargo, dadas las características de la población será necesario aplicar un muestreo probabilístico, esto porque para estudiar la motivación laboral, sería conveniente conocer las opiniones del personal que allí labora, por lo tanto la muestra se calcula a través de la siguiente fórmula estadística, arrojando como resultado treinta y tres (33) trabajadores del área operativa de la empresa PCP Consultores, C.A.

CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA TRIBUTOS

Error máximo muestreo (e)	10,0%
Tamaño de la Población (N)	50
Proporción de aciertos (p)	0,5
Proporción de Fracazos (q)	0,5
Nivel de Confianza 95%	1,960

Nivel de Confianza	Z
90%	1,645
95%	1,96
98%	1,645
99%	2,576

Población Finita

Tamaño de muestra n =	33
------------------------------	----

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Cuando se trata de la investigación, existen diferentes instrumentos y procedimientos útiles para la recopilación de datos. Para la recolección de datos científicos, es esencial que los datos recogidos deben ser imparciales y fiables. Dentro de estas perspectivas, la técnica a ser utilizada será la encuesta. En relación a la encuesta, Sabino (2007:72), la define como “una

técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos, acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular”.

Dentro de este orden de ideas, Flames (2007:36) señala que la encuesta “es la obtención directa de las personas y/o fuentes primarias de las informaciones, datos, puntos de vista o aspectos relevantes de un tema objeto de estudio”. A efectos del estudio la encuesta permitió a los trabajadores dar su opinión libremente, constituyendo un valioso aporte en la investigación. La misma tuvo lugar mediante un cuestionario escrito, es decir se utilizó como instrumento el cuestionario.

Sierra (2008:61) al referirse al cuestionario indica que este consiste en “la recopilación de datos que se realiza en forma escrita, por medio de preguntas cerradas, policotómicas, por rangos, de opción múltiple”. En este caso específico, se utilizará un cuestionario, tipo escala de Likert (Siempre- Casi siempre- Pocas veces y nunca), el cual Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit:239) definen como “un conjunto de Ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les suministra”, es decir, se presenta cada afirmación y se pidió al encuestado que exprese su reacción eligiendo uno de los puntos de la escala.

Validez del Instrumento

La validez del instrumento se utilizó para verificar que el instrumento contemple los aspectos afines con el contenido, redacción y congruencia relacionados con el problema planteado. Esto se trata de la revisión del cuestionario por expertos. Según Hernández y otros (2007), la validez: “Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se

pretende medir o investigar” (p.236). Es decir el cuestionario fue revisado por expertos, lo cual permitió verificar redacción y pertinencia de los ítems con el cuadro técnico- metodológico. Posteriormente se harán las correcciones sugeridas.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se obtuvo por medio de coeficiente Alfa de Cronbach el cual es aplicable a instrumentos con opciones de respuestas policotómicas. Al respecto, Hernández y otros (2007) explica que “el coeficiente produce valores que oscilan entre 0 y 1, su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (p.245). Para ello se aplicó una prueba piloto y los resultados se interpretaron de acuerdo con el siguiente cuadro de relación:

ESCALA	CATEGORÍA
0 – 0,20	Muy baja
0,21 – 0,40	Baja
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Alta
0,81 – 1	Muy alta

Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		Suma
1	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	15	
2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	21	
3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	28	
4	1	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	30	
5	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	37	
6	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	54	
7	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	60	
8	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	42	
9	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	36	
10	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	37	
VAR	2,322	1,600	0,667	2,322	1,378	0,667	2,322	1,344	0,667	2,400	1,344	0,667	2,322	1,344	0,667	2,322	189,333	#### Sumato
																		#### Sum Vai
	Alpha = $N / N-1 * 1 - (\text{Sum Var de cada ítem} / \text{Var del total})$																	
	Alpha	0,886																

La confiabilidad fue de 0.88 lo cual indica una confiabilidad muy alta.

Técnica de Análisis y Presentación de la Información

Una vez recolectados los datos, se procedió a la organización, análisis e interpretación de la información obtenida a través de la encuesta, la cual se ejecutó a través de la tabulación de datos y elaboración de cálculos necesarios para expresar dicha información en la forma estadística más adecuadas tales como cuadros de frecuencia y porcentaje con sus respectivas tablas.

Cabe destacar, que en el análisis de datos se realizó un análisis estadístico a través de la distribución de las puntuaciones o frecuencias donde se expresará información relativa a los resultados alcanzados, indicando tanto la frecuencia en número, como la proporción expresadas en términos porcentuales.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El siguiente Capítulo muestra los cuadros y gráficos correspondientes al desarrollo de los objetivos dirigidos a Diagnosticar la situación actual con respecto a la motivación laboral de los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de determinar su influencia en el rendimiento laboral. 1-6, Analizar los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A. 7 -11 y Establecer las condiciones que deben existir en la empresa para la motivación de los trabajadores. 12-16.

A tal efecto, se presentan dieciséis cuadros porcentuales y de frecuencia con su respectivo gráfico y el análisis de resultados.

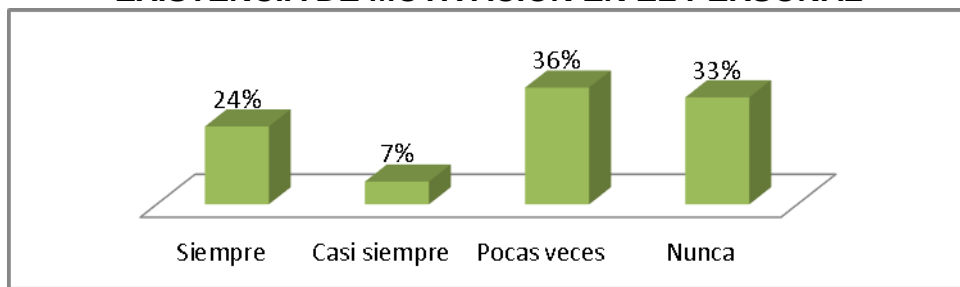
1) A su juicio, existe motivación por parte de usted en la empresa.

CUADRO N° 1
EXISTENCIA DE MOTIVACIÓN EN EL PERSONAL

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	24%
Casi siempre	2	7 %
Pocas veces	12	36%
Nunca	11	33%
Total	33	100 %

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

GRÁFICO N° 1
EXISTENCIA DE MOTIVACIÓN EN EL PERSONAL



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con el 24% de los encuestados existe motivación por parte de ellos en la empresa PCP Consultores, C.A y un 7% dice que casi siempre es así. Caso contrario un 36% señala que pocas veces y otro 33% que nunca. Realidad que es indicativa de las debilidades presentes con respecto a la motivación que deben mostrar los empleados. Según Granell (2008) la motivación se convierte en elemento clave de la cultura organizacional, siendo ésta última uno de los componentes de la acción gerencial que más influye en las empresas, y es punto de partida para lograr la excelencia y el mejoramiento continuo. Ello significa que en la empresa PCP Consultores,

C.A es conveniente establecer estrategias para motivar al personal que allí labora. Pues a través de ella se puede lograr un mejor desempeño laboral y los trabajadores cumplirían con sus actividades en términos de eficacia, eficiencia y calidad.

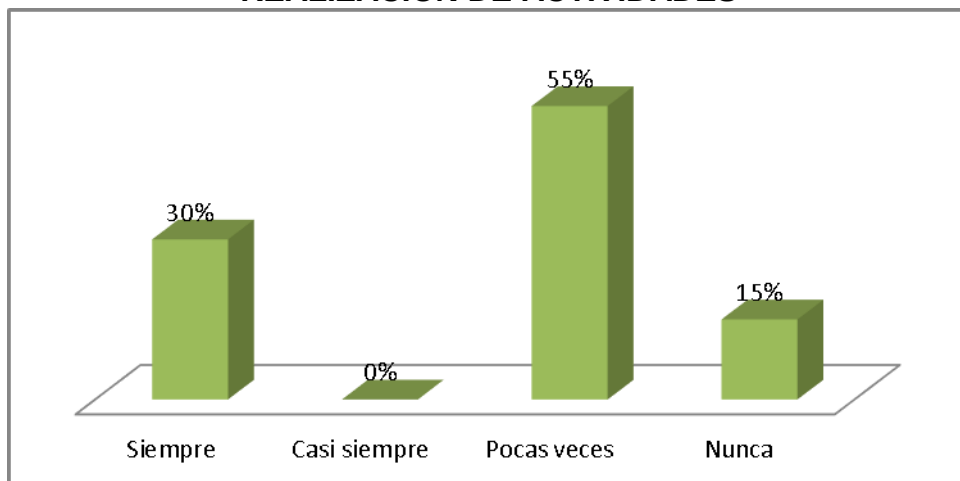
2) Realiza sus actividades a gusto sin que necesariamente se le obligue a ello.

**CUADRO N° 2
REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	30%
Casi siempre	0	0 %
Pocas veces	18	55%
Nunca	5	15%
Total	33	100%

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

**GRÁFICO N° 2
REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES**



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse el personal realiza sus actividades a gusto sin que necesariamente se le obligue a ello en un 30% de los casos, pero un 55% señala que pocas veces es así y un 15% que nunca. Esta realidad es indicativa de la falta de motivación hacia el desempeño laboral Significando con ello que según sus mismos empleados el rendimiento laboral no es el más óptimo. En este orden de ideas, Chiavenato (2007) define el desempeño laboral: “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización” (p.45). En efecto, la importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar.

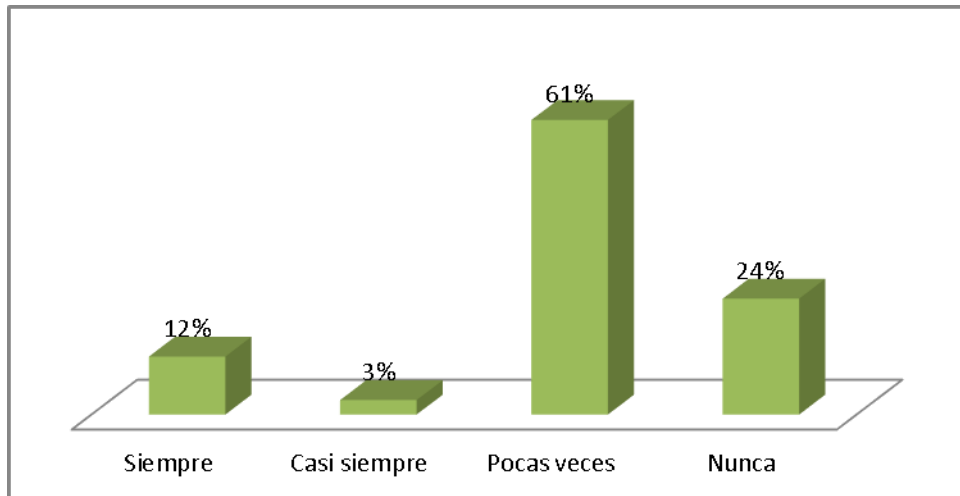
3) El trabajo realizado por usted es reconocido por sus supervisores y jefes.

**CUADRO N° 3
RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	12%
Casi siempre	1	3 %
Pocas veces	20	61%
Nunca	8	24%
Total	33	100%

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

GRÁFICO N° 3
RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 12% de los casos el trabajo realizado por los trabajadores es reconocido por sus supervisores y jefes, pero llama la atención el elevado porcentaje de los que indican que pocas veces en un 63% de los casos y un 24% que nunca existe tal reconocimiento. Lo cual conlleva a decir que esta realidad pudiera afectar la motivación del personal y por ende su rendimiento laboral. En este orden de ideas, Reyes (2008) señala que los incentivos motivan al personal y que esa motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la organización donde su acción cobra significado.

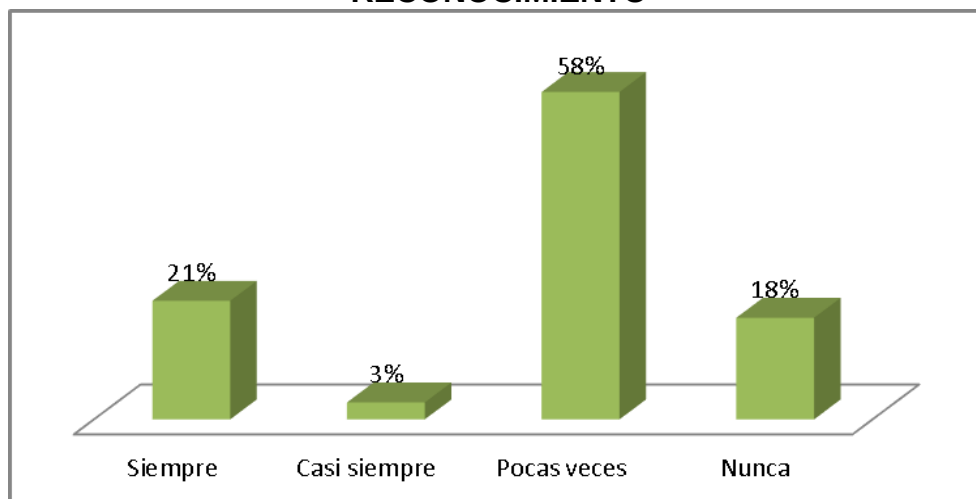
4) Si su trabajo mejora, recibe reconocimiento por parte de su supervisor y la gerencia.

**CUADRO N° 4
RECONOCIMIENTO**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	21%
Casi siempre	1	3 %
Pocas veces	19	58%
Nunca	6	18%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

**GRÁFICO N° 4
RECONOCIMIENTO**



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 21% de los casos si el trabajo mejora, recibe reconocimiento por parte de su supervisor y la gerencia, esto apoyado por el 3% que dicen que casi siempre es así. No obstante, un 58% de los encuestados expresa que pocas veces esto ocurre y un 18% que nunca. Realidad que es indicativa de

la falta de reconocimiento por parte de la gerencia y por ende la insatisfacción del trabajador ante este hecho.

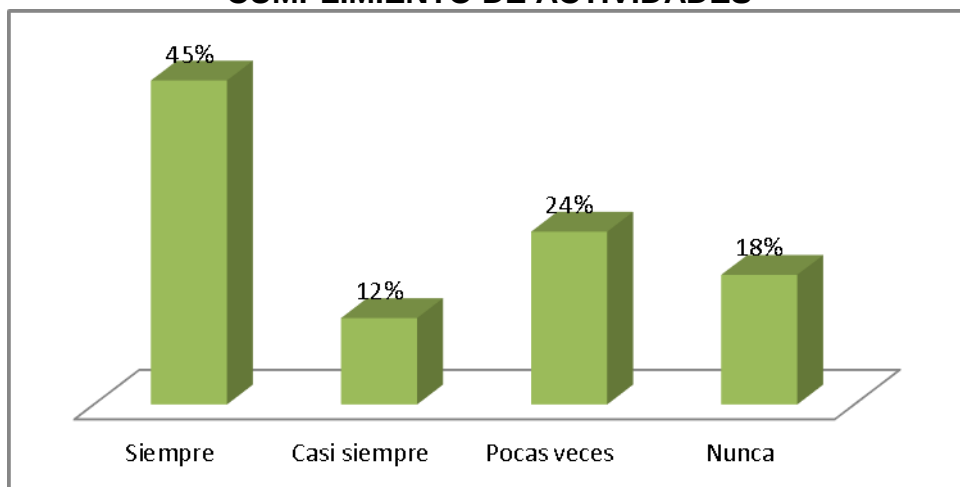
5) Cumple las actividades programadas diariamente.

**CUADRO N° 5
CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	45%
Casi siempre	4	12 %
Pocas veces	8	24%
Nunca	6	18%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

**GRÁFICO N° 5
CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES**



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse en un 45% de los casos el personal cumple las actividades programadas diariamente y un 12% señala que casi siempre es así. Caso contrario un 24% dice que pocas veces y un 18% que nunca,

realidad que pone en evidencia que al no sentirse motivados, perciben como que su trabajo no tiene importancia y por tanto consideran innecesario la iniciativa y proactividad en el desempeño de sus funciones.

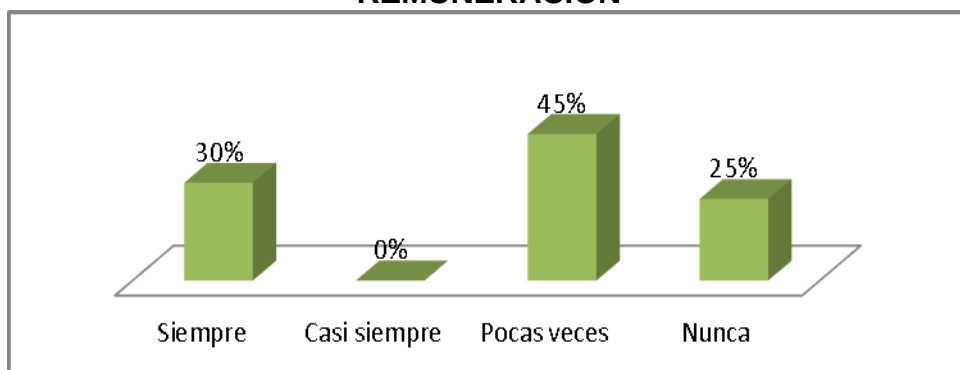
6) La remuneración que recibe es acorde con sus funciones

**CUADRO N° 6
REMUNERACIÓN**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	30%
Casi siempre	0	0 %
Pocas veces	15	45%
Nunca	8	25%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

**GRÁFICO N° 6
REMUNERACIÓN**



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 30% de los casos la remuneración que recibe es acorde con sus funciones, pero un 45% destaca que pocas veces y un 25% que nunca ya que el salario que perciben no cubre los gastos que deben realizar, derivando

en desmotivación del personal y mermas en la productividad. En este orden de ideas, Reyes (2008) señala que los incentivos económicos motivan al personal y que esa motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la organización donde su acción cobra significado.

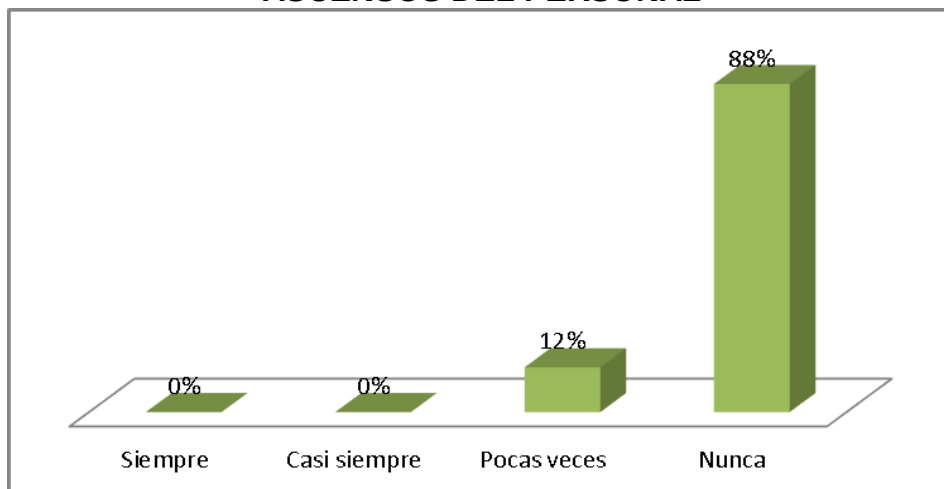
7) En la empresa se otorgan ascensos por la labor realizada

CUADRO N° 7
ASCENSOS DEL PERSONAL

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0 %
Pocas veces	4	12%
Nunca	29	88%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

GRÁFICO N° 7
ASCENSOS DEL PERSONAL



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

En la empresa en un 12% de las opiniones no se otorgan ascensos por la labor realizada y el 88% expresa que nunca. Esta realidad se convierte en una debilidad para la empresa ya que el personal pudiera sentir que sus esfuerzos no son reconocidos ni recompensados, surgiendo la desmotivación hacia el trabajo que realizan.

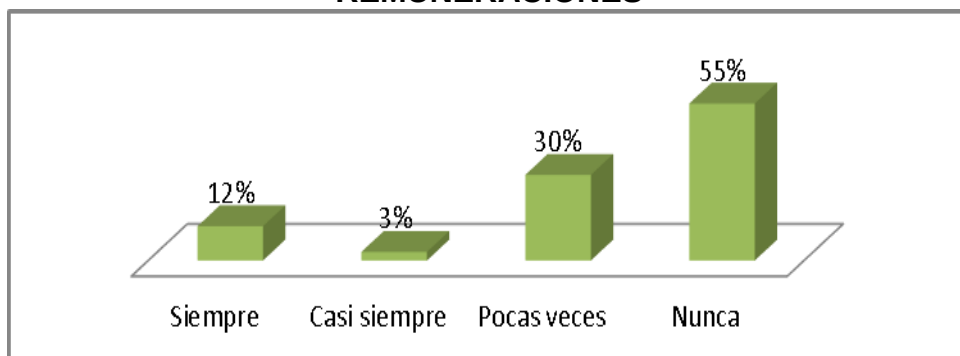
8) La gerencia otorga remuneraciones especiales a aquellos trabajadores que se destacan en su desempeño laboral.

**CUADRO N° 8
REMUNERACIONES**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	12%
Casi siempre	1	3 %
Pocas veces	10	30%
Nunca	18	55%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

**GRÁFICO N° 8
REMUNERACIONES**



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

El gráfico anterior muestra que en un 12% de los casos, la gerencia otorga remuneraciones especiales a aquellos trabajadores que se destacan en su desempeño laboral, pero un 30% dice que pocas veces y un 55% que nunca, poniendo de manifiesto la falta de reconocimientos e incentivos hacia los trabajadores. Esta situación que trae como consecuencia insatisfacción del recurso humano, conflictos internos, falta de compromiso, ausentismo, problemas en el cumplimiento de las funciones, bajo rendimiento laboral; situación que afecta a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos y metas, dado que se presentan reclamos de los clientes, afectando los resultados organizacionales.

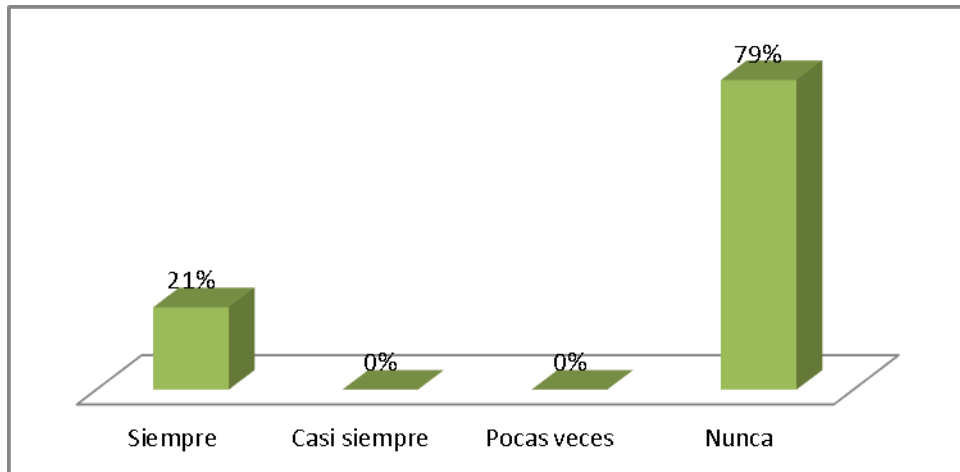
9) El gerente estimula verbalmente a los trabajadores y los elogia cuando realizan bien su trabajo.

**CUADRO N° 9
ESTÍMULO VERBAL**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	21%
Casi siempre	0	0 %
Pocas veces	0	0%
Nunca	26	79%
Total	33	100%

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

GRÁFICO N° 9
ESTÍMULO VERBAL



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con el 21% de los encuestados el gerente estimula verbalmente a los trabajadores y los elogia cuando realizan bien su trabajo, pero un 79% expresa que nunca esto ocurre, realidad que pone en evidencia la falta de estímulo para realizar las tareas y actividades. Al respecto, Chiavenato (2007) expresa que el ser humano se encuentra inmerso en un medio circundante que impone ciertas restricciones o ciertos estímulos que influyen decididamente en la conducta humana. Es indudable también que el organismo tiene una serie de necesidades que van a condicionar una parte el comportamiento humano y lo van a hacer sentir motivado con una fuerza o impulso que lo lleva a conseguir un objetivo o una meta; este impulso puede ser interno, es decir, estar en uno mismo, o externo, cuando pertenece al medio que lo rodea.

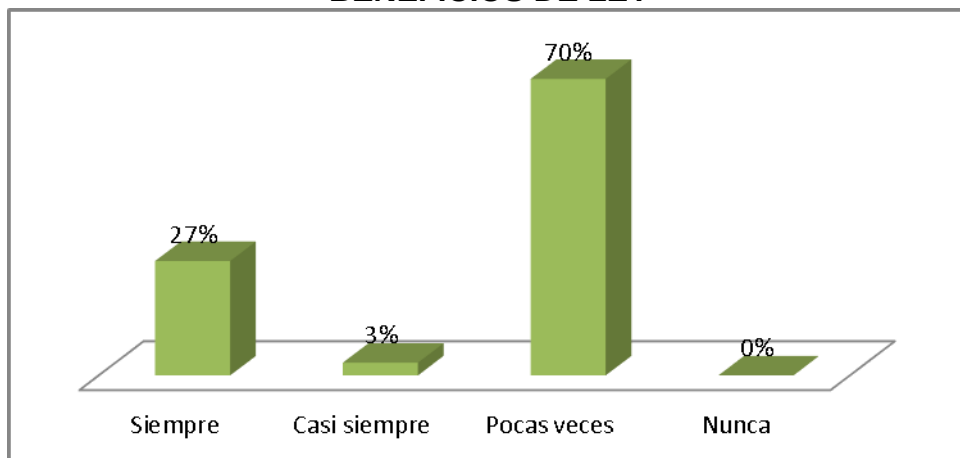
10) Cuenta con todos los beneficios exigidos por la Ley del Trabajo.

**CUADRO N^a 10
BENEFICIOS DE LEY**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	27%
Casi siempre	1	3 %
Pocas veces	23	70%
Nunca	0	0%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

**GRÁFICO N° 10
BENEFICIOS DE LEY**



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con el 27% de los encuestados, estos cuentan con todos los beneficios exigidos por la Ley del Trabajo en un 27%, pero un 70% expresa que no es así ya que se incumplen aspectos tales como permisos, vacaciones en el tiempo estipulado, condiciones laborales adecuadas, lo que afecta indudablemente la motivación del trabajador.

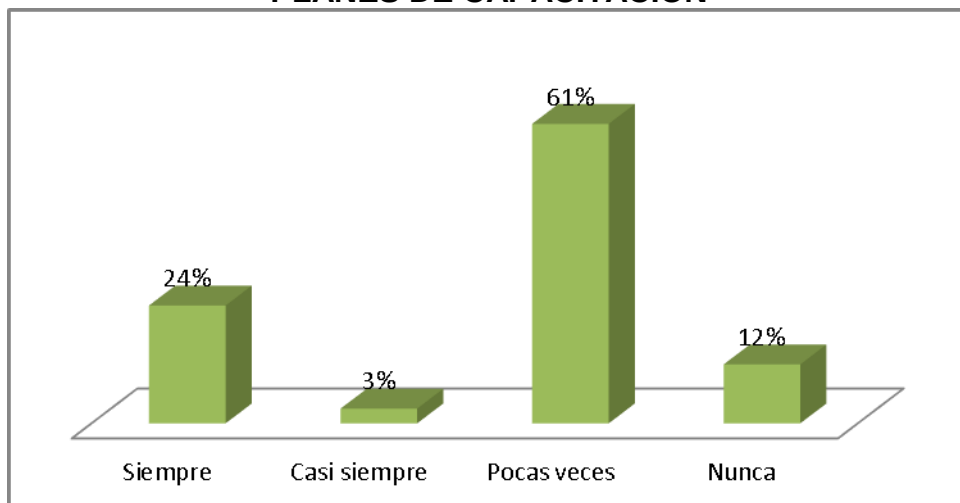
11) La empresa desarrolla planes de capacitación que lo ayuden a mejorar en las labores de su trabajo.

**CUADRO N° 11
PLANES DE CAPACITACIÓN**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	24%
Casi siempre	1	3 %
Pocas veces	20	61%
Nunca	4	12%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

**GRÁFICO N° 11
PLANES DE CAPACITACIÓN**



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede evidenciarse, la empresa en un 24% de los casos desarrolla planes de capacitación que lo ayuden a mejorar en las labores de su trabajo, pero un 61% señala que pocas veces esto ocurre y un 12% que

nunca, lo cual pone de manifiesto la carencia de planes de capacitación e incide en el rendimiento laboral que muestran los trabajadores.

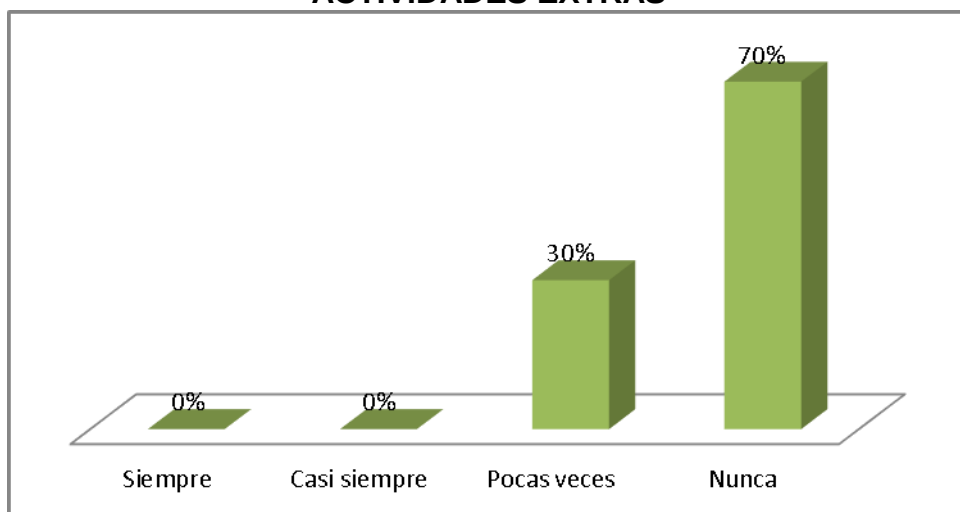
12) La empresa realiza actividades extras de programas culturales y sociales donde participan sus familiares.

**CUADRO N° 12
ACTIVIDADES EXTRAS**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0 %
Pocas veces	10	30%
Nunca	23	70%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

**GRÁFICO N° 12
ACTIVIDADES EXTRAS**



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

Es obvio que la empresa pocas veces en un 30% de los casos realiza actividades extras de programas culturales y sociales donde participan sus familiares y en un 70% nunca las realiza, lo cual pone de manifiesto la escasa motivación y recreación que se otorga al trabajador, haciendo que sienta que su esfuerzo es poco reconocido.

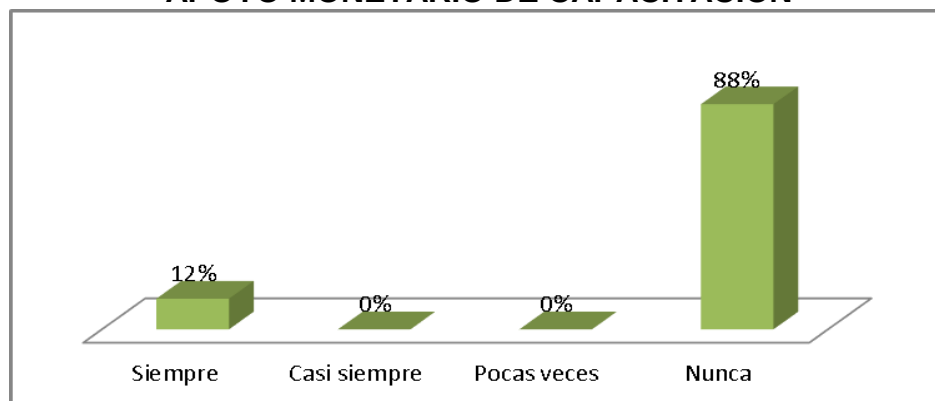
13) Recibe apoyo monetario por parte de la empresa si desea realizar cursos en pro de los objetivos y metas personales planteadas que también beneficien a la organización.

CUADRO N° 13
APOYO MONETARIO DE CAPACITACIÓN

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	12%
Casi siempre	0	0 %
Pocas veces	0	0%
Nunca	29	88%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

GRÁFICO N° 13
APOYO MONETARIO DE CAPACITACIÓN



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 12% de los casos el trabajador recibe apoyo monetario por parte de la empresa si desea realizar cursos en pro de los objetivos y metas personales planteadas que también benefician a la organización, pero un 88% niega esta realidad, sintiéndose desprotegido y con falta de apoyo para seguir perfeccionándose profesionalmente.

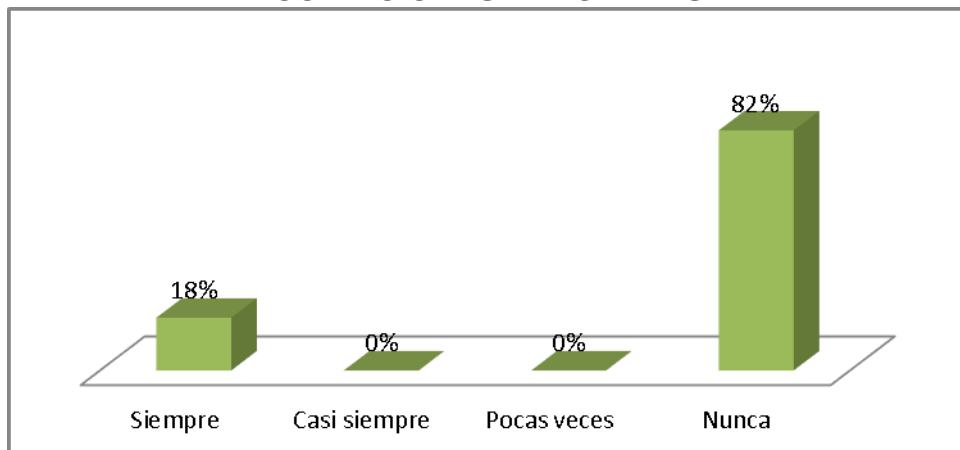
14) Se siente a gusto con las condiciones laborales existentes.

CUADRO N° 14
CONDICIONES LABORALES

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	18%
Casi siempre	0	0 %
Pocas veces	0	0%
Nunca	27	82%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

GRÁFICO N° 14
CONDICIONES LABORALES



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 18% de los casos el personal se siente a gusto con las condiciones laborales existentes, pero un 82% indica que nunca. Esto contraviene lo contemplado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.453. Marzo de 2000 que en su Artículo 87 señala que. Toda persona tiene derecho al trabajo y deber de trabajar. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados.

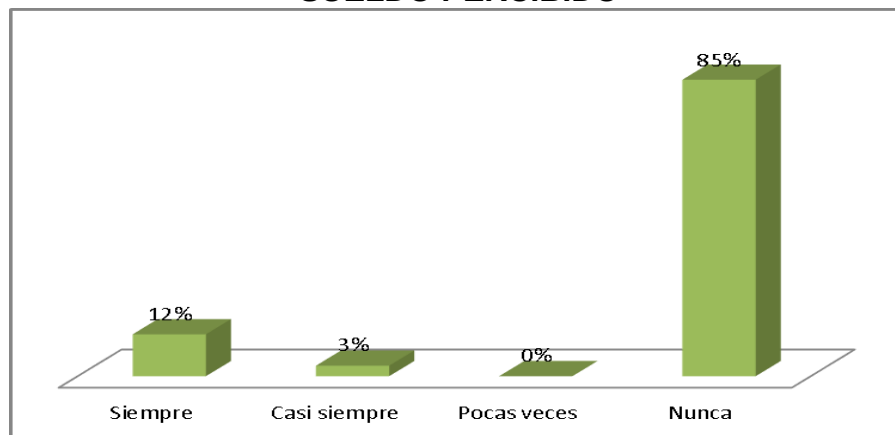
15) Está conforme con el sueldo que recibe.

CUADRO N° 15
SUELDO PERCIBIDO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	12%
Casi siempre	1	3 %
Pocas veces	0	0%
Nunca	28	85%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

GRÁFICO N° 15
SUELDO PERCIBIDO



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

Ante esta pregunta solo una tendencia del 15% fue favorable ya que está conforme con el sueldo que recibe, pero un 85% señala que no ya que el sueldo no le alcanza para cubrir sus necesidades, más aún cuando se enfrentan al proceso inflacionario y las políticas económicas existentes en Venezuela.

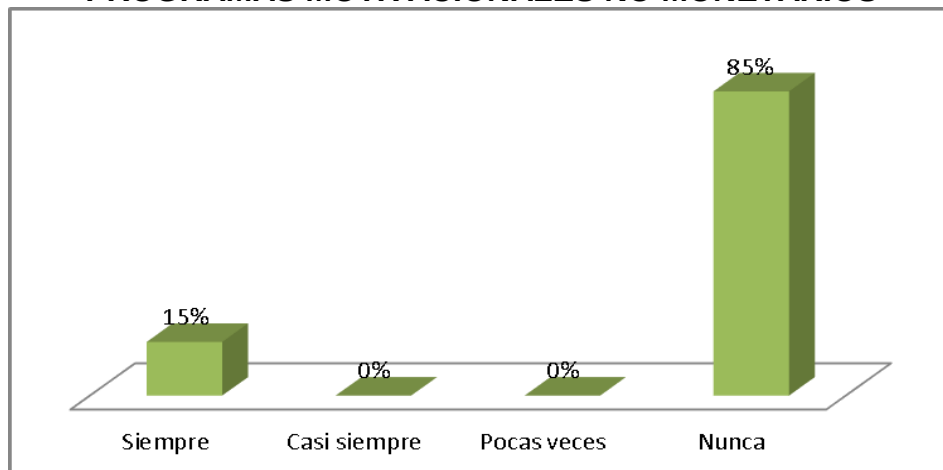
16) En la empresa se desarrollan programas motivacionales no monetario.

CUADRO N° 16
PROGRAMAS MOTIVACIONALES NO MONETARIOS

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	15%
Casi siempre	0	0 %
Pocas veces	0	0%
Nunca	28	85%
Total	33	100

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

GRAFICO N° 16
PROGRAMAS MOTIVACIONALES NO MONETARIOS



Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 15% de los casos en la empresa se desarrollan programas motivacionales no monetario, pero un 85% niega esta realidad ya que es evidente que estos programas motivacionales no existen. Existen numerosa definiciones de la motivación y la manera como incide ésta en la conducta que se desea de un individuo ante una organización o en la misma sociedad, tal como lo expresa Marcano (2006):

La motivación son las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinado objetivo; se puede decir, que la motivación se refiere a estados internos que activan y dirigen las conductas hacia fines y metas definidas. (p.96).

Dentro de este contexto, el ser humano se encuentra inmerso en un medio circundante que impone ciertas restricciones o ciertos estímulos que influyen decididamente en la conducta humana. Es indudable también que el organismo tiene una serie de necesidades que van a condicionar una parte el comportamiento humano y lo van a hacer sentir motivado con una fuerza o impulso que lo lleva a conseguir un objetivo o una meta; este impulso puede ser interno, es decir, estar en uno mismo, o externo, cuando pertenece al medio que lo rodea.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las conclusiones se derivan del desarrollo de los objetivos, de allí que Diagnosticar la situación actual con respecto a la motivación laboral de los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de determinar su influencia en el rendimiento laboral, se cumplió a través de los ítems del 1-6 de lo cual se pudo concluir que, de acuerdo con el 24% de los encuestados existe motivación por parte de ellos en la empresa PCP Consultores, C.A. y un 7% dice que casi siempre es así. Caso contrario un 36% señala que pocas veces y otro 33% que nunca. Realidad que es indicativa de las debilidades presentes con respecto a la motivación que deben mostrar los empleados.

Tal como puede observarse el personal realiza sus actividades a gusto sin que necesariamente se le obligue a ello en un 30% de los casos, pero un 55% señala que pocas veces es así y un 15% que nunca. Esta realidad es indicativa de la falta de motivación hacia el desempeño laboral Significando con ello que según sus mismos empleados el rendimiento laboral no es el más óptimo. En un 12% de los casos el trabajo realizado por los trabajadores es reconocido por sus supervisores y jefes, pero llama la atención el elevado porcentaje de los que indican que pocas veces en un 63% de los casos y un 24% que nunca existe tal reconocimiento. Lo cual conlleva a decir que esta realidad pudiera afectar la motivación del personal y por ende su rendimiento laboral.

Por otra parte, en un 21% de los casos si el trabajo mejora, recibe reconocimiento por parte de su supervisor y la gerencia, esto apoyado por el

3% que dicen que casi siempre es así. No obstante, un 58% de los encuestados expresa que pocas veces esto ocurre y un 18% que nunca. Realidad que es indicativa de la falta de reconocimiento por parte de la gerencia y por ende la insatisfacción del trabajador ante este hecho. Tal como puede observarse en un 45% de los casos el personal cumple las actividades programadas diariamente y un 12% señala que casi siempre es así. Caso contrario un 24% dice que pocas veces y un 18% que nunca, realidad que pone en evidencia que al no sentirse motivados, perciben como que su trabajo no tiene importancia y por tanto consideran innecesario la iniciativa y proactividad en el desempeño de sus funciones. En un 30% de los casos la remuneración que recibe es acorde con sus funciones, pero un 45% destaca que pocas veces y un 25% que nunca ya que el salario que perciben no cubre los gastos que deben realizar, derivando en desmotivación del personal y mermas en la productividad.

El objetivo dirigido a Analizar los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A se cumplió a través de los ítems del 7 -11 y se puede concluir que, en la empresa en un 12% de las opiniones no se otorgan ascensos por la labor realizada y el 88% expresa que nunca. Esta realidad se convierte en una debilidad para la empresa ya que el personal pudiera sentir que sus esfuerzos no son reconocidos ni recompensados, surgiendo la desmotivación hacia el trabajo que realizan. La gerencia pocas veces otorga remuneraciones especiales a aquellos trabajadores que se destacan en su desempeño laboral, poniendo de manifiesto la falta de reconocimientos e incentivos hacia los trabajadores. Esta situación que trae como consecuencia insatisfacción del recurso humano, conflictos internos, falta de compromiso, ausentismo, problemas en el cumplimiento de las funciones, bajo rendimiento laboral; situación que afecta a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos y metas, dado que

se presentan reclamos de los clientes, afectando los resultados organizacionales.

De acuerdo con el 21% de los encuestados el gerente estimula verbalmente a los trabajadores y los elogia cuando realizan bien su trabajo, pero un 79% expresa que nunca esto ocurre, realidad que pone en evidencia la falta de estímulo para realizar las tareas y actividades. El 27% de los encuestados, cuentan con todos los beneficios exigidos por la Ley del Trabajo en un 27%, pero un 70% expresa que no es así ya que se incumplen aspectos tales como permisos, vacaciones en el tiempo estipulado, condiciones laborales adecuadas, lo que afecta indudablemente la motivación del trabajador.

También pudo evidenciarse que, la empresa en un 24% de los casos desarrolla planes de capacitación que lo ayuden a mejorar en las labores de su trabajo, pero un 61% señala que pocas veces esto ocurre y un 12% que nunca, lo cual pone de manifiesto la carencia de planes de capacitación e incide en el rendimiento laboral que muestran los trabajadores.

Finalmente, para establecer las condiciones que deben existir en la empresa para la motivación de los trabajadores se cumple a través de los ítems 12-16 de lo cual se puede concluir que existe una tendencia significativa de los trabajadores que no son motivados para cumplir con sus actividades, pocas veces recibe estímulo por parte de su jefe cuando cumple con el trabajo asignado, realidad que pone de manifiesto la falta de estímulo por parte del jefe hacia sus empleados y por ende pudiera afectar el desempeño de estos últimos. Adicionalmente, la empresa pocas veces en un 30% de los casos realiza actividades extras de programas culturales y sociales donde participan sus familiares y en un 70% nunca las realiza, lo

cual pone de manifiesto la escasa motivación y recreación que se otorga al trabajador, haciendo que sienta que su esfuerzo es poco reconocido. En un 12% de los casos el trabajador recibe apoyo monetario por parte de la empresa si desea realizar cursos en pro de los objetivos y metas personales planteadas que también benefician a la organización, pero un 88% niega esta realidad, sintiéndose desprotegido y con falta de apoyo para seguir perfeccionándose profesionalmente. Pudiéndose agregar que es innegable que la motivación condicione el desempeño laboral, toda vez que la falta de disposición, carencia de incentivos, estímulo por parte del jefe, falta de compromiso y sentido de pertenencia entre otros, son factores que pudieran afectar en una u otra medida el desempeño de los empleados.

Los indicadores arriba mencionados traen como consecuencias que el personal realice sus funciones con desinterés y apatía, trabajos inconclusos, falta de compromiso, escaso sentido de pertenencia hacia la empresa y hacia los objetivos que deben cumplir, lo que afecta el cumplimiento de los procedimientos administrativos y el manejo de información actualizada en caso de ser solicitada por la gerencia o cualquier otro departamento que la requiera. Como los resultados no son muy satisfactorios, hay que motivar adicionalmente a las personas que ya han ingresado, para que cumplan en la mejor manera posible, en cantidad y calidad, su rol. La motivación es definida por Amorós (2007: 81), como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

En concordancia con lo aportado por Amorós (ob. cit), se puede decir que la motivación son las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinado objetivo; se

puede decir, que la motivación se refiere a estados internos que activan y dirigen las conductas hacia metas definidas.

Recomendaciones

Ante la situación actual que se está presentando en la empresa con respecto a la motivación de los trabajadores, en función de sus objetivos, se recomienda lo siguiente:

En primer lugar, promocionar una campaña de divulgación de su filosofía, que incite al aumento de la motivación de los empleados al estar más comprometidos y que los gerentes sigan ejerciendo un liderazgo efectivo y participativo en el comportamiento y las actividades de sus subordinados, para lograr en forma exitosa, sus objetivos individuales con los de la organización en la cual se desempeñan, brindando a su personal las oportunidades de progreso en la carrera, la autonomía y recompensas, para de esta manera lograr un ejercicio laboral más autónomo y una cultura de responsabilidad para los logros de los empleados y de la empresa.

Se recomienda aplicar indicadores de gestión de calidad (cumplimiento de los objetivos, responsabilidad, eficiencia, eficacia, entre otros) para evaluar periódicamente los servicios, actualizaciones permanentes de los recursos tecnológicos, capacitación continua del recurso humano y medir el grado de satisfacción de los empleados.

Que la empresa convoque reuniones, actividades para que los empleados compartan entre sí, y exista ese compañerismo. También que el gerente motive permanentemente al personal que tiene a su cargo y les exprese lo bien que están haciendo su trabajo.

Instrumentar políticas de adiestramiento y capacitación en el personal que aumente la motivación y satisfacción laboral. Otorgar reconocimientos por desempeño laboral y hacerlo de manera permanente, tales como el empleado del mes, celebración de cumpleaños, mérito al desempeño.

Adicionalmente, el directivo debe propiciar un ambiente armónico, abierto, que facilite un mejor funcionamiento dentro de la institución; lo que contribuye a la productividad, motivación, logro de metas, y la optimización de visión, misión de los entes que componen la organización. A su vez incentivar al personal en el cumplimiento de sus funciones, cooperando en el logro de las metas de la institución, las cuales pueden ser alcanzadas a través de un adecuado ejercicio del liderazgo y toma de decisiones por parte de los empleados y los gerentes.

Y por último, se recomienda que se fortalezca el liderazgo participativo no delegando su derecho a tomar decisiones finales, sino señalando directrices específicas a sus subalternos y consultando sus ideas y opiniones sobre las decisiones que les incumben. También, debe escuchar y analizar seriamente las ideas de sus subalternos y aceptar sus contribuciones siempre que sea posible y práctico, cultivando la toma de decisiones de sus subalternos para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alcaraz, Víctor y Guzmán Emilio (2001). **Texto de Neurociencias Cognitivas. Manual Moderno**. México.

Álvarez, María (2010). **La Información Relacionada con los Recursos Humanos: Necesidad, Determinantes y Efectos**. Universidad Santiago de Compostela. España.

Amorós, Eduardo (2007). **Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas**. Lambayeque – Perú.

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración**. Episteme, Caracas.

Balestrini, M. (2006) **Cómo se elabora un Proyecto de Investigación**. Caracas: BL Consultores.

Cardozo Patricia y Luna Adriana (2010). **Estrategias Gerenciales Orientadas a la Motivación para el Mejoramiento de la Gestión que Ejecuta el Personal que Labora en Empresas de Servicio de Comida. Caso de Estudio: Corporación Continental De Venezuela C.A., Ubicada En El Municipio San Diego, Estado Carabobo**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial N° 5.453**. Marzo de 2000.

Chiavenato, Idalberto (2007). **Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones**. Editorial McGraw-Hill/Interamericana

Davis, K. y Newstrom J. (2004). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. Editorial McGraw-Hill. México.

Davis y Newstrom (1998). **Comportamiento humano en el trabajo**. Editorial McGraw-Hill. Mexico.

Delgado, M. (2012) **La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso.** Trabajo de Grado Facultad de Humanidades y Educación Escuela de Educación Mención Desarrollo de los Recursos Humanos de la Universidad de Carabobo.

Erazo, T. (2012) **La motivación como factor clave en el Desempeño Laboral del Personal docente del Instituto Universitario Adventista de Venezuela.** Trabajo de Grado en la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo

Farsi, G. (2007) **Patrones metodológicos en la evaluación de la productividad y producción investigativa.** Investigación y Postgrado v.22 n.1 Caracas. Venezuela.

Flames, A. (2003) **Investigación Cuantitativa.** Caracas: Lithopolor.

Hernández, Fernández y Baptista R. (2010) **Metodología de la Investigación.** Editorial McGraw. Hill. México.

García, L. (2013) **Motivación Laboral, Estudio Descriptivo de algunas variables.** Trabajo de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación en la Universidad de Valladolid España.

Garvi, N. (2012) **La motivación en el logro de la satisfacción en la labor docente de la U.E. “Juan Ramón González Baquero” del Estado Carabobo.** Trabajo de Grado en la Maestría Gerencia Avanzada en Educación en la Universidad de Carabobo

González, Vanessa (2013). **Diseño de un Programa de Incentivo Laboral como Técnica Gerencial para Incrementar la Motivación en el Desempeño del Personal. Caso: Secretaria de Producción Turismo y Economía Popular (S.E.P.T.E.P.).** Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Granell, E. (2008). **Éxito Gerencial y Cultura. Retos y oportunidades en Venezuela.** Ediciones IESA. Venezuela.

Hernández, R. y otros (2007) **Metodología de la Investigación.** Editorial McGraw. Hill México.

Jiménez, Y. (2012) **Estrategias motivacionales para optimizar del desempeño laboral en los docentes de la Escuela Técnica Robinsoniana “Víctor Racamonde; ubicada en el Municipio Miranda del Estado Carabobo”.** Trabajo de Grado en la Maestría Gerencia Avanzada en Educación en la Universidad de Carabobo

Ley Orgánica del trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). **Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario.** Mayo de 2012.

Marcano, María (2006). **Lecciones Preliminares de Psicología.** Universidad de Carabobo, Venezuela.

Márquez, J. y Díaz, J. (2008) **Formación del recurso humano por competencias*** SAPIENS v.6 n.1 Caracas jun. 2008. Universidad del Zulia.

Organización Internacional del Trabajo (2015). Trabajo Decente. Disponible en: <http://ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>. Consulta: 2015, Enero 24.

Reyes, J. (2008) **Planeación del recurso humano.** www.degerencia.com › Habilidades gerenciales.

Robbins, Stephen P., (1999). **Comportamiento Organizacional.** Editorial Prentice Hall Hispañoamericana. México.

Sabino, C. (2007) **El proceso de investigación científica.** Editorial Panapo. México.

Santiago, Julio; Tornay, Francisco; Gómez, Emilio (2001). **Procesos psicológicos básicos.** Cap.11: “emoción”. Editorial McGraw-Hill. España.

Sierra, R. (2008) **Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios**, Décima edición, Editorial Paraninfo. Madrid.

Stephen, Robbins y De Cenzo, David (2009). **Fundamentos de Administración. Conceptos Esenciales y Aplicaciones**. Editorial Pearson Educación. México.

Tamayo y Tamayo, Mario (2006). **El Proceso de la Investigación Científica**. México: Editorial Limusa.

Torres, L. (2008) **El Recurso Humano y su desempeño laboral**. Ediciones Lithopolr. Caracas.

Weinert, B. (1985). **Manual de Psicología de la Organización**. Herder, Barcelona.

ANEXOS

Anexo A
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Estudiar la motivación laboral para la mejora del rendimiento de los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de alcanzar mejores resultados.	Diagnosticar la situación actual que se presenta con respecto a la motivación laboral de los trabajadores de la empresa	Motivación Laboral	Es el motor o impulso para realizar una acción y en las organizaciones sirve de estrategia para establecer y mantener principios y valores corporativos que orienten a los empleados a desarrollar un alto desempeño.	Motivación Actividades Reconocimiento Cumplimiento Remuneración	1 2 3, 4 5 6	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empleados del área administrativa y operativa de la empresa

Continuación Cuadro Técnico Metodológico							
Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Estudiar la motivación laboral para la mejora del rendimiento de los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de alcanzar mejores resultados.	Analizar los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa	Factores motivacionales	Son factores inherentes a la motivación y que ejercen influencia en el rendimiento laboral tales como normas de carácter moral, las costumbres, religiones, leyes e ideologías.	Ascensos	7	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empleados del área administrativa y operativa de la empresa
				Remuneración Especial	8		
				Estímulo	9		
				Beneficios	10		
				Capacitación	11		
	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos	Fuente
	Establecer las condiciones que deben existir en la empresa para la motivación de los trabajadores	Condiciones motivacionales	Son aquellas condiciones que permiten alcanzar la disposición del equipo humano, orientado al logro	Actividades Apoyo Condiciones Laborales Sueldo Programas Motivacionales	12 13 14 15 16	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empleados del área administrativa y operativa de la empresa

Fuente: Avellones, García e Hidalgo (2015)

Anexo B
Instrumento De Recolección De Datos



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA PCP CONSULTORES, C.A.

MODELO DE CUESTIONARIO

Estimado Empleado:

A continuación le presento un cuestionario cuyo objetivo es Diagnosticar la situación actual que se presenta con respecto a la motivación laboral de los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A., a fin de determinar su influencia en el rendimiento laboral. Analizar los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa PCP Consultores, C.A. y Establecer las condiciones que deben existir en la empresa para la motivación de los trabajadores. A tal efecto se presentan dieciséis (16) preguntas con opciones de respuestas (Siempre- Casi siempre- Pocas veces- Nunca) elija una opción por cada pregunta y por su colaboración muchas gracias...

CUESTIONARIO

Item		Siempre	Casi Siempre	Pocas Veces	Nunca
1	A su juicio, existe motivación por parte de usted en la empresa				
2	Realiza sus actividades a gusto sin que necesariamente se le obligue a ello				
3	El trabajo realizado por usted es reconocido por sus supervisores y jefes				
4	Si su trabajo mejora, recibe reconocimiento por parte de su supervisor y la gerencia				
5	Cumple las actividades programadas diariamente				
6	La remuneración que recibe es acorde con sus funciones				
7	En la empresa se otorgan ascensos por la labor realizada				
8	La gerencia otorga remuneraciones especiales a aquellos trabajadores que se destacan en su desempeño laboral				
9	El gerente estimula verbalmente a los trabajadores y los elogia cuando realizan bien su trabajo.				
10	Cuenta con todos los beneficios exigidos por la Ley del Trabajo				
11	La empresa desarrolla planes de capacitación que lo ayuden a mejorar en las labores de su trabajo				
12	La empresa realiza actividades extras de programas culturales y sociales donde participan sus familiares				
13	Recibe apoyo monetario por parte de la empresa si desea realizar cursos en pro de los objetivos y metas personales planteadas que también benefician a la organización				
14	Se siente a gusto con las condiciones laborales existentes				
15	Está conforme con el sueldo que recibe				
16	En la empresa se desarrollan programas motivacionales no monetario				

Anexo C
Carta De Validez Del Instrumento



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA -CAMPUS BÁRBULA



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

En general, Usted considera que el instrumento realizado en la Investigación titulada: **ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA PCP CONSULTORES, C.A.**

posee la validez suficiente para ser aplicado a la muestra objeto de estudio:

Si ----- No -----

Nombre: ----- C.I-----

Recomendaciones del experto:

Firma: _____