



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL Y
SU INCIDENCIA EN LA JORNADA DE TRABAJO EN LA ESTACIÓN
POLICIAL LOS BUCARES DE LA POLICÍA DE CARABOBO**

Autor: Lcda. Yuri C. Hernández
C.I.V-15.088.885

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA



Línea de Investigación: Gestión de las Personas

ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL Y
SU INCIDENCIA EN LA JORNADA DE TRABAJO EN LA ESTACIÓN
POLICIAL LOS BUCARES DE LA POLICÍA DE CARABOBO

Autor: Lcda. Yuri C. Hernández
Tutor de Contenido: MSc. Xiomara Pacheco
Asesor Metodológico: MSc. Xiomara Pacheco

Bárbula, Octubre 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA**



**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL Y
SU INCIDENCIA EN LA JORNADA DE TRABAJO EN LA ESTACIÓN
POLICIAL LOS BUCARES DE LA POLICÍA DE CARABOBO**

Trabajo de Grado Presentado ante la Dirección de Postgrado de la Facultad
de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo
para Optar al Título de Magíster en Administración
del Trabajo y Relaciones Laborales

Autor: Lcda. Yuri C. Hernández
Tutor de Contenido: MSc. Xiomara Pacheco

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe MSc. Xiomara Pacheco, titular de la Cédula de Identidad N° 7.079.781, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, titulado: **ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA JORNADA DE TRABAJO EN LA ESTACIÓN POLICIAL LOS BUCARES DE LA POLICÍA DE CARABOBO**, presentado por el ciudadana Yuri C. Hernández, titular de la Cédula de Identidad N° 15.088.885, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valencia a los _____ días del mes de _____ del año dos mil catorce.

Firma:



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA JORNADA DE TRABAJO EN LA ESTACIÓN POLICIAL LOS BUCARES DE LA POLICÍA DE CARABOB**, presentado por el ciudadana **Yuri Hernández**, titular de la Cédula de Identidad N° 15.088.885 y elaborado bajo la dirección del Tutora Lda. Xiomara Pacheco, titular de la Cédula de Identidad N° 7.079.781, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.

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

Apellidos	Nombre	C.I.	Firma
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Bárbula, Octubre 2014

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso y la Virgen que me dieron fortaleza interna para lograr alcanzar mi sueño y meta en el tiempo determinado.

A mis padres: Seres maravillosos, amigos incondicionales, ejemplo a seguir, que con su amor, paciencia, apoyo, comprensión y sacrificio me dan la fuerza para luchar y triunfar. Gracias mamá te quiero mucho

A mi esposo: por brindarme su apoyo.

A mis hijos: por motivarme a seguir adelante y quienes iluminan cada día mi vida.

Yuri Hernández

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme sabiduría, perseverancia y la fuerza necesaria para afrontar todos los obstáculos durante esta carrera universitaria y por permitirme celebrar un triunfo más en mi vidas.

A la los profesores y compañeros de estudios, por haberme permitido realizar esta investigación, por su esfuerzo y dedicación; tolerancia y comprensión; pero sobre todo por su cariño amistad y la información prestada. Gracias.

A todos mis amigos que de alguna u otra forma estuvieron ahí para animarme y brindarme apoyo cuando hacía falta, gracias a todos aquellos que cuando necesite de ellos siempre estuvieron presentes.

A todos los profesores por su colaboración para obtener mi título.

A la Universidad de Carabobo, por ser la casa de estudio formadora de nuestros conocimientos.

Yuri Hernández

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Lista de Cuadros.....	x
Lista de Gráficos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
 CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.	
Planteamiento del Problema.....	6
Formulación del Problema.....	9
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Justificación e Importancia.....	10
Alcance.....	12
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	13
Bases Teóricas.....	17
Bases Legales.....	25
 CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	30
Diseño de la Investigación.....	31
Población y Muestra.....	32
Población.....	32
Muestra.....	33
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	35
Operacionalización de Variables.....	37
Validez y confiabilidad del Instrumento.....	38
Análisis y Presentación de los Resultados	38
 CAPÍTULO IV: ANALISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Presentación de los Resultados.....	42

Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	56
Referencias Bibliográficas.....	58

LISTA DE CUADROS

Cuadro		Pág.
1	Población.....	32
2	Distribución por Muestreo Intencional.....	35
3	Operacionalización de Variables	38
4	Ficha de Observación Directa	43
5	Metas a mediano y largo plazo	45
6	Relaciones interpersonales	46
7	Incentivo	47
8	Reconocimiento a la labor profesional	48
9	Logro de los objetivos	49
10	Satisfacción Laboral	50
11	Proyectos recreativos	51
12	Promoción de motivación	52
13	Estrategias motivacionales	53

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico		Pág.
1	Jerarquía de Necesidades	20
2	Metas a mediano y largo plazo	45
3	Relaciones interpersonales	46
4	Incentivo	47
5	Reconocimiento a la labor profesional	48
6	Logro de los objetivos	49
7	Satisfacción Laboral	50
8	Proyectos recreativos	51
9	Promoción de motivación	52
10	Estrategias motivacionales	53



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA



ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL Y
SU INCIDENCIA EN LA JORNADA DE TRABAJO EN LA ESTACIÓN
POLICIAL LOS BUCARES DE LA POLICÍA DE CARABOBO

Autor: Lcda. Yuri C. Hernández

Tutor: Msc. Xiomara Pacheco

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es Proponer Estrategias Motivacionales para el Desempeño Laboral y su Incidencia en la Jornada de Trabajo en la Estación Policial los Bucares de la Policía del Estado Carabobo, la investigación se elabora con el propósito de brindarle a la organización una herramienta administrativa que le permita el desarrollo de las actividades propias de una institución dedicada al resguardo de la seguridad ciudadana, consultando para ello diferentes bibliografías que sirvieron de guía para su desarrollo del trabajo. La investigación fue de tipo descriptiva amparada en un proyecto factible, con diseño de campo; la población estuvo conformada por setenta (70) personas de la cual se tomo como muestra treinta (30) funcionarios los cuales están relacionados con el proceso en estudio; como técnicas e instrumentos para la recolección de información se utilizó la observación directa y la encuesta en la modalidad de cuestionario conformada por nueve (09) preguntas de tipo dicotómicas la misma fue aplicada a la población mencionada, los datos recopilados fueron tabulados y graficados en forma circular cuyos resultados evidenciaron la importancia de la motivación para cualquier área; sí se aplica en el ámbito laboral, se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios. Estos dos factores la motivación y la recompensa han sido señalados como fundamentales en el aumento de la producción ya que el capital humano es uno de los principales elementos de las de la institución. Por ello, en el desarrollo de las políticas de responsabilidad social, las organizaciones han de asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de sus trabajadores.

Palabras Claves: Estrategias Motivacionales, Desempeño Laboral



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
CAMPUS BARBULA



MOTIVATIONAL STRATEGIES FOR JOB PERFORMANCE AND ITS
IMPACT ON THE DAY OF WORK IN THE POLICE STATION POLICE
Bucares Carabobo

Autor: Lcda. Yuri C. Hernández

Tutor: Msc. Xiomara Pacheco

ABSTRACT

The aim of this study is to propose Motivational Strategies for Work Performance and its Impact on Labor Day at the Police Station the Bucares of Carabobo State Police, the investigation was made with the purpose of providing the organization with a management tool that allowing the development of the functions of an institution dedicated to the protection of citizen security, by consulting various bibliographies provided guidance for development of work activities. The research was descriptive covered in a feasible project, with field; population consisted of seventy (70) persons from which sample was taken as thirty (30) members which are related to the process under study; techniques and instruments to collect information from direct observation and survey in the form of questionnaire comprised of nine (09) questions of dichotomous type it was applied to the populations mentioned above are used, the data collected were tabulated and graphed as circulate the results showed the importance of motivation for any area; does apply in the workplace, you can get motivated, employees strive to do better in their work. The motivation is essentially about maintaining corporate cultures and values that lead to high performance in a way that promotes the interests of the organization as their own. These two factors motivation and reward have been identified as fundamental in increasing production and that human capital is one of the main elements of the institution. Therefore, in the development of social responsibility policies, organizations have to make compromises management responsive to the needs of their workers.

Keywords: Motivational Strategies, Job Performance

INTRODUCCIÓN

En la mayoría de las sociedades avanzadas en las que las necesidades primarias de la población (seguridad ciudadana, alimentos, vestido, alojamiento, entre otros) están prácticamente cubiertas, resulta difícil sostener que la concepción que se tiene del trabajo coincide con la que mantiene la teoría económica ortodoxa.

Esto es, que la necesidad de ganar dinero para comprar bienes y servicios es lo que incita a las personas a esforzarse por trabajar considerando el trabajo como un “mal” o como una penalidad que desea el ser humano sea lo más leve posible. Esta idea supone negar la posibilidad de que las personas obtengan utilidad o satisfacción de la actividad laboral, independientemente de la obtenida a través del consumo que permite.

Por el contrario, cotidianamente las personas asisten y son partícipes de conversaciones en las que los trabajadores introducen en sus discursos una gran variedad de elementos a la hora de valorar la calidad de sus experiencias de trabajo. La referencia a los ingresos económicos es habitual, pero también se incluyen otros factores relacionados con el tiempo de trabajo, con las relaciones personales, el atractivo de la tarea, las perspectivas de futuro, entre otros.

Así mismo, existe la idea de que el trabajo ayuda a satisfacer necesidades primarias, pero también puede contribuir a satisfacer necesidades de orden superior como las sociales, de pertenencia y consideración y, en último lugar, las de desarrollo de la personalidad, salud

psicológica y máximo bienestar. Dicho de otra forma, el trabajo puede ser una búsqueda, a veces exitosa y a veces no.

De lo anterior se desprende, que en todos los ámbitos de la existencia humana es necesario la intervención de la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad.

Cabe destacar, que la motivación ha sido objeto de numerosas investigaciones, y desde los más diversos puntos de vistas se la ha abarcado, con la finalidad de recabar toda aquella información necesaria para descubrir la incidencia que ésta pueda tener en determinados patrones de conducta.

Por otro lado, la motivación representa la acción de fuerzas activas impulsoras, involucra necesidades, deseos, tensiones y expectativas. Esto implica que existe algún desequilibrio o insatisfacción dentro de la relación existente entre el individuo y su medio: identifica las metas y siente la necesidad de llevar a cabo determinado comportamiento que varía de individuo a individuo, tanto los valores y los sistemas cognitivos, así como las habilidades para poder alcanzar los objetivos personales.

Así mismo, la jornada de trabajo es un asunto de gran importancia, tanto para el trabajador, que desea se cumpla a cabalidad tal y como lo establece la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras, con el propósito de cuidar su integridad física y mental, por otro lado es significativo para el empleador ya que persigue mayor productividad en su empresa y de esta

manera contribuir a la mejora en el panorama económico del país.

Se puede decir, que la Jornada Laboral es el tiempo diario, semanal, mensual y anual, que el trabajador destina al empleador, dentro del marco de la relación laboral. La fuerza de trabajo que el trabajador pone a disposición del empleador en éste periodo de tiempo, indiscutiblemente tiene límites naturales, que provienen del agotamiento natural de la fuerza física y mental en la prestación del servicio.

En el campo policial, la prolongación de la Jornada laboral, puede ocasionar que los funcionarios policiales tengan una menor capacidad de actuación y respuesta, dificultades para prestar atención a su entorno, inadecuadas acciones ante la ciudadanía, disminución de los reflejos, lo que puede dificultar la detención de un ciudadano o poner en riesgo la vida propia y de terceros, entre otros resultados negativos.

Cabe destacar que, la conducta motivada requiere de voluntad de ciertos componentes tales como: una necesidad, que son los anhelos de satisfacer alguna carencia o desequilibrio fisiológico. El estímulo, es todo agente concreto o simbólico que al actuar sobre el organismo y ser percibido, se interioriza; puede darse y estar en el ambiente o dentro del mismo organismo, además tiene estructura y fuerza. Un impulso, es el estado resultante de la necesidad fisiológica, o un deseo general de lograr una meta.

En contraste a lo señalado, en la Estación Policial los Bucares de la Policía del estado Carabobo, se observa un descontento generalizado en el personal, causado por la poca motivación e insatisfacción en el desempeño

de sus funciones aunado al tiempo prolongado de la jornada laboral. Esto trae como consecuencia en el personal falta de compromiso con la organización, poco interés en la realización de sus actividades, ausentismos, retardos, pocos deseos de trabajar, resistencia al cambio y en algunos casos, inadecuado trato con los superiores.

Lo anteriormente señalado, pretende ser reflejado en la investigación realizada, la cual tiene como objetivo general implementar Estrategias Motivacionales para el Desempeño Laboral y su Incidencia en la Jornada de Trabajo en la Estación Policial los Bucares de la Policía de Carabobo. El estudio está estructurado en cuatro capítulos:

Capitulo I: El Problema, donde se encuentra la descripción del problema y su planteamiento. De igual forma, se proponen los objetivos tanto el general como los específicos y la justificación.

Capitulo II: Marco Teórico, el cual consta de los antecedentes de trabajos anteriores que guardan relación con el estudio y el marco teórico que sustenta la investigación, se hace referencia a las bases teóricas y los aspectos legales.

Capitulo III: Marco Metodológico, integrado por el tipo y diseño de investigación, población, muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos, el sistema de variables, la validez y confiabilidad del instrumento y las técnicas de análisis

Capitulo IV: Resultados de la Investigación. En esta sección, se

presenta de manera ordenada y tabulada la información que se recoge en la encuesta que se aplica a la muestra seleccionada para el desarrollo de la investigación; asimismo, se construyen cuadros estadísticos como el producto del procesamiento sistemático de la información, y gráficos donde se expresan claramente los resultados obtenidos, explicando a manera de comentario tales resultados.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El tema de las horas de trabajo ha sido importante para la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T) uno de los desafíos importantes en ese campo es la necesidad de limitar las horas de trabajo excesivas y garantizar que hayan períodos adecuados de descanso y recuperación, incluyendo descanso semanal y vacaciones anuales pagadas, con el fin de proteger la salud y seguridad de los trabajadores.

Estas preocupaciones han quedado plasmadas a lo largo de los años en una serie de normas internacionales del trabajo relacionadas con el tiempo de trabajo. Factores como el proceso de la globalización y la intensa competencia, el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, las nuevas tendencias de la demanda por parte de los consumidores de bienes y servicios en una economía de veinticuatro (24) horas han impactado los métodos y la organización del trabajo.

El resultado final, ha sido una creciente diversificación, descentralización e individualización de las horas que las personas trabajan y con frecuencia es posible detectar un aumento de la tensión entre las necesidades de las empresas e instituciones y las de los trabajadores al abordar este tema. El factor tiempo sin duda, es un elemento de especial importancia en lo que se refiere a la prestación del servicio de policía.

El uso adecuado del mismo, incide en que éste se ajuste al propósito que le define proteger y garantizar los derechos de las personas frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad, riesgo o daño para su integridad física, sus propiedades, el ejercicio de sus derechos, el respeto de sus garantías, la paz social, la convivencia y el cumplimiento de la Ley.

Cabe considerar, que todas las personas dentro de las organizaciones ofrecen su tiempo y esfuerzos, estos a su vez, combinados con una motivación adecuada, remuneraciones e incentivos atractivos para el trabajador, se verá reflejado en el desempeño laboral de cada capital humano. Las recompensas deben relacionarse con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas.

Según Porter y Lawler (2008), menciona que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractiva que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa.

Por su parte, Elton Mayo (1924-1927), descubre las necesidades sociales en el trabajo: las personas no sólo buscan comodidad y salario en su trabajo, sino que su rendimiento laboral va a venir condicionado por lo gratificadas que se sientan por el contacto con otros seres humanos en su trabajo. Las relaciones con los jefes y compañeros se consideraban clave a la hora de determinar el rendimiento laboral.

En este caso, la estación policial los bucares adscrita a la Policía de

Carabobo, presenta sobrecargo de actividades a los funcionarios y funcionarias debido a las extensas jornadas de trabajo, no teniéndose en cuenta aspectos emocionales, esto es, causado por falta de personal policial, retraso a la hora de recibir el relevo, tardanza por parte de la fiscalía a la hora de recibir actuaciones policiales ya que el proceso es lento y tedioso, en muchas ocasiones por la complejidad de algún procedimiento policial que requiera de la presencia del o de los funcionarios actuantes o simplemente por potestad del jefe.

Lo antes expuesto, trae como consecuencia incidencias en la privación del sueño, sensación de agotamiento y desesperación que incomoda al funcionario, disminución del rendimiento en el servicio, pérdida del entusiasmo para desarrollar la jornada laboral, baja autoestima y lo que es peor aún conductas agresivas al límite de irrespetar a los superiores, frustración y malestar laboral.

Afectando esto de manera directa en el logro de los objetivos propuestos por la institución, que es el brindar sensación de seguridad a la comunidad, creando así poco sentido de pertenencia y desmejoras que entorpecen el logro de los objetivos que esta organización se propone cumplir. De todo lo planteado es pertinente formular la siguiente interrogante:

¿De qué manera puede influir la aplicación de estrategias motivacionales en el desempeño laboral en los turnos de servicio de los funcionarios y funcionarias de la estación policial los Bucares, de la policía de Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar las estrategias motivacionales aplicadas en el desempeño laboral y su incidencia en la jornada de trabajo de los funcionarios y funcionarias policiales adscritos a la estación policial los bucares de la policía de Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación motivacional considerando la jornada laboral actual de la estación policial los bucares.
- Determinar las estrategias motivacionales para el fortalecimiento del equipo de trabajo en la institución policial.
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la jornada de trabajo de los funcionarios y funcionarias de la estación policial los bucares de la policía de Carabobo.

Justificación de la Investigación

La motivación, la jornada de trabajo junto con el salario, han sido unos de los elementos esenciales en la historia de las relaciones laborales, la disminución en el horario de trabajo, resulta favorable para la institución policial ya que contribuye, a un mejor desempeño policial y además permite

el bienestar físico, psicológico y moral, teniendo en cuenta la meritoria labor que realizan los funcionarios policiales en pro de la sociedad. Esta investigación se justifica para esta institución policial, ya que permite adecuarla a los nuevos estándares en materia de humanización y dignificación de la policía nacional, estatales y Municipales.

Asimismo el estudio de las estrategias motivacionales resulta muy interesante, ya que permite a los funcionarios expresar su opinión sobre como marcha la organización y cómo se sienten con ella; constituye así un instrumento de indagación, que funciona bajo la premisa de que se generen beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieren.

También constituye un excelente mecanismo para conocer, de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la empresa; cómo se encuentran funcionando los aspectos estructurales y estáticos de la organización y qué ocurre en el día a día en las relaciones entre las personas.

Encontrar, desarrollar y mantener una motivación laboral adecuada tiene una relevancia práctica esencial. El hecho de manejar información sobre cómo guiar a los trabajadores hacia desempeños sobresalientes, puede orientar las iniciativas e intervenciones empresariales a través de la motivación se pueden lograr los objetivos de la organización.

Así mismo, el presente [trabajo](#) constituye una reflexión sobre la experiencia [personal](#), porque a partir de la práctica, la autora comunica con un [lenguaje](#) sencillo, algunos enunciados profundizando los conocimientos

teóricos obtenidos a lo largo de la carrera estudiada. Por otra parte, la presente investigación servirá como base a futuras investigaciones que se realicen tanto en la misma organización como en Instituciones Universitarias, aportando conocimientos, material de apoyo y lectura a futuros investigadores interesados en el tema.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se analizan y exponen teorías, investigaciones, leyes y antecedentes consideradas válidas y confiables, en dónde se organiza y conceptualiza el estudio. Es importante acotar, que la fundamentación teórica, determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación de igual manera muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendiendo a un determinado paradigma teórico.

Para Ramírez (2009) el marco referencial teórico es el espacio del informe o del proyecto de investigación destinado a ilustrar al lector sobre las investigaciones ya realizadas sobre la problemática estudiada y los parámetros teóricos desde los cuales se comprende el problema de investigación en sus múltiples facetas y dimensiones.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes son conocidos como revisión de literatura; están constituidos por los estudios que otros investigadores han ejecutado y que son similares a el planteado. Están constituidos por las tesis de grado, conferencias, seminarios y publicaciones. En este aspecto se debe realizar el análisis critico de cada una de las investigaciones presentadas. Sabino, (2010) puntualiza, que los antecedentes de investigación “son trabajos de investigación elaborados en el pasado, que permiten ubicar temporalmente los análisis que se efectúan guardando cierta relación con el tema en estudio”

(p. 94). En la presente investigación se consultaron trabajos realizados por otros tesisistas tales como:

Baldizón (2012) presentó una investigación titulada **“la Motivación y el Clima Organizacional para la Policía del Estado Carabobo”** en la Universidad de Carabobo. Tesis presentada como requisito para optar al título de Doctor en Psicología Industrial, con el objetivo de determinar cuál era el grado de motivación laboral y el clima organizacional en dicha institución policial. Para el efecto se utilizaron dos instrumentos; una entrevista estructurada que fue aplicada en el área gerencial y un cuestionario de 28 preguntas cerradas con una duración aproximada de 15 minutos.

Se utilizó una muestra representativa del total de la población, siendo un total de 375 sujetos. La metodología de esta investigación fue descriptiva y concluyó en que la principal debilidad del clima organizacional de esta organización a nivel operativo es la motivación y la identificación con la institución; aunque los supervisores tienen buena percepción del clima organizacional mostrando resultados positivos. Entre las recomendaciones, Baldizón indicó que debe enriquecerse el puesto para motivar y lograr más productividad y proporcionar reconocimientos valorados por el trabajador para mejorar la satisfacción laboral.

La relación de este trabajo con el presente estudio, es que ambas están orientadas a desarrollar diversas técnicas de formación profesional y la manera de cómo estas deben ser coordinadas la adquisición por competencia para lograr la motivación y por ende la productividad del personal.

Vázquez y Méndez (2011). **La flexibilidad de la jornada de trabajo: teorías sobre el trabajo a turnos y el mismatch de horarios**, presentada en la Universidad Politécnica de Cartagena, departamento de economía, este

trabajo se enfoca en realizar un análisis teórico de la determinación de la jornada de trabajo y su relación con el resto de variables que caracterizan el mercado laboral.

El interés se centra en el horario de trabajo y en su flexibilidad. Para ello se define la jornada a través de dos variables: el momento de inicio y la duración, y sobre esta base se construyen dos modelos. El primero es un modelo de equilibrio general con trabajo a turnos. En él se pone de manifiesto cómo la existencia o no de restricciones de capital condiciona los tipos de jornadas que se van a realizar.

El segundo es un modelo de los denominados de emparejamiento o matching donde empresas y trabajadores difieren respecto a sus preferencias acerca del horario. Como resultado del equilibrio se determina el intervalo de horarios en el que transcurren las jornadas y que se considera un indicador de la flexibilidad de horarios.

En cuanto al aporte a esta investigación se centre en el análisis del impacto de una política de reducción de jornada sobre el bienestar de los individuos, motivado a que la reducción de jornada incrementa el bienestar de las personas.

Por otra parte Neida A. y Gómez M. (2009). **Flexibilización de la jornada laboral en la legislación venezolana y su aplicación actual**, presentado en la Universidad de Carabobo, el objetivo de esta investigación consistió en determinar la influencia de la flexibilización en las normas que regulan la jornada laboral en Venezuela, para lo cual se analizó la Constitución de la República Bolivariana y las diferentes leyes especiales que rigen la materia.

En consecuencia se detectó la existencia de la flexibilidad necesaria en toda norma para adaptarse a diferentes situaciones a través del tiempo. En este sentido, la flexibilidad ha sido un elemento presente en las normas que han regulado la jornada laboral en Venezuela. Sin embargo el fenómeno flexibilizador tuvo su momento e intensidad diferente al resto de Latinoamérica, debido a sus condiciones económicas, políticas, sociales y geográficas.

La contribución de este trabajo de investigación, se sitúa en la legalidad que le proporciona la legislación venezolana en cuanto al tema de estudio, así mismo la reducción de la jornada laboral podría utilizarse como un mecanismo flexible que permita a trabajadores y patrono realizar convenios beneficiosos para ambas partes, a través del dialogo entre los actores sociales involucrados en procura de tomar decisiones convenientes para todas las partes.

Asimismo, cabe mencionar el trabajo realizado por Mostafá Paolini y Sadala A. (2009) titulado **La aplicabilidad de la flexibilización, en el derecho laboral venezolano, en materia de salario y jornada laboral**, presentado ante la Universidad de Carabobo, el cual se fundamentó en un estudio de la normativa legal, que rige en el país, en materia laboral y la trascendencia que tendría la implementación de algunos aspectos referidos a la flexibilización laboral dentro de ese cuerpo normativo.

Entre los ejemplos de flexibilización registrados en la historia laboral venezolana, se pueden mencionar los “acuerdos flexibles” de la industria automotriz, la cual en la década de los ochenta, para disminuir el alcance de la reducción de personal, resultado de la contracción de dicha industria, adoptó medidas convenidas entre las partes tales como: Tomar anticipada y colectivamente las vacaciones no vencidas, la reducción de la jornada de

trabajo con la respectiva disminución del salario o la concesión de una semana de descanso no remunerado al mes.

Dichos acuerdos se mantuvieron durante la época más crítica, regresando a la normalidad de las condiciones contractuales en la medida en que se recuperaba la industria. Sin embargo, las tendencias de flexibilización no solamente se manifiestan en situaciones críticas, sino que también se presentan en la negociación colectiva, donde se han flexibilizado las cláusulas referidas a la duración de la jornada de trabajo, el imputar los aumentos salariales contractuales a los decretados por el Ejecutivo y la prórroga del contrato colectivo.

Esta investigación proporcionó un aporte significativo en cuanto al estudio de la actual realidad social y económica venezolana, donde la flexibilidad laboral se encuentra en el tapete de la discusión, confrontándose de esta manera los criterios de empleadores y trabajadores, la cual no puede ser concebida como un planteamiento netamente empresarial, que tiende a retroceder la regulación del trabajo humano a condiciones determinadas por la libertad de contratar y por la prominencia de la autonomía individual. Sino como un nuevo enfoque en la elaboración y aplicación de las normas, una modalidad de la aplicación de la norma jurídica laboral orientada a facilitar el cumplimiento efectivo del Derecho del Trabajo, sin implicar un debilitamiento de las estructuras esenciales de éste.

Bases Teóricas

Comprenden un conjunto de conceptos y proporciones, que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables, que serán

analizadas. Sabino (2010) menciona que las bases teóricas tienen como propósito:

Dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Es decir, se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en la tarea a realizar (p. 70).

Dentro de toda investigación, es necesario tomar en consideración algunas experiencias y contextos literarios, que permitan buscar, recolectar y tomar información referente al tema que se estudia. Esta recolección literaria se realiza con el objeto de no evadir el tema que en realidad se desea analizar, permitiendo orientar a la problemática hacia una solución viable. Es por ello, que tomando en consideración el tema objeto de estudio, las bases teóricas de la presente investigación versarán sobre la administración de recursos humanos, la satisfacción laboral y la motivación del recurso humano en la empresa

Motivación

Lahey (2009) señala que "el término motivación se refiere a un estado interno que activa y dirige nuestros pensamientos". (p. 411) En una forma más completa Lahey dice que los motivos son los que nos hacen activos, más que dejarnos pasivos, que nos llevan a hacer una cosa en lugar de otra. Es por tanto que, las acciones de los individuos están influenciadas por sus motivaciones.

Teorías de Motivación

Estas teorías analizan qué elementos o factores motivan a las personas a trabajar. Algunas de las más destacadas son:

La Jerarquía de las Necesidades de Maslow (1999)

Postula que:

- 1) Cada persona tiene una jerarquía de cinco necesidades:
 - a) Fisiológicas: como alimento, agua, temperatura adecuada, sexo, vivienda etc.
 - b) De seguridad: como estabilidad personal, ausencia de amenazas, etc.
 - c) Sociales: como amistad, afecto, vinculación social, interacción, amor, etc.
 - d) Estima: tanto autoestima, como posición, reconocimiento externo.
 - e) Autorrealización: como llegar a ser lo que es capaz de ser de forma continuada.

Gráfica 1. Jerarquía de Necesidades



Nota: Datos suministrados (Maslow, 1999)

- 2) Cuando una de estas necesidades está notable aunque no plenamente satisfecha, deja de motivar, y será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive.
- 3) Pero no entrará en juego una necesidad superior en tanto no esté ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior.

La implicación práctica más evidente de estos postulados es que habrá que saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra una persona para motivarla eficazmente.

Esta teoría clásica y popular no ha sido suficientemente refrendada por la investigación: no se han encontrado pruebas para prever que las estructuras de las necesidades se organicen de acuerdo con las dimensiones propuestas por Maslow, que las necesidades insatisfechas motiven ni que las necesidades satisfechas activen el movimiento hacia otro estrato de necesidades (Robbins, 2004).

La pirámide de Maslow es una teoría simplista y no muy precisa de la motivación humana, no todo el mundo avanza a través de las cinco necesidades en orden jerárquico. Pero Maslow hizo tres contribuciones relevantes. Primera: identifico categorías importantes de necesidades, que pueden ayudar a los directores y gerentes a crear reforzadores positivos eficaces como son las alabanzas, cartas de reconocimiento, evaluaciones favorables de desempeño, aumentos de sueldo entre otras. Segunda: es útil pensar en dos niveles generales de necesidades, en los cuales las inferiores deben satisfacerse antes que las superiores se vuelvan importantes. Tercera: sensibilizo a los directivos sobre la importancia del crecimiento personal y la autorrealización.

Desempeño Laboral

Rodas (2004), describe el desempeño laboral de la siguiente forma:

El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona esta

dispuesta a realizar (p. 356).

De allí que, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. De este modo el desempeño del cargo está en función de todas estas variables que lo condicionan con fuerza. En esta perspectiva, el desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad, sea formalmente o informalmente. Además la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa de la organización.

En términos concretos, el principal desafío del especialista en recursos humanos es lograr el mejoramiento permanente de las organizaciones de las que forman parte, haciéndolas más eficientes y más eficaces. Ser eficiente implica utilizar la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de bienes y servicios. Ser eficaz implica lograr la producción de estos bienes y servicios adecuados, de manera que sean aceptables para la sociedad. Estos dos factores conducen a mejores niveles de productividad.

Satisfacción Laboral

Cantera (2001). “Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo”. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias.

Por su parte, Robbins (2004), define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece”. Se

puede agregar a ello, que es como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, con lo que desea y espera de él. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer. En este sentido, Fleishman (2006), comenta que:

Cada trabajador tiene percepciones distintas sobre su ambiente de trabajo y de las acciones positivas que acomete la organización a la que pertenece a favor de su bienestar, que constituyen sensaciones que determinan su actuar, éstas además, se pueden transmitir a otras personas del ambiente externo que le rodea, influyendo indirectamente de manera negativa o positiva.(p. 222)

Por tanto, medir el nivel de satisfacción laboral proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuanto más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe, y si efectivamente esto es lo que necesita Hernández (2009). De una manera más amplia, la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. La comprensión de estas necesidades del empleado, puede ayudar a entender su conducta, ya que generalmente éstas se encuentran detrás de ellas. Probablemente la teoría más conocida sobre las necesidades humanas.

Jornada de Trabajo

Martín, (2002). La jornada de trabajo “está formada por el número de horas que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente. No se debe confundir con el concepto de horario de trabajo, la jornada representa el número de horas que el trabajador debe prestar su servicio, mientras que el horario fija la hora de entrada y la salida.”(p. 223) Entre horario y jornada

prevalece la jornada, puesto que el salario que fija el contrato viene determinado por el número de horas que se trabaja.

Si el horario establecido impidiera que se pudiera realizar la jornada completa, el empresario podrá imponer el cumplimiento íntegro de la jornada.

Flexibilidad Laboral

La cual permitirá, entre otras cosas, la creación de nuevas empresas, la eliminación de las normas rígidas sobre la jornada de trabajo y ajustes automáticos de salarios y con el salario mínimo indiferenciado para todos los trabajadores, entre otros. Así mismo, O. Hernández (cit.), opina lo siguiente:

El impacto de las nuevas tecnologías en las relaciones de trabajo, requiere que el Derecho Laboral, esencialmente dinámico en cuanto llamado a ajustarse a las realidades sociales concretas que regula, enfrente las nuevas exigencias que la industria plantea. De ahí que resulte necesario un cierto grado de adecuación de las tradicionales normas laborales, lo cual, en cierta forma, se encuadra dentro del planteamiento de flexibilidad laboral. Rechazar frontalmente esta necesidad de adecuación y sostener que los requerimientos de hacer menos rígidos el Derecho del Trabajo constituyen simplemente un planteamiento neoliberal del empresariado, es, en nuestra opinión, una posición extrema.

Como también lo es la de plantear la flexibilidad en términos tales que supongan en la práctica una desnaturalización de Derecho Laboral. Al enfocar la flexibilización con una perspectiva realista, llegamos a una posición intermedia, afirmando la necesidad de que el Derecho del Trabajo presente respuesta adecuada a los problemas que comporta el cambio tecnológico, sin que ello comporte una transformación esencial de la naturaleza, los fines, y los principios de esta disciplina. (P. 243)

La flexibilidad laboral o desregulación del mercado de trabajo, hace referencia a la fijación de un modelo regulador de los derechos laborales que elimine trabas y regulaciones para contratar y despedir empleados por parte

de las empresas y organizaciones públicas y privadas. La flexibilidad laboral está relacionada con las medidas de regulación del mercado laboral en lo referente a la libertad de contratación y el contrato individual de trabajo, para flexibilizar los mecanismos logrados por los sindicatos en el siglo XX, esperando con ello mantener el crecimiento de todo el sector privado.

La flexibilidad laboral en los últimos años ha tomado auge dentro del sector empresarial, ante la necesidad de establecer nuevas relaciones con los trabajadores para reducir costos. Ahora bien, para dar cuenta de dicha flexibilización, se definirá como el conjunto de estrategias empresariales utilizadas para adecuar el recurso humano a la organización, caracterizada por la innovación en las formas de contratar, utilizar, organizar y administrar el trabajo. En resumidas cuentas, la flexibilidad laboral, según Echeverría y López (2004). se revela como “un fenómeno que toca al conjunto de la vida del trabajador, sus espacios individuales y colectivos, con efectos marcados sobre el bienestar, la salud, la calidad de vida y del trabajo, así como el uso del tiempo no trabajado” (p. 5).

Bajo esta concepción, la flexibilización laboral es aplicada en las empresas fundamentalmente por dos razones: la primera, referida a la adecuación de la productividad a la diversidad del mercado. Ante esto, entran en juego las motivaciones organizacionales y productivas que demandan adaptaciones en el trabajo para obtener una producción más versátil adaptada a los volúmenes, productos y los cambios de la demanda, para lo cual la manifestación más evidente es la introducción de innovaciones tecnológicas. La segunda razón, está referida a la motivación del empresario a lograr una mayor rentabilidad, a través de la reducción de costos, que incluye el ajuste de los costos involucrados en la utilización del trabajo.

De acuerdo con los partidarios de aumentar la flexibilidad laboral esta permite mayores oportunidades a las empresas y a las personas, en el mundo globalizado donde las estructuras rígidas y las legislaciones abultadas y complejas resultarían impedimentos a ser superados en pos de mayor libertad para la población económicamente activa. Por otra parte diversos economista heterodoxos como el premio Nobel Joseph Stiglitz o el economista institucionalista Ha-Joon Chang han criticado el término que califican como eufemismo para "inseguridad o mutabilidad del puesto de trabajo", y niegan que en todos los casos tenga el efecto positivo que le atribuyen los partidarios de la flexibilidad

Bases Legales

Las bases legales de la investigación, están constituidas por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación que se realiza, entre esos documentos se tienen: A las normas, las leyes, reglamentos, decretos, resoluciones, y otras.

Los documentos jurídicos analizados que a continuación se mencionan constituyen las normativas legales que conciernen al tema objeto de estudio, como lo son: Derecho al Trabajo según la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. El Derecho al Trabajo, encuentra su fundamento, en los artículos 87 y 89 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial N°. 5.908 Extraordinario, de fecha 19/02/2009, al expresarse: "Artículo 87

Toda persona tiene derecho al trabajo y el 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 o 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. Artículo 89, literal 5º

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios: Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

Tales disposiciones, tienen por fin proteger y dar a conocer parte de los beneficios a los que tienen derecho los trabajadores en cualquier ámbito laboral, siendo el fundamento esencial ante situaciones en las que se han evidenciado casos de contravención al goce de este derecho constitucional, como lo es el Derecho al Trabajo. Igualmente, queda plasmado, de forma muy precisa, el Principio Fundamental de No Discriminación, el cual persigue por un lado, impedir toda clase de exclusión y restricción que lleve al menoscabo del goce o ejercicio, de los Derechos Humanos que tiene toda persona bajo condiciones de igualdad, entre ellos el trabajo y a no ser discriminada en el mismo, y por el otro, garantizar la igualdad de trato entre todos los individuos sin que ninguno sea discriminado en relación a otro, puesto que la discriminación, en todas sus acepciones, además de mermar el pleno desarrollo del potencial de la persona, motiva la exclusión social, lo que ocasiona la disminución de confianza en cuanto a la eficacia de una sociedad democrática, en la que todas las personas somos libres e iguales.

Por su parte, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012. Según lo dispuesto en el artículo 167:

Se entiende por jornada de trabajo, el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición para cumplir con las responsabilidades y tareas a su cargo, en el proceso social de trabajo tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Según el artículo 173, la reducción de la jornada laboral se hizo de la siguiente manera:

Los empleadores deben respetar los límites de la jornada ordinaria, bien sea diurna (8 horas diarias y 40 semanales); nocturna (7 horas diarias y 35 semanales) o mixta (7 1/2 horas diarias y 37 1/2 semanales), dentro de las cuales deben otorgar al menos una (1) hora para el descanso y la alimentación y dos (2) días de descanso semanal remunerados y continuos.

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, eliminó la jornada de 9 horas por acuerdo entre el trabajador y el empleador. Esta Ley regirá las situaciones y relaciones laborales desarrolladas dentro del territorio nacional, de los trabajadores con los patronos, derivadas del trabajo como hecho social. Las disposiciones contenidas en esta Ley y las que deriven de ella rigen a venezolanos, venezolanas, extranjeros y extranjeras con ocasión del trabajo prestado o convenido en el país y, en ningún caso, serán renunciables ni relajables por convenios particulares. Los convenios colectivos podrán acordar reglas favorables al trabajador y trabajadora que superen la norma general respetando el objeto de la presente Ley.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Una vez planteado el problema y luego de haber sustentado el tema con teoría referente al objeto de estudio, resulta necesario indicar la metodología que se utilizara, a fin de obtener la información que se requiere de manera adecuada.

El Marco Metodológico constituye una parte fundamental para el desarrollo de una investigación, puesto que éste plantea una manera o procedimiento ordenado que se sigue para establecer los hallazgos o fenómenos hacia los cuales está enmarcado el interés del estudio. En este sentido, Arias (2009), expresa:

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 sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p.125).

De acuerdo con lo anterior, la finalidad de esta sección es la de establecer el lenguaje de la investigación, es decir, crear cuáles son los métodos a utilizar, el tipo de estudio, el diseño, la población y la muestra, los instrumentos así como también, las diversas técnicas de recolección de datos y el análisis de los mismos.

Tipo de la investigación

En el caso específico del presente estudio se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva según, expresa Hernández y otros (2010), “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades y cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.302).Arias, (2009), al referirse a la investigación descriptiva afirma:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24)

Se considera la investigación de carácter descriptivo ya que los datos obtenidos en las distintas situaciones planteadas en la investigación, son descritos e interpretados según la realidad planteada. Es apoyada en la investigación documental porque se desarrolla con datos recogidos de diferentes literaturas relacionadas con el tema objeto de estudio.

Según lo antes mencionado sobre la investigación documental, Arias (2009) puntualiza que: “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores” (p. 27). Los datos serán recabados con distintas técnicas e instrumentos en la propia institución donde se desarrolló la investigación.

Según Sabino (2010), la investigación documental “Es un procedimiento

científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema” (96). Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos.

Nivel de la Investigación

El nivel de investigación, se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio. La presente investigación, reúne por su nivel, características de un estudio explicativo ya que define la causa del fenómeno estudiado por medio de un contexto teórico, donde se encuentra la vinculación, interdependencia e interrelaciones que existen entre los mismos. En tal sentido, Hernández y otros (2010), afirman que:

La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones (p. 132)

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación, ayuda a mejorar el estudio porque permite establecer contacto con la realidad a fin de que se conozca mejor. Constituye un estímulo para la actividad intelectual creadora y ayuda a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución del problema, además, contribuye al progreso de la lectura crítica del trabajo. Por su parte Sabino (2010), afirma que:

Los diseños de campo son los que se refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen directamente de la realidad, mediante el trabajo directo y concreto del investigador y su equipo, datos obtenidos de la experiencia empírica los cuales son llamados primarios u originarios productos de la investigación.(p.64)

De acuerdo con lo antes mencionado, el presente trabajo corresponde a una investigación de campo ya que consiste en la recolección de datos en relación a desarrollar estrategias motivacionales que permitan mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias adscritos a la estación policial los bucares de la policía de Carabobo, sin manipular o controlar variable alguna. Y se desarrollará mediante herramientas de recolección de datos, como la observación directa y entrevista estructurada.

Cabe destacar que, para el desarrollo del estudio se sustentó en una investigación con enfoque cualitativo la cual es descrita según Hernández y otros (2010) “El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de persona o lo que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad.

La implementación de este tipo de investigación en el presente estudio viene a dar respuesta a las interrogantes planteadas, partiendo de los objetivos específicos, con la finalidad de analizar la jornada laboral, como estrategia motivacional para el desempeño de los funcionario y funcionarias de la estación policial los bucares de la policía de Carabobo, a fin de

proponer recomendaciones en base a los resultados que se obtengan. Por otro lado, este tipo de investigación permite conocer del funcionario policial su opinión con respecto a lo que se investiga, sobre sus hábitos, costumbres, cultura, maneras de pensar y proceder.

Población y Muestra

Población

Todo estudio investigativo requiere necesariamente tomar en consideración a la población o universo total que será sometida a un estudio, con miras a ubicar el conjunto de elementos o unidades que guardan vinculación real con el problema expuesto; al respecto Arias (2009), comenta:

Desde el punto de vista estadístico, una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellos, y para el cual serán válidos las conclusiones obtenidas en la investigación.” (p.122).

Atendiendo al criterio señalado por el autor citado, en la presente investigación el universo objeto de estudio, esta constituido por una población de tipo finita, en la medida, que la conforma un determinado número de elementos, que en relación a este estudio es de setenta (70) funcionarios policiales (ver cuadro 1).

Cuadro 1 Población

Estratos	Población
Nivel Operacional	45
Nivel Táctico	24
Nivel Estratégico	1
Total	70

Fuente: Hernández (2014)

Muestra

Una vez determinada la población objeto de estudio, se debe estimar por conveniencia una muestra específica, a fin de poder simplificar el trabajo e inferir en proporciones manejables los resultados. Al respecto Arias (2009), la define: “Una muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83).

Fundamentándose en lo definido por el autor antes mencionado, la muestra seleccionada para el desarrollo de la presente investigación se consideró como una pequeña parte de la población, lo cual la representa en todo su contexto. Cabe señalar, que la muestra se dividió en estratos; conformados por los niveles operacional, táctico y estratégico de la policía de Carabobo.

Al respecto, Arias (2009) al hacer referencia al muestreo probabilístico estratificado señala que el mismo, “Consiste en dividir la población en sub conjuntos cuyos elementos son comunes, es decir, estratos homogéneos en

su interior. Posteriormente se hace la escogencia al azar en cada estrato” (p. 84).

Para efectos de la presente investigación la estratificación de la muestra se obtuvo aplicando dos (02) criterios o técnicas de muestreo. En primera instancia, se aplicó la fórmula para calcular el tamaño de la muestra cuando el objetivo consiste en estimar la media poblacional, y en segunda instancia, se aplicó la técnica de muestreo intencional u opinático para seleccionar al azar la población seleccionada para el estudio.

Dentro de este contexto Arias (2009) señala: La fórmula de error muestral, para calcular el tamaño de la muestra cuando el tamaño de la población es conocido (población finita) viene dado por la ecuación:

$$n = \frac{N \cdot k^2 \cdot p \cdot q}{c^2 \cdot (N - 1) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

n= Tamaño

N= Población = 70

k= 1.96 Constante que no debe ser menor al 95%

c= 0,1 Error máximo admisible

p= 0,5 Probabilidad a favor

q= 0,5 Probabilidad en contra

$$n = \frac{70 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.1^2 \cdot (70 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{70 \cdot 3.84 \cdot 0.25}{0.01 \cdot 69 + 3.84 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{67.2}{0.69 + 0.96} = \frac{67.2}{1.65} = 40.72 \approx 41$$

El resultado indica que el tamaño de la muestra obtenida a través de la fórmula aplicada es de 41. Debe mencionarse, que para efectos de la presente investigación el segundo criterio que se aplicó es el conocido como muestreo opinático o intencional con el propósito de seleccionar el tamaño muestral obtenido, para ello se seleccionaron treinta (30) funcionarios policiales. Al respecto Arias (2009) señala que: “la selección de los elementos con base en criterios o juicios del investigador se denomina muestreo opinático o intencional” (p. 53). El cuadro 2 señala la muestra seleccionada, una vez aplicada la ecuación y utilizado el muestreo probabilístico intencional.

Cuadro 2. Distribución por Muestreo Intencional

Estratos	Población	Muestra
Nivel Operacional	45	19
Nivel Táctico	24	10
Nivel Estratégico	1	1
Total	70	30

Fuente: Hernández (2014)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Arias (2009), puntualiza que “las técnicas de recolección de datos, son las diferentes formas o maneras de obtener información. Son ejemplo de técnicas la observación directa, encuesta en sus dos modalidades (cuestionario o entrevista), el análisis documental, análisis de contenido, entre otros” (p.53). Las técnicas son estrategias que le darán al investigador la facilidad de incrementar información necesaria, permitiendo determinar las prioridades de la organización objeto de investigación.

Por su parte, las técnicas elegidas para este fin, fueron la observación directa, la encuesta en la modalidad de cuestionario. De esta forma, según, Pallelas y Martins (2009):

La observación directa consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia. Es por ello una técnica tradicional, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de los sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea y luego la organiza intelectualmente (p.126).

Con la cual se logró describir el proceso y la situación actual de la estación policial los bucares de la policía de Carabobo, lo que permitió estudiar las fallas detectadas en la mencionada organización en cuanto al problema que se presentan en relación a la desmotivación de los funcionarios para lograr los objetivos de la Institución.

De igual manera, Arias (2009), expresa que en el “cuestionario, se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente, es por eso que el entrevistador debe poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia” (p. 74).

Al respecto, el cuestionario se aplicó al personal que integra la muestra y que esta involucrado directamente en la etapa del proceso operativo de la institución en estudio, para obtener información de gran importancia respecto a la situación actual, así como la manera y condiciones bajo las cuales son realizadas las operaciones y por medio de ésta se logró evidenciar el por qué de la actitud negativa de los funcionarios.

Operacionalización de Variables

Al trabajar con objetivos de investigación siempre se ha de delimitar las

variables a estudiar. Ramírez, (2008), define el término variable como:

“Una variable es en un principio una dimensión de un objeto, un atributo que puede variar de una o más maneras y que sintetiza conceptualmente lo que se quiere conocer a cerca de las unidades de análisis”. (p.52) Por su parte, Hurtado y Toro (2008), definen la variable como:

Todo aquello que puede cambiar o adoptar distintos valores, calidad, cantidad o dimensión. Es cualquier característica que puede cambiar cualitativa o cuantitativamente. En una investigación las variables son las distintas propiedades, factores o características que presenta la población estudiada que varían en cuanto a su magnitud, como la edad, distancia, productividad, la calidad de un trabajo realizado y tantas otras (p. 75)

Para la operacionalización de las variables se debe tomar en consideración como punto principal a los objetivos de la investigación para elaborar con ellos un cuadro técnico-metodológico donde se segregarán sistemáticamente los objetivos específicos de la investigación en unidades de contenido más precisos que el enunciado inicial que los definió.

Esta descomposición, permite extraer elementos estructurales, con la finalidad de que puedan servir como elementos medibles en los instrumentos de recolección de datos. De igual manera, las variables, dimensiones, indicadores e ítems se definen como enunciados concretos que permitirán

una descomposición de los objetivos específicos. El cuadro N° 3, que se presenta a continuación se diseño con los objetivos específicos de la presente investigación.

Cuadro 3. Operacionalización de Variables

Objetivo General: Analizar las estrategias motivacionales aplicadas en el desempeño laboral y su incidencia en la jornada de trabajo de los funcionarios y funcionarias adscritos a la estación policial los bucares de la policía de Carabobo.

Objetivos	Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	
1.- Diagnosticar la situación motivacional considerando la jornada laboral actual de la estación policial los bucares.	Motivación laboral	Los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo	Estrategias	-Metas - Relaciones Humanas -Incentivo -Trato	1 2 3
2. Determinar las estrategias motivacionales para el fortalecimiento del equipo de trabajo de la organización	Satisfacción laboral	Es el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.	Necesidades motivacionales	-Logro - Satisfacción -Recreación	5 6 7
3.- Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la jornada de trabajo de los funcionarios y funcionarias de la estación policial, los bucares de la policía de Carabobo.	Estrategias motivacionales	Conjunto de acciones planificadas cuyo fin primordial es motivar a las personas para que con disposición y entusiasmo realicen actividades dirigidas al logro de objetivos organizacionales e individuales	Estrategias motivacionales	- Atención - Estrategias	8 9

Fuente: Hernández (2014)

Validez y confiabilidad del Instrumento

De acuerdo a lo señalado, por Hernández, Fernández y Baptista (2009) “La validez, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 243). Los mismos autores, definen la confiabilidad de un instrumento “esta referida al grado en que su aplicación repetida objetos produce el mismo resultado” (p. 242).

Validez

La validez de contenido del instrumento se efectuó a través de un juicio emitido por un expertos de la Institución donde se realiza el trabajo, quien luego de evaluar el cuestionario estará de acuerdo con las formulaciones realizadas y aplicadas a través del mismo, este analiza las alternativas de respuestas obtenidas en su aplicación, tomando en cuenta los criterios de redacción, pertinencia y correspondencia para cada ítems. Posteriormente se promediarán las puntuaciones y se obtendrá una sumatoria para cada factor.

Confiabilidad

En relación a la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere grado de su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto el cual produce iguales resultados. Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se utilizó la técnica de estadística descriptiva, la cual permitirá evaluar y medir las variables inmersas en el cuestionario a través de la tabulación de cada ítem produciendo constantes resultados en su aplicación

Técnicas de Análisis de Datos

Según, Rodríguez y Pineda (2010), finalizada la tarea de recolección, el investigador quedará en posesión de un conjunto de datos a partir de los cuales se generarán las posibles soluciones del problema en estudio. Para procesar toda la información recolectada será necesario la organización y clasificación de la misma. Así, esta información será examinada por el investigador, de acuerdo con los conocimientos adquiridos durante la carrera de Relaciones Industriales, así como las tomadas del entorno que rodea al objeto de estudio. Finalmente, se creará este análisis en una síntesis, de manera clara precisa y sencilla a los planteamientos de la investigación en relación con los objetos propuestos. Según Palella y Martins (2009):

Las técnicas de análisis sirven para observar y analizar el contenido de los distintos documentos, especialmente los escritos, existen dos clases de técnicas, conocidas también como métodos: los clásicos basados en técnicas que ofrecen datos cualitativos; y los métodos modernos o matemáticos basados en técnicas que proporcionan resultados cuantitativos (p. 260)

Ésta permitirá por un lado, tabular y graficar los datos de los acontecimientos sucedidos durante la investigación realizada en cada una de las áreas de la Policía de Carabobo y en los procesos y actividades operativas que están relacionados a la misma, y por último, permitirá efectuar el análisis de estos informes obtenidos por medio de la ponderación otorgada a cada uno para obtener los puntos claves y necesarios para el sistema que se ajusta a la empresa antes mencionada. De la misma manera, Palella y Martins (2009):

El análisis estadístico descriptivo se efectúa una vez que se han recogido los valores que toman las variables de nuestro estudio (datos), procederemos al análisis descriptivo de los mismos, reflejando habitualmente el porcentaje que representan del total, y expresándolo en una tabla de frecuencias (p. 188).

En la presente investigación el análisis de los datos recolectados se realiza mediante la lista de chequeo y será aplicado a lo observado, en el cuestionario y a la revisión documental que se realiza a todos los integrantes de la muestra seleccionada cotejándolo con los requerimientos mínimos de los lineamientos que establece la metodología de satisfacción laboral.

Así mismo, se desarrollaran las técnicas motivacionales las cuales están dirigidas a la búsqueda de una mejora que permita a la institución en estudio mantenerse de manera competitiva en un mercado global y cambiante. Estas técnicas se lograrán a través del intercambio de información con resultados contrastados. El objetivo es comprender y aplicar estos resultados a las necesidades particulares de la propia organización.

La puesta en marcha de estas herramientas necesita del empleo de nuevas formas de organización que se vienen utilizando en las empresas en las últimas décadas. Se trata de fomentar la participación, la comunicación, el trabajo en equipo y generar el compromiso a todos los niveles de la organización apoyándose en las nuevas tecnologías.

así como de favorecer el conocimiento a todos los integrantes sobre la data, las necesidades, los objetivos y la situación actual de la compañía, las nuevas fórmulas que se han de desarrollar y los resultados que éstas van

produciendo en el sistema.

CAPITULO IV

ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados

Esta sección del trabajo de investigación se centra en la presentación de los datos obtenidos por medio de los instrumentos diseñados para el estudio. Los resultados arrojan información valiosa para interpretar estrategias motivacionales que permitan mejorar el desempeño laboral de los de los funcionarios y funcionarias de la Estación Policial los Bucares de la Policía del Estado Carabobo. En tal sentido, Arias (2009), puntualiza que los resultados “Son los hallazgos que se encuentran en la investigación del proyecto, aquí vas a especificar cuales son cual es el tipo de investigación que utilizaras cualitativa cuantitativa, cual es el objetivo a analizar, el universo, que es lo que vas a entregar, lo que buscas al hacer la investigación (p. 88)

Resultados de la Observación Directa

Arias (2009), menciona que el diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles. (p. 25). Permite conocer mejor la realidad, la existencia de debilidades y fortalezas, entender las relaciones entre los distintos actores sociales que se desenvuelven en un determinado medio y prever posibles reacciones dentro del sistema frente a acciones de intervención o bien cambios suscitados en algún aspecto de la estructura de la población bajo estudio. En esta fase se desarrollaron reuniones con la directiva y los

funcionarios de la Estación Policial los Bucares de la Policía del Estado Carabobo para exponerles los aspectos principales del estudio, luego se solicitó el apoyo obteniéndose una respuesta favorable. Posteriormente se utilizó un registro sistemático, valido y confiable a través de una lista de cotejo, que permitió demostrar la capacidad y el comportamiento del personal para llevar a cabo las labores que se efectúan en la atención la comunidad cliente, tomando esta capacidad como una de las fortalezas del procesos actual. (ver cuadro N° 4).

Cuadro N° 4 Ficha de Observación Directa

ITEM	HECHOS OBSERVABLES	siempre	Casi nunca	Nunca
1	Existen instrumentos que contengan las funciones que cada personal debe realizar.		x	
2	El personal esta capacitado para ejercer sus labores	x		
3	Los equipos contienen programas administrativos para llevar a cabo las tareas de atención a la ciudadanía.	x		
4	Se identifican los puntos de control en cada proceso.		x	
5	Las actividades realizadas son supervisadas frecuentemente		x	

ITEM	RASGOS DE CONDUCTA	siempre	Casi nunca	Nunca
1	Existen orden y respeto en el personal.	x		
2	El personal respeta las decisiones de la dirección.	x		
3	En el personal se observa pérdida de tiempo.	x		
4	Se cumplen las normas de control establecidas.		x	

Fuente: Hernández (2014)

Resultados del Cuestionario

Ahora bien, en el presente apartado se describen los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección de datos a la muestra representativa conformada por treinta (30) personas, miembros Estación Policial los Bucares de la Policía del Estado Carabobo el cual esta conformado por 9 preguntas dicotómicas.

A su vez, estos datos se presentan a través de cuadros y gráficos, para cada uno de los ítems que conforman el instrumento de recolección de datos, los cuales se analizaron de forma cualitativa y cuantitativa. Por consiguiente, una vez recopilados los datos, se procedió a la clasificación, agrupación y análisis de los resultados; el cuestionario se analizó a través de la técnica descriptiva basada en frecuencia de porcentajes y luego se graficaron los resultados obtenidos. A continuación se presentan los resultados de las preguntas cerradas aplicadas al personal encuestado

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario, el cual es tabulado y graficado mediante las técnicas de estadística descriptiva:

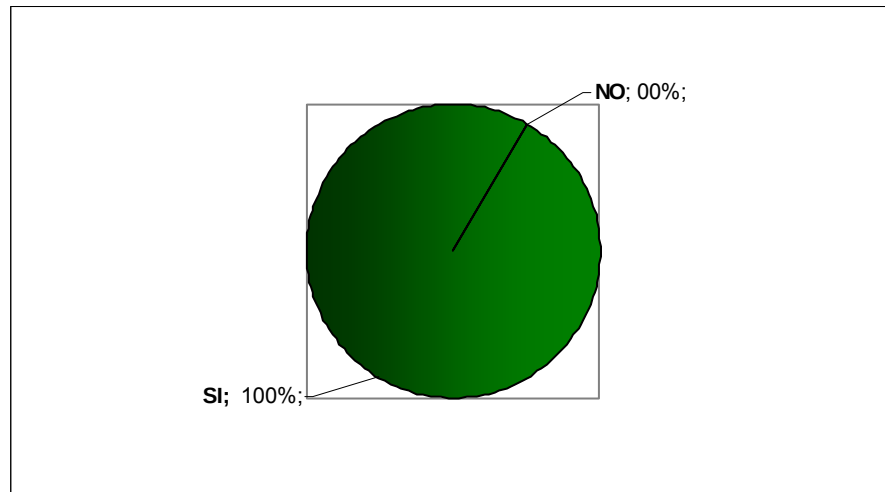
Ítem 1. ¿Considera que la empresa debe fijar metas a mediano y largo plazo relacionadas con las aspiraciones laborales de los trabajadores?

Cuadro N° 5 Metas a mediano y largo plazo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
No	00	00 %
Total	30	100 %

Fuente: Hernández (2014)

Grafico 2 Metas a mediano y largo plazo



Fuente: Hernández (2014)

Comentario: Con referencia al indicador logro de metas, al indagar en el ítem 1, se aprecia que el 100% afirmó estar de acuerdo que la institución a debe fijar metas a mediano y largo plazo relacionadas con sus aspiraciones laborales de los funcionarios.

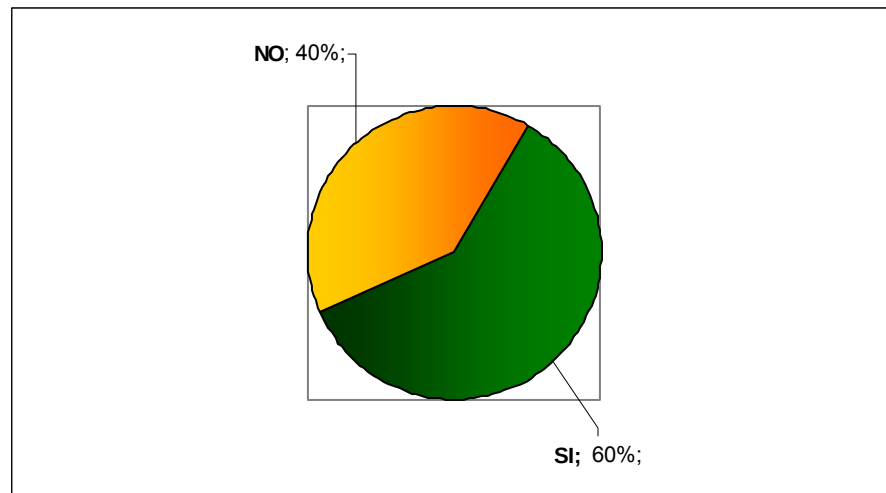
Ítem 2 ¿Mantiene relaciones interpersonales satisfactorias con sus compañeros de trabajo?

Cuadro N° 6 Relaciones interpersonales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	60%
No	12	40 %
Total	30	100 %

Fuente: Hernández (2014)

Gráfico 3 Relaciones interpersonales



Fuente: Hernández (2014)

Comentario: El resultado muestra que el 60% del sostiene que mantiene relaciones interpersonales satisfactorias con sus compañeros de trabajo, el 40% niega tal afirmación, esto indica que para obtener relaciones humanas favorables se debe ser Justo, económico, respetuoso, cooperador y generoso. La importancia de las relaciones interpersonales es que ayuda a mantener el buen servicio a los demás y a que la institución adquiera un renombre que les hace participe del gusto de la ciudadanía.

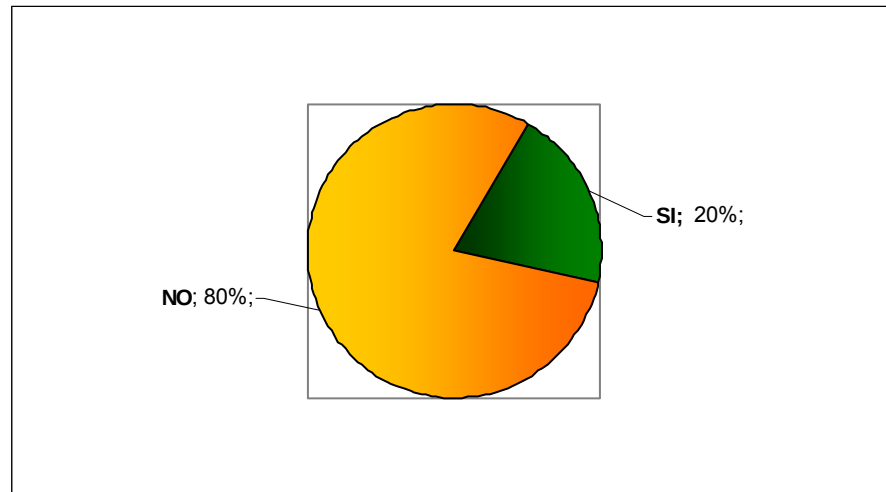
Ítem 3. ¿Su trabajo es reconocido por sus superiores inmediatos?

Cuadro N° 7 Incentivo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	06	20%
No	24	80 %
Total	30	100 %

Fuente: Hernández (2014)

Gráfico 4 Incentivo



Fuente: Hernández (2014)

Comentario: En esta oportunidad las respuestas arrojaron que el 20% afirma que su trabajo es reconocido por sus superiores inmediatos; el 80% dijo que no, lo que indica que es necesario incentivar a los trabajadores reconociendo las labores realizadas por los mismos ya que su logro, en el ámbito laboral, incluye realizar con éxito las metas relacionadas con el propio trabajo o algún aspecto del mismo. La cadena de acciones que permite alcanzar la meta puede estar compuesta de etapas, cada una de las cuales se dirige para alcanzar una subtema la cual resulta ser una importante herramienta motivadora.

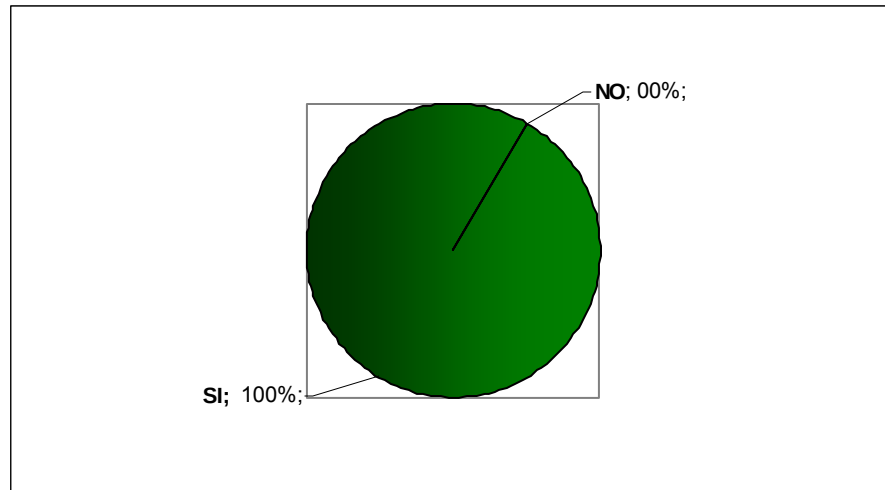
Ítem 4. ¿El reconocimiento a su labor profesional es necesario para su autorrealización?

Cuadro N° 8 Reconocimiento a la labor profesional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
No	00	00 %
Total	30	100 %

Fuente: Hernández (2014)

Gráfico 5 Reconocimiento a la labor profesional



Fuente: Hernández (2014)

Comentario: El gráfico N° 04 refleja de forma clara que unánimemente el 100% de los empleados encuestados afirman que el reconocimiento a su labor profesional es necesario para su autorrealización. Lo cual indica que, la Administración de Recursos Humanos, ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la Policía, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los funcionarios la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto.

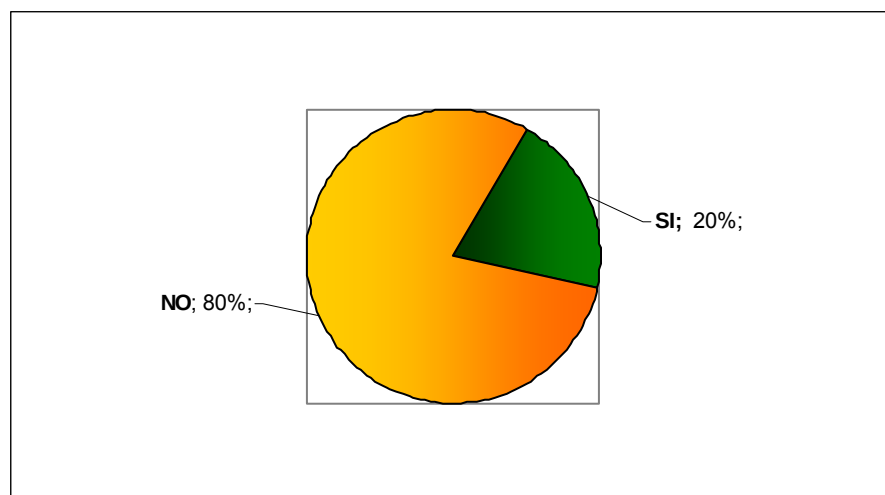
Ítem 5. ¿Su cargo o puesto de trabajo le permite llevar a cabo toma de decisiones e iniciativas para el logro de los objetivos?

Cuadro N° 9 Logro de los objetivos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	06	20%
No	24	80 %
Total	30	100 %

Fuente: Hernández (2014)

Gráfico 6 Logro de los objetivos



Fuente: Hernández (2014)

Comentario: Se observa cómo un 20% afirma que su cargo o puesto de trabajo le permite llevar a cabo toma de decisiones e iniciativas para el logro de los objetivos, mientras que el 80% niega tal formulación, por lo que es necesario que el personal considere que las decisiones se toman sin tener toda la información requerida, o sin los recursos que realmente se necesitan, por lo tanto, todas las decisiones tienen que ser revisadas y aceptar la responsabilidad y las consecuencias de haberla tomado. El producto o resultado de toma de decisión debe ser evaluado regularmente para determinar su efectividad en el trabajo.

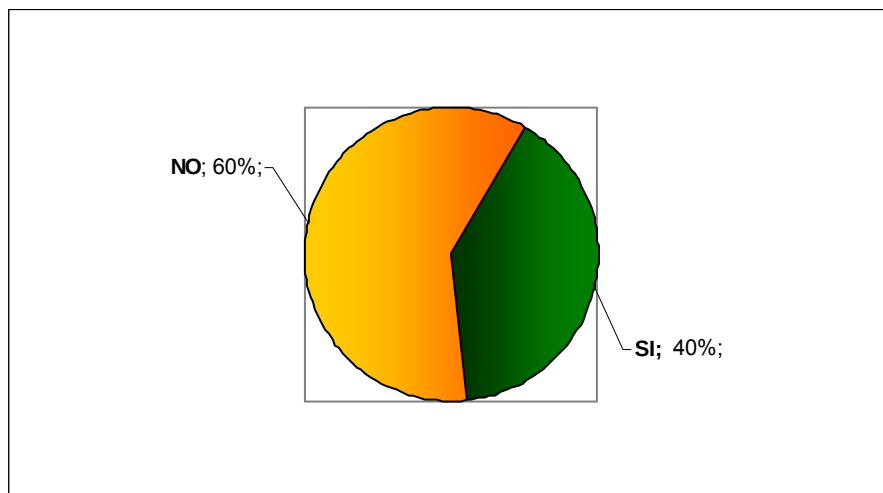
Ítem 6. ¿Se siente satisfecho en la realización de sus labores de rutina?

Cuadro N° 10 Satisfacción Laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	40%
No	18	60 %
Total	30	100 %

Fuente: Hernández (2014)

Gráfico 7 Satisfacción Laboral



Fuente: Hernández (2014)

Comentario: El gráfico N° 06 manifiesta que un 40% de la población entrevistada plantea que se siente satisfecho en la realización de sus labores de rutina, el 60% dice lo contrario, lo cual indica que una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo institucional.

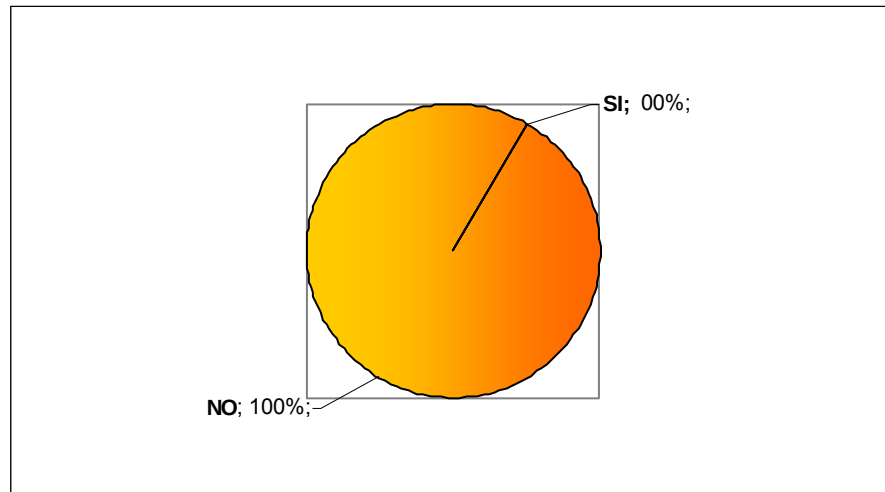
Ítem 7. ¿La Policía de Carabobo planifica proyectos recreativos para el personal en beneficio de la relación laboral de la institución?

Cuadro N° 11 Proyectos recreativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	00	00%
No	30	100 %
Total	30	100 %

Fuente: Hernández (2014)

Gráfico 8 Proyectos recreativos



Fuente: Hernández (2014)

Comentario: Se observa de manera alarmante como un 100% manifiesta que la Policía de Carabobo no planifica proyectos recreativos para el personal en beneficio de la relación laboral de la institución; por lo que es necesario enfatizar que la recreación toma en cuenta todo el concepto de integralidad del hombre como un ente bio-psicosocial, especialmente en los aspectos relacionados con el ambiente laboral.

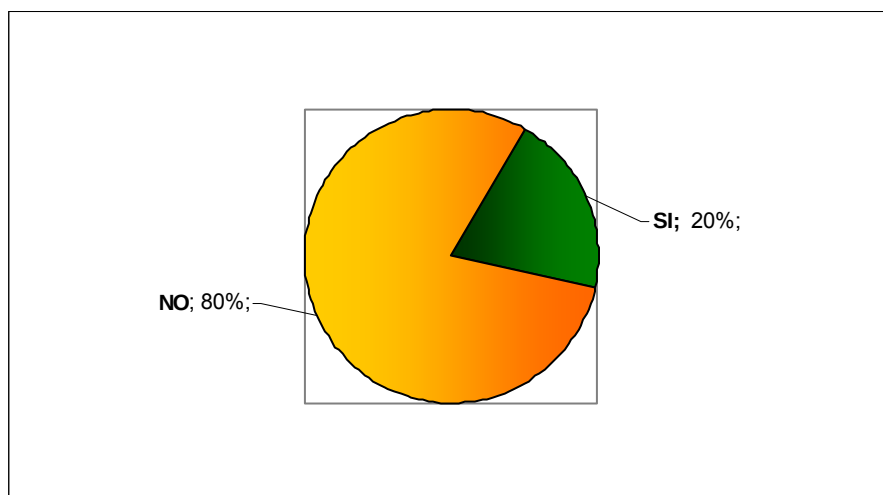
Ítem 8 ¿Se promueve en los participantes la motivación al logro, en atención de la búsqueda del éxito personal y laboral?

Cuadro N° 12 Promoción de motivación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	06	20%
No	24	80 %
Total	30	100 %

Fuente: Hernández (2014)

Gráfico 9 Promoción de motivación



Fuente: Hernández (2014)

Comentario: De acuerdo al gráfico 8, el 20% indica que la estación los Bucares de la Policía de Carabobo promueve en los participantes la motivación al logro, en atención de la búsqueda del éxito personal y laboral, el 80% dice que no, es necesario manifestar que la motivación es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras.

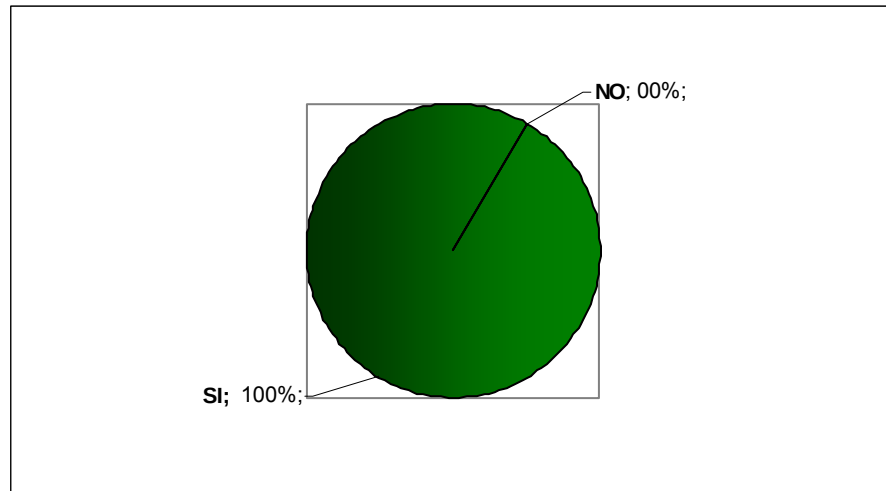
Ítem 9. ¿Estaría usted de acuerdo con la implementación de estrategias motivacionales para la satisfacción laboral de los funcionarios de la estación Policial los Bucares?

Cuadro N° 13 Estrategias motivacionales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
No	00	00 %
Total	30	100 %

Fuente: Hernández (2014)

Gráfico 10 Estrategias motivacionales



Fuente: Hernández (2014)

Comentario: En relación a estrategias motivacionales para la satisfacción laboral de los funcionarios de la estación Policial los Bucares, el 100%, esta de acuerdo con la implementación de las mismas, ya que estas son fundamentales para mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por tal motivo, se debe estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, de tal forma que favorezca tanto los intereses de la institución como los trabajadores.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos aportados en la aplicación del instrumento a los funcionarios de la que conforman la muestra y que laboran en la estación policial los bucares de la policía de Carabobo, se puede afirmar, que el personal objeto de investigación presenta las siguientes particularidades:

1. En cuanto a los factores de motivación, se encontró que el único factor motivante presente en el personal es el logro de metas. Por otro lado, hay desmotivación en los siguientes indicadores: reconocimiento por parte de los supervisores directos, los trabajadores perciben que no se promueve la capacitación de acuerdo a su especialidad o área en la cual ejercen sus funciones, no hay autonomía en sus tareas y falta de diversificación en las labores que desempeñan.
2. En referencia a los factores de recreación, que puedan crear satisfacción en el personal son: interacción social y seguridad en el trabajo. Se encuentra insatisfacción en los siguientes indicadores: condiciones de trabajo.
3. Los datos encontrados coinciden con lo mencionado por Chiavenato, es decir, la presencia de los factores motivantes, producen un efecto de satisfacción duradera; por otro lado, los factores de mantenimiento o higiene, según Bedodo y Gallardo (2006), "poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los empleados" (p.29). Según lo expuesto, aunque ambos factores son importantes para mantener la satisfacción en el trabajador, los factores motivantes son los que operan principalmente para crear motivación.

Los resultados mencionados anteriormente, son de suma importancia, ya que dan indicio para saber que motiva a los trabajadores bajo estudio, de

acuerdo a esto, se advierte a los directivos que conlleva algo más que un buen sueldo y buenas condiciones de trabajo motivar a los empleados de hoy en día. Se necesita un trabajo enriquecido que ofrezca al individuo la oportunidad de logro y de reconocimiento, estímulo, responsabilidad y avance.

Por lo tanto, el saber que estimula al personal, es de mucha utilidad para dar origen a la propuesta de estrategias motivacionales que el autor plantea como producto final de esta investigación.

La aplicación de un buen método de motivación no puede ser llevado a cabo sin conocer a las personas y sus intereses, por lo que es necesario que los funcionarios sientan el sentido de pertenencia e intimidad, esto trae como consecuencia que el trabajador sea leal a la institución y progrese en beneficio de la Institución. Los encargados de liderar la Estación Policial los Bucares de la Policía del Estado Carabobo, son importantes en la motivación de los trabajadores, por lo que no deben dejar de lado el reconocimiento creativo y constante.

Por lo anteriormente mencionado, se plantearon estrategias motivacionales, con la finalidad que los trabajadores y directivos de la Estación Policial los Bucares de la Policía del Estado Carabobo, se motiven y adquieran herramientas para ejercer un liderazgo proactivo que los impulse a: superar los obstáculos que se les presenta en el quehacer diario, lograr el éxito y la satisfacción laboral por el deber cumplido, y atender con calidad el proceso de trabajo en el que se encuentran inmersos.

Una buena forma de capacitar y motivar a los empleados es diseñar un plan con el personal, darles seminarios de auto- superación donde se les enseñe a conocerse a sí mismos, donde hablen del carácter y de como

"controlar sus impulsos para que visualicen el impacto de sus acciones en pro de lograr tener un buen manejo de sus sentimientos conllevándolos a lograr un mejor desempeño de su trabajo. Es por ello, que es necesario enseñarle al personal a tener un criterio más amplio de las situaciones y a buscar ejemplo en un test de visualización, las personas perciben diferentes cosas por su criterio de ver las cosas, lo que les motivan a reaccionar de distinta manera.

Bajo esta premisa, al lograr un buen sistema para la motivación del personal, hay que tratar de mantenerlo en ritmo e innovación sobre la implementación de nuevos métodos de motivación y así las personas siempre van a ser productivas, van a trabajar más y de mejor ánimo, no van a tener esa presión de trabajar en un ambiente de inestabilidad.

Una vez que se satisface una necesidad es posible que el organismo luche por satisfacerla en un grado aún mayor, esto quiere decir que al satisfacer un objetivo la persona puede tender a querer seguir en lo mismo , sólo que en mayor grado, por esta razón, es importante seguir con la implementación de mejores métodos de motivación de personal.

Recomendaciones

- Implementar la nueva jornada laboral, propuesta por el Consejo General de Policía.
- Promover actividades, para la recreación, desarrollo físico, espiritual y cultural.
- Garantizar que hayan períodos adecuados de descanso.
- Dictar talleres, charlas, seminarios de capacitación a los funcionarios policiales y de esta manera, contribuir al mejor desempeño de sus funciones.
- Incentivar al personal, por medio de reconocimientos.

- Aplicar este estudio a otras estaciones policiales.
- Difundir los resultados y estrategias propuestos en esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias F (2009) *El proyecto de investigación. Introducción de la metodología científica*. Editorial Episteme. Caracas.Venezuela
- Baldizón (2012) *La Motivación y el Clima Organizacional para la Policía del Estado Carabobo*. Presentada para la Universidad de Carabobo
- Cantera J (2001) *Motivación total en los trabajos*. Edición Centro de Estudios Ramón Areces, S.A
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial N 36.860 del 30 de Diciembre de 1999.*
- Chiavenato I: (2001). *Administración de los Recursos Humanos*. Edición. Mc Graw Interoamericana Santa Fe, Colombia.
- Elton M (1924-1927) *Comportamiento y Desarrollo Organizacional*. Edición. Mc Graw Interoamericana Santa Fe, Colombia.
- Fleishman R (2006), *La administración de personal, desarrollo de recursos humanos*, Edición Noriega Limusa, México
- Fulque V (2008) *La motivación en el proceso enseñanza*. Edición Centro de Estudios Ramón Areces, S.A
- Gómez M. (2009). *Flexibilización de la jornada laboral en la legislación venezolana y su aplicación actual*, presentado en la Universidad de Carabobo.
- Hernández, Y (2010). *Estrategia y Control de gestión* Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona. España
- Hernández, P. Fernández, C y Baptista, P. (2009). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw- Hil. México.
- Hurtado y Toro (2008), *Metodología de la Investigación*. Ediciones MC Graw Hill, México Distrito Federal.
- Lahey Y (2009) *Administración en las organizaciones*. Ediciones MC Graw Hill, México Distrito Federal.
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)* Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012.

López (2004) *Psicología. Afectividad fundamental*. Edición Centro de Estudios Ramón Areces, S.A

Martín, (2002) *Investigación de la Motivación Humana y la Jornada de Trabajo*. Edición Centro de Estudios Ramón Areces, S.A

Maslow A (1999) *Psicología diferencial: diversidad e individualidad humanas*.
McClelland D (1998) *Teoría de la Necesidades*

Mostafá P y Sadala A. (2009) *La aplicabilidad de la flexibilización, en el derecho laboral venezolano, en materia de salario y jornada laboral*, presentado ante la Universidad de Carabobo

Pallelas S y Martins F (2009) *Metodología de la investigación cuantitativa*.
Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Pardo L (2008) *Motivación de recursos humanos*. Ediciones MC Graw Hill,
México Distrito Federal

Ramírez A (2008) *Metodología de la Investigación*, Ediciones Consuelo Camacho Caracas-Venezuela.

Reeve, (2004) *Modificación de la conducta*. Ediciones Gestión 2000 S.A.
Barcelona. España

Robbins S (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*.
Edición, Reimpresión México.

Rodas (2004) *Motivación y conducta*. Ediciones Fontanella Barcelona.

Rodríguez y Pineda (2010) *Metodología en la Perspectiva de la Didáctica*.
Ediciones Genika. México

Sabino (2009) *El proceso de investigación*. Editorial Panapo. Caracas-Venezuela.

Vázquez y Méndez (2011). *La flexibilidad de la jornada de trabajo: teorías sobre el trabajo a turnos y el mismatch de horarios*, presentada en la Universidad Politécnica de Cartagena

Véliz A (2009) *Introducción a la metodología*. Ediciones Genika. México.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



La presente encuesta es realizada por la Licenciada: Yuri C. Hernández. para optar al título de magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, con la finalidad de Analizar las estrategias motivacionales aplicadas en el desempeño laboral y su Incidencia en la jornada de trabajo de los funcionarios y funcionarias adscritos a la estación policial los bucares de la policía de Carabobo.

Marque con una X la opción de su preferencia.

Ítem 1. ¿Considera que la empresa debe fijar metas a mediano y largo plazo relacionadas con las aspiraciones laborales de los trabajadores?

Si_____ No_____

Ítem 2 ¿Mantiene relaciones interpersonales satisfactorias con sus compañeros de trabajo?

Si_____ No_____

Ítem 3. ¿Su trabajo es reconocido por sus superiores inmediatos?

Si_____ No_____

Ítem 4. ¿El reconocimiento a su labor profesional es necesario para su autorrealización?

Si_____ No_____

Ítem 5. ¿Su cargo o puesto de trabajo le permite llevar a cabo toma de decisiones e iniciativas para el logro de los objetivos?

Si_____ No_____

Ítem 6. ¿Se siente satisfecho en la realización de sus labores de rutina?

Si_____ No_____

Ítem 7. ¿La Policía de Carabobo planifica proyectos recreativos para el personal en beneficio de la relación laboral de la institución?

Si_____ No_____

Ítem 8 ¿Se promueve en los participantes la motivación al logro, en atención de la búsqueda del éxito personal y laboral?

Si_____ No_____

Ítem 9. ¿Estaría usted de acuerdo con la implementación de estrategias motivacionales para la satisfacción laboral de los funcionarios de la estación Policial los Bucares?

Si_____ No_____