



UNIVERSIDAD DE CARABOBOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
NÚCLEO – ARAGUA



**NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A UNA
DIRECCIÓN DE ESCUELA PERTENECIENTE A UNA INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA EN EL PERIODO LECTIVO I/2014.**

Autoras:
Centeno Jessica
Romero Andrea

La Morita , Julio de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
NÚCLEO – ARAGUA



**NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A UNA
DIRECCIÓN DE ESCUELA PERTENECIENTE A UNA INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA EN EL PERIODO LECTIVO I/2014.**

Autoras:
Centeno Jessica
Romero Andrea

Línea de Investigación.
Gestión de Personas.

La Morita , Julio de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
NÚCLEO – ARAGUA



**NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A UNA
DIRECCIÓN DE ESCUELA PERTENECIENTE A UNA INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA EN EL PERIODO LECTIVO I/2014.**

Autoras:
Centeno Jessica
Romero Andrea

Trabajo de grado presentado para optar al título
de Licenciada en Relaciones Industriales

La Morita , Julio de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
NÚCLEO – ARAGUA



CONSTANCIA DE APROBACION

**NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A UNA
DIRECCIÓN DE ESCUELA PERTENECIENTE A UNA INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA EN EL PERIODO LECTIVO I/2014.**

Tutora:
Lenny Uzcategui.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Economicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales

Por: Lenny Uzcategui

C.I: 8.045.520

La Morita , Julio de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
NÚCLEO – ARAGUA



Por medio de la presente, se hace constar que el Trabajo de Grado titulado **“NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A UNA DIRECCIÓN DE ESCUELA PERTENECIENTE A UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EN EL PERIODO LECTIVO I/2014”** presentado por las Bachilleres: Jessica Centeno titular de la Cédula de Identidad N° **V.19.605.233** y Romero Andrea, titular de la Cedula de Identidad N° **V-17.799.912**, se ha hecho bajo el debido seguimiento y revisión.

Profesora: Lenny Uzcategui
C.I: 8.045.520



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
 NÚCLEO – ARAGUA



VEREDICTO

Nosotros los miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo de grado titulado “NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A UNA DIRECCIÓN DE ESCUELA PERTENECIENTE A UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EN EL PERIODO LECTIVO I/2014.” Presentado por: Jessica Centeno cedula de identidad 19605233, y Romero Andrea cedula de identidad 17799912, para optar al título de licenciadas en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:_____a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombre y apellido

C.I:

Firma.

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por iluminarme y guiar mis pasos cada día y no dejarme desistir en ningún momento.

A mi madre Brenda Medina por ser mi pilar, por su gran dedicación, infinito sacrificio, por su apoyo, amor incondicional y por darme fuerza en los momentos más difíciles. ¡Gracias por darme la vida! ¡Te amo!

A mis tías por creer en mí, por su apoyo moral y su gran aprecio.

A mis primos por su apoyo y que la perseverancia y disciplina les sirva de ejemplo.

A mi esposo por su paciencia, sacrificio, comprensión y por ayudarme a cumplir una de tantas metas. ¡Te amo!

A mi hija por ser el motor que me impulsa todos los días a querer ser mejor, por motivarme a superarme solo con una mirada. Eres mi todo.

A mi compañera y amiga Hersay García por su apoyo y gran ayuda.

A mis amigos(as) por su apoyo.

Jessica Centeno

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre por haberme acompañado en todo este trayecto de vida y por ser el Pilar más importante, por enseñarme que el camino es difícil pero no imposible, por ese apoyo incondicional a lo largo de mi carrera y por ser mi mayor ejemplo de lucha, de constancia, por darme la vida, guiarme, enseñarme valores, por su comprensión, por su ayuda en los momentos arduos y por creer en mí. Con todo mi amor para ti.

Andrea Romero

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Carabobo y en especial a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales y a la Escuela de Relaciones Industriales por permitirme formar parte de ella y obtener los conocimientos académicos necesarios para ser una persona productiva para mi país.

A todos los profesores que colaboraron con mi formación profesional.

A la Licenciada y profesora Lenny Uzcátegui por su tiempo, apoyo y por haber guiado el desarrollo de este trabajo y la culminación del mismo.

A Yadimir Pernía por su apoyo y colaboración.

Jessica Centeno

AGRADECIMIENTOS

Les agradezco a mis padres Pilar Nieto y Rafael Romero por brindarme la oportunidad de tener la mejor educación a lo largo de mi vida, por facilitarme los recursos para el logro de mis objetivos, estar ahí en los momentos importantes y especiales de mi vida, Los amo.

A mi familia, tías, primos, madrina, por ser un factor de motivación, siempre estar pendiente de mí, de mi progreso en la universidad, son un gran ejemplo a seguir, les agradezco por tenerlos en mi vida.

A mi compañera de tesis Jessica Centeno, por la paciencia que ha tenido conmigo, su apoyo, perseverancia y su amistad, una vez alguien nos dijo "O terminan odiándose o se quieren más" pues te quiero mucho, gracias por todo.

A mis amigos que son parte importante en mi vida, en este logro, los hermanos que el destino me regalo, esto también es para ustedes Juan Felipe, Lorenzo Echenagucia, Mi Manu donde quiera que estés... Nombrarlos a todos significaría llenar la hoja, están en mi corazón. La amistad y el amor no tiene límites.

A mi compañero de clases y amigo de la vida real Edi Betancourt por haber hecho que estos años de universidad fuesen más divertidos y placenteros, por vivir conmigo tantas experiencias y aguantarme tantas batidas. Nuestra relación amor/ odio. Te Adoro.

A mi tutora Lenny Uzcátegui por su excelente asesoría, constancia y ayuda en este proyecto, sus conocimientos nos sirvieron de mucho para la realización de este proyecto, gracias por su confianza y apoyo.

Andrea Romero



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
NÚCLEO – ARAGUA



NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A UNA DIRECCIÓN DE ESCUELA PERTENECIENTE A UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EN EL PERIODO LECTIVO I/2014.

Autoras: Centeno Jessica y Romero Andrea

Tutora: Lenny Uzcategui.

Julio de 2014

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito analizar el nivel de motivación de los trabajadores adscritos a una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014, con el objeto de sugerir recomendaciones para optimizar el desempeño. Diagnosticando las condiciones de trabajo o factores higiénicos e Identificando los elementos motivacionales que afectan su actuación.

Bajo un enfoque cuantitativo y un tipo de investigación de carácter descriptivo y enmarcado bajo un diseño no experimental, apoyada en un estudio de campo, por cuanto permitió avocarse a estudiar los fenómenos de la realidad misma donde se producen. Se tomó una población de cinco (05) personas a las cuales se les aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos con un cuestionario de 31 ítems. Arrojando éste unos resultados que están plasmados en tablas de frecuencia y expuestos en gráficos de escalas de tendencia, donde se reflejó frecuencias y porcentajes en función de los indicadores que sustentan las dimensiones respectivamente.

La investigación arrojó que existen bases en la institución para sugerir un conjunto de acciones que contribuyan al mejoramiento del nivel de motivación de los trabajadores en virtud de encontrarse debilidades en los aspectos higiénicos y motivacionales.

Palabras Claves: Motivacion, Factores higiénicos, Factores motivacionales.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
NÚCLEO – ARAGUA



LEVEL WORKERS MOTIVATION ATTACHED TO
ADDRESS SCHOOL BELONGING TO A UNIVERSITY
INSTITUTION IN PERIOD LECTIVO I/2014.

Autoras: Centeno Jessica y Romero Andrea

Tutora: Lenny Uzcategui.

Julio de 2014

ABSTRACT

This research was to analyze the motivation of those attached to an e-school workers belonging to a university in the academic year I/2014, in order to suggest recommendations to optimize performance. Diagnosing working conditions or factors and identifying the motivational factors affecting their performance.

Under a quantitative approach and a type of descriptive research and framed under a non-experimental design, based on a field study, because arrogate allowed to study the phenomena of reality itself where they occur in nature. A population of five (05) persons to whom they apply the survey as data collection technique with a questionnaire of 31 items was taken. Shedding this results that are reflected in frequency tables and graphs presented in scales trend, where frequencies and percentages are reflected in terms of indicators that support the dimensions respectively.

The throw existing research bases in the institution to suggest a set of actions that contribute to improving the level of motivation of workers under weaknesses found in sanitary and motivational aspects.

Keywords: motivation, hygiene factors, motivational factors.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS-CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xx
CAPÍTULO I.....	22
Planteamiento del problema	22
Objetivos de la investigación	26
Objetivo General.	26
Objetivos Específicos.	26
Justificación de la investigación.....	27
CAPÍTULO II.....	29
MARCO TEÓRICO	29
Antecedentes de la investigación	29
Bases teóricas	33
La motivación	34
Motivación Laboral	35
Teorías de la motivación.....	37
Teoría de las necesidades según Maslow (1943).....	38
1. Necesidades básicas.....	38
2. Necesidades de seguridad y protección	39
3. Necesidades de afiliación y afecto.....	39

4. Necesidades de estima.....	40
5. Autorrealización	40
Teoría de ERG por Clayton Alderfer (1969).....	41
1. Necesidades de Existencia (E).....	42
2. Necesidad de Relación (R).....	42
3. Necesidad de Crecimiento o Desarrollo (G).....	42
Teoría de las Necesidades Aprendidas de McClelland (1961)	43
Teoría de los Factores o Bifactorial de Frederick Herzberg (1959)	45
Factores higiénicos	46
Condiciones Físicas y Ambientales	47
Comportamiento Organizacional	49
La Comunicación.....	49
Elementos de la Comunicación.....	50
Comunicación Organizacional.....	50
Relaciones Interpersonales (Compañeros y Supervisor)	51
Política Organizacional.....	52
Reglamentos Internos	52
Estabilidad Laboral.....	52
Factores motivacionales	53
Realización.....	54
Oportunidades de crecimiento.....	54
Reconocimiento profesional	54
Trabajo en si.....	55

Responsabilidad en el trabajo	55
Reseña histórica	56
Bases legales	58
Definición de términos básicos	59
CAPÍTULO III	61
MARCO METODOLÓGICO	61
Tipo de Investigación	61
Diseño de la Investigación	62
Población y Muestra	63
Población.....	63
Muestra	64
Validez y Confiabilidad.....	64
Validez.....	64
Confiabilidad.....	65
Escala de valorización del Coeficiente de Confiabilidad	66
CAPÍTULO IV.....	70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	70
Técnicas de interpretación de resultados	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS-CUADROS

Tabla N° 1. Cuadro de operacionalizacion de variables.....	69
Tabla N° 2. Condiciones físicas y ambientales de trabajo.....	72
Tabla N° 3. Remuneración laboral y beneficios socioeconómicos.....	73
Tabla N° 4. Comportamiento organizacional.....	75
Tabla N° 5. Políticas y reglamentos organizacionales.....	76
Tabla N° 6. Estabilidad laboral.....	78
Tabla N° 7. Realización.....	81
Tabla N° 8. Oportunidades de crecimiento.....	82
Tabla N° 9. Reconocimiento profesional.....	84
Tabla N° 10. Trabajo en si.....	85
Tabla N° 11. Responsabilidad.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura N° 01: Pirámide de Maslow (1943) citado por Espinoza, H. (2009)	41
Figura N° 2. Escala de tendencia.....	71
Gráfico N° 1. Distribución de escala porcentual del indicador condiciones físicas y ambientales de trabajo.....	72
Grafico N°2. Distribución de escala porcentual del indicador remuneración laboral y beneficios socio-económicos.....	74
Gráfico N°3. Distribución de escala porcentual del indicador Comportamiento organizacional: comunicación y relaciones interpersonales (compañeros-supervisión).....	75
Gráfico N° 4. Distribución de escala porcentual del indicador políticas y reglamentos de la organización	77
Gráfico N° 5 Distribución de escala porcentual del indicador estabilidad laboral	78
Gráfico N° 6. factores higiénicos.....	79
Gráfico N° 7. Distribución de escala porcentual del indicador realización.....	81
Grafico N° 8. Distribución de escala porcentual del indicador Oportunidades de crecimiento.....	83
Gráfico N° 9 . Distribución de escala porcentual del indicador reconocimiento profesional.	84
Gráfico N° 10. Distribución de escala porcentual del indicador trabajo en sí	86

Gráfico N°11. Distribución de escala porcentual del indicador responsabilidad.
.....87

Gráfico N°12 Factores motivacionales88

INTRODUCCIÓN

La presente investigación permitió abordar la importancia de la motivación del personal en una institución de educación superior, específicamente en la Dirección de una de sus Escuelas para el periodo lectivo I/2014, ya que, en cualquier organización es de gran necesidad que el personal se encuentre motivado para desempeñar su trabajo de manera eficiente y así consolidar empleados competitivos, capaces y hábiles.

Es por ello que, la finalidad de este estudio es analizar los niveles de motivación para de esta manera sugerir estrategias motivacionales para optimizar el desempeño laboral del personal. El mismo, sirve de guía para comprender y valorar el comportamiento humano, es decir, actitudes y acciones de las personas en su trabajo de una manera integral. (Individuo-organización)

En este sentido, la investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos

El capítulo I: contiene el planteamiento de la problemática objeto de estudio, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación de la investigación.

El capítulo II: contiene, los antecedentes, las bases teóricas de la investigación, las bases legales y la definición de términos básicos.

El capítulo III: Contiene la metodología utilizada para el logro de los objetivos propuestos, la modalidad, el diseño y el nivel de la Investigación, población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El capítulo IV: contenido de la presentación, análisis e interpretación de los datos recogidos durante la investigación.

Y por último se presentan las conclusiones y recomendaciones resultantes de toda la investigación.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

En el área laboral es cada vez más importante conocer aquellos factores que repercuten en el rendimiento de las personas. Es cierto que existen componentes físicos y sociales que influyen sobre el comportamiento humano, es allí donde la motivación juega un papel importante para determinar el desempeño del individuo en su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, entre otros (Juárez, 2000). Es a través de la motivación que el ser humano actúa y se comporta de una manera determinada, combinando los procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos.

En este orden de idea, Robbins, (2004) define motivación como “aquellos procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta” (p.155). En esta definición se manejan tres términos; intensidad, es el esfuerzo que la persona utiliza para lograr sus objetivos, este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada y la persistencia se refiere al tiempo a la que una persona sostiene dicho esfuerzo.

Ahora bien, actualmente el mundo entero está pasando por una situación económica muy difícil y nuestro país Venezuela no escapa de esta situación; en los últimos años las organizaciones han sufrido grandes cambios en todos los ámbitos y esto ha influido en el comportamiento de la población de trabajadores. En tal sentido, sucede que lo que una persona considera como

una recompensa importante, otra podría considerarlo como inútil; e inclusive, tener una recompensa monetaria que sea importante para los individuos no es garantía de que los vaya a motivar (Juárez, 2000). En relación a lo dicho Chiavenato (2009) afirma, “la recompensa en sí no motivará a la persona a menos que sienta que el esfuerzo desplegado le llevará a obtener esa recompensa” (p.189)

Por otra parte, las personas difieren en la forma en cómo aprovechan sus oportunidades para tener éxito en diferentes trabajos, de allí que la motivación es un factor que debe interesarle a todo gerente, quien tiene que estar consciente de la necesidad de establecer estrategias para el buen desempeño laboral, y al hacer esto, considerar que la motivación es un factor determinante en el establecimiento de dichas estrategias. Al respecto, Chiavenato (2009), define motivación de la siguiente manera, “es la voluntad de ejercer un esfuerzo persistente y de alto nivel a favor de las metas de la organización, donde el hombre es considerado un animal complejo” (p.6). Es por ello que se considera que el individuo está dotado de necesidades complejas y diferenciadas las cuales orientan y dinamizan el comportamiento.

En otras palabras, se entiende entonces, que la motivación es el impulso que provee de eficacia al esfuerzo colectivo en las organizaciones, hacia la realización personal y profesional y cobra significado el esfuerzo en pro de la empresa u organización. De tal manera se precisa el desarrollo de políticas de formación y capacitación constante, en donde los grupos humanos involucrados en el quehacer diario de una organización reciban orientación educativa motivacional de manera constante. Tal y como lo menciona Herzberg, (1966) citado por Chiavenato, (2009)

La motivación rinde frutos positivos optimizando los esfuerzos y disminuyendo el caos, además forma la base del desarrollo personal en la profesión de las personas. A su vez, crea ventajas competitivas por estar sobre la base del conocimiento y eleva el compromiso de hacer mejor las actividades inherentes en cada puesto de trabajo. (p.165)

Las empresas por su parte, generalmente se empeñan en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las organizaciones tiene que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. Al respecto, afirma Robbins (2004) “tales medios están referidos a planeamiento estratégico, aumento de capital, tecnología de punta, logística apropiada, políticas de personal adecuado uso de los recursos, entre otros” (p.98)

Obviamente, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal se constituyen como el factor más importante que contribuyen a coadyuvar al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo personal en el trabajo y en el contexto organizacional, la motivación de los trabajadores se constituye en un medio fundamental para consolidar el desarrollo personal de los trabajadores y por ende, mantener alto nivel de compromiso y esfuerzo, todo esto con el fin de mejorar la productividad Robbins (2004).

Las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y

eficaz, que conduzca al logro de los objetivos, las metas de la organización y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes (Salazar, J y Montero, M. 2000).

Sin embargo, es común que las empresas se dediquen exclusivamente a la producción y distribución de bienes y servicios, en donde las tareas se especifican precisamente para llevar adelante el cometido organizacional; en este caso, las Instituciones de Educación Superior también al ser organizaciones poseen un producto final ya que se encargan de difundir y desarrollar conocimientos formando profesionales innovadores, competitivos y altamente calificados en distintas áreas.

Siendo así que en su seno se encuentran trabajadores que contribuyen a su función ante la sociedad y por ende son personas que también requieren ser motivados para ejecutar sus labores, y considerando la situación actual del país, el deterioro de los sueldos y salarios en el ámbito universitario, la escasez, la inflación entre otros, surge la necesidad de estudiar los elementos motivacionales a nivel de estas instituciones educativas para conocer la realidad a la cual se están enfrentando y generar recomendaciones que permitan mantener elevada la motivación y por ende se garantice un desempeño óptimo de sus trabajadores.

Dentro de este contexto surge la inquietud de analizar el nivel de motivación de los trabajadores pertenecientes a una Dirección de Escuela de una institución universitaria para sugerir acciones que permitan optimizar el nivel de motivación de los mismos, para lo cual se presentan las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las condiciones de trabajo o los factores higiénicos que afectan la motivación en el desempeño de los trabajadores de la institución en estudio para el periodo lectivo I/2014?

¿Cuáles son los elementos motivadores que afectan el desempeño de los trabajadores de la institución en estudio para el periodo lectivo I/2014?

¿Cuáles son las acciones para optimizar el nivel de motivación de los trabajadores de una dirección de escuela una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014?

Objetivos de la investigación

Objetivo General.

Analizar el nivel de motivación de los trabajadores de una dirección de escuela pertenecientes a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014, con el objeto de proponer acciones para optimizar el nivel de motivación.

Objetivos Específicos.

Diagnosticar son las condiciones de trabajo o factores higiénicos que afectan la motivación en el desempeño de los trabajadores de una dirección de escuela pertenecientes a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014.

Identificar los elementos motivacionales que afectan el desempeño de los trabajadores de una dirección de escuela una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014

Sugerir acciones para optimizar el nivel de motivación de los trabajadores de una dirección de escuela una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014

Justificación de la investigación

La retención de los mejores empleados es una de las prioridades fundamentales para las organizaciones en la actualidad, así lo indica Abad (2000), “si perdemos a la gente crítica e importante, seguramente esta tónica se extenderá al resto del talento”. (p.42), en otras palabras, es de gran importancia conseguir un equipo humano con mayor profesionalismo altamente motivado y comprometido con los objetivos organizacionales para lograr un resultado mejor en servicio y calidad

Por lo tanto las organizaciones no deberían tener a los empleados insatisfechos, ya que, la insatisfacción repercute directamente en la eficiencia de la organización. Estimular constantemente a través de estrategias motivacionales y de manera creativa para convertirse en los mejores empleados debe ser lo habitual, y así cuidar y aumentar día a día su compromiso con la institución Abad (2000).

Esta investigación se considera importante, porque responde a la necesidad de analizar el nivel de motivación de los trabajadores de una dirección de Escuela perteneciente a una institución universitaria y como

afecta en el desempeño laboral de los mismos, con el objeto de sugerir estrategias motivacionales, para disminuir los niveles de apatía, desanimo, y aumentar el entusiasmo en el desarrollo de las labores mejorando así el desempeño de los empleados, gestión de personas.

Así mismo, este estudio tiene una contribución desde el punto de vista académico, teniendo como norte brindar al área de investigación un aporte enfocado en el análisis de las estrategias motivacionales, pero llevado de la mano del desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto puede ser tomada como antecedente para futuros estudios relacionados con este tema de investigación.

En cuanto al plano organizacional el aporte de la misma se sintetiza en destacar los factores que permiten a los gerentes, conservar y desarrollar a los trabajadores. Así mismo, llevar a la práctica estrategias motivadoras que originen en el capital humano de las empresas satisfacción y agrado, optimizando la productividad y la calidad de servicio.

Del mismo modo, una vez recabada y analizada la información se le presentará a la institución en estudio, sugerencias que podrán aplicar para mejorar la motivación y por ende el desempeño laboral de los empleados y de esta manera obtener mayores beneficios a largo plazo.

Para finalizar, la motivación de las investigadoras en este tema, surge del interés para obtener conocimientos relacionados con la retención de los empleados como base fundamental para lograr un alto desempeño organizacional, desde la mirada de las relaciones industriales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico contiene la ubicación contextual del problema. El mismo representa las teorías previas que pueden ayudar a los investigadores(as) a tener un punto de partida para emprender el trabajo de investigación. Según Balestrini (2006), “el marco teórico es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio” (p.91). Es decir, que su estructura lógica y su consistencia interna van a permitir un mejor análisis de los hechos estudiados. El marco teórico está conformado por los antecedentes y las bases teóricas.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes forman parte integral del marco teórico, representan la base para sustentar y desarrollar la investigación, a través de ellos el investigador puede detectar los aspectos o asuntos estudiados por otros investigadores y guiar su camino hacia la concreción de la investigación específica.

En tal sentido, Arias (2006), afirma: los antecedentes “son los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el estudio”. (p.40)

Por otra parte, Tamayo y Tamayo (2003), define los antecedentes de investigación como “todo hecho anterior a la formación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado” (p.72)

En definitiva, los antecedentes plasmados en este aparte son tomados en cuenta por que centran sus propósitos al tema motivación y su efecto en el desempeño laboral, colocando especial atención al proceso que encamina a la obtención de resultados precisos y que constituyan un aporte formal para el desarrollo de la presente investigación.

Díaz, (2011) realizó una investigación titulada **“Motivación e incentivación de personal administrativo de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo”** para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. La investigación tuvo como objetivo general analizar la motivación e incentivación del personal administrativo de la Dirección Estudiantil de la Universidad de Carabobo, a fin de contribuir al logro de metas de la institución, en función de evaluar el nivel de desempeño profesional del personal e identificarlo con la misma. Se trató de un estudio tipo exploratorio, orientado a la investigación de campo, con una población de 170 empleados que laboran en la Dirección Estudiantil, la muestra quedo representada por 64 trabajadores de dicha dirección. En cuanto a los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas se evidenció que, el personal está realmente capacitado para ejecutar sus funciones, pero existe un gran descontento laboral administrativo en cuanto a los incentivos salariales o reconocimientos monetarios no recibidos por parte de la institución.

Esta investigación aporta elementos teóricos sobre motivación y guarda una estrecha relación con el presente estudio porque ambos proyectan la

relevancia de la motivación y el efecto que ocasiona en el desempeño laboral de las organizaciones o instituciones.

Puche. Z (2011). Desarrollo un trabajo para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales titulado **“La Motivación como Estrategia para Alcanzar mejor Desempeño de los Trabajadores de la Secretaria Sectorial de Educación Estado Aragua”** como objetivo general se planteó describir los programas dirigidos a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar el mejor desempeño laboral de los trabajadores del Estado Aragua (SSEA), para ello se realizó una investigación de tipo exploratoria en donde el colectivo a investigar fue de 104 trabajadores. Para recolectar la información se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado cerrado, una escala de mediación de actitudes basado en el escalamiento de Likert, para evaluar los factores que incide en el desempeño de los trabajadores, siendo respondido por una muestra de 55 trabajadores y una entrevista para recabar información pertinente sobre los distintos tipos de programas motivacionales que desarrolla la organización.

En conclusión se pudo observar las características de los programas diseñados y ejecutados para incentivar la motivación en los trabajadores donde se observó que la organización de alguna forma busca motivarlos cubriendo sus necesidades básicas, sin una idea clara de lo que es desarrollar un programa de incidencia en la motivación, en el cual se busca la satisfacción en el trabajo, por lo que se debe poner el mayor empeño en planificar, coordinar e implementar otros programas motivacionales que cubran las expectativas de los mismo, para lograr la consecución de los objetivos individuales y de la organización.

La investigación anteriormente citada, constituye un aporte documental al presente estudio, debido a que trata el tema de la motivación, tocando los

factores básicos que influyen, las teorías sobre motivación, entre otros. Sin querer dejar de lado la orientación que este antecedente pueda apoyar a esta investigación, en cuanto a los instrumentos y técnicas de recolección de datos que pueden ser adecuados para medir los niveles de motivación en los trabajadores.

Castellano, P, (2013) presentó un trabajo titulado **“La satisfacción Laboral observada desde las actitudes de los trabajadores de una empresa de Estudios Ambientales”** trabajo para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. El objetivo general fue analizar la satisfacción laboral, enfocada en las actitudes de los trabajadores de una empresa de estudios ambientales. La investigación tuvo un carácter descriptivo, bajo un enfoque cualitativo y siendo de fuente mixta, ya que abarca el estudio de campo y la documentación bibliográfica documental. Como técnica de recolección de datos se utilizaron la recopilación y la entrevista semi-estructurada documental, se elaboró una guía de entrevista contentiva de (29) preguntas principales sustentadas en la teoría de los factores Herzberg.

Los informantes claves fueron (06) trabajadores, los principales hallazgos indicaron que en la empresa objeto de estudio, los trabajadores poseen actitudes positivas hacia los factores como el trabajo en sí y las responsabilidades que implica el desempeño de sus respectivos labores. Así mismo, se observó la insatisfacción por el resto de los factores motivadores estudiados, predominando una serie de actitudes negativas y disconformes frente a la mayoría de los factores higiénicos tratados. Ante este resultado, se indicaron recomendaciones, con el fin de dar aportes que contribuyan al mejoramiento de las actitudes y satisfacción de los trabajadores.

La investigación tiene vinculación con el presente estudio, debido a que coloca en la palestra dos puntos importantes desde lo teórico; los factores motivacionales e higiénicos, basados en la teoría de Herzberg los cuales son fundamentales para tomar en cuenta y estudiar el tema de las estrategias motivacionales. Así mismo, plantea la comunicación e interrelación entre los actores en el proceso del desempeño laboral es una variable que se conecta con las condiciones de trabajo que deben examinarse en una organización, la cual se relaciona estrechamente con optimización laboral que manifiesta la población trabajadora de una empresa.

Bases teóricas

Estas bases permiten descubrir la relación del problema con teorías presentadas por otros autores acerca del tema, las bases teóricas Según Bavaresco (2006):

Tiene que ver con las teorías que brindan al investigador, el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. (p.243)

Por otra parte, de acuerdo a Tamayo y Tamayo (2003), señalan que las bases teóricas permiten “ampliar la descripción del problema e integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas” (p.179). Igualmente, las

bases teóricas sirven de apoyo para el desarrollo de cada uno de los objetivos planteados.

Es por ello que tendrán lugar en este estudio diversos fundamentos teóricos enfocados en las teorías de la motivación, el desempeño laboral, clima organizacional, estrategias, entre otras. Es decir, los fundamentos que ayuden a poseer argumentos al estudiar las estrategias motivacionales y sus efectos en el proceder y actuar del trabajador. Además que se reseñan las teorías clásicas y contemporánea, donde se hace énfasis en la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg en la cual se sustentara esta investigación.

La motivación

Es el motor que impulsa al individuo al cambio de su comportamiento con la finalidad de conseguir sus objetivos. Al respecto, Guillen, C y Gill, R (2000) expresan que 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 u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad” (p. 197).

De acuerdo con estos autores, la motivación es el deseo que tiene el individuo para alcanzar las metas. La misma es como un motor que hace que las personas funcionen de manera eficiente, se puede decir entonces, que las personas con poca o ninguna motivación hay que empujarlas y generalmente se les dificulta alcanzar el éxito, por otra parte (Salazar y Montero, 2000:234) afirman que:

Para que el individuo realice una acción debe estar motivado, dichas acciones dependerán de la energía, la voluntad y la perseverancia para realizarlas, estos aspectos son fundamentales para alcanzar los objetivos

propuestos, además debe existir un equilibrio dinámico, el cual va a permitir ver cristalizado los resultados en un tiempo determinado.

Cabe destacar que, la vida de los seres humanos está enmarcada en la motivación. La misma está relacionada con la idea de aceptar los retos, desafíos y buscar las oportunidades existentes, además de crecer y aprender en todos los ámbitos de la vida para alcanzar el éxito, no solo en lo laboral sino en lo personal y en lo social.

Desde el punto de vista de Marcano, (1996) “la motivación es un término amplio utilizado en la psicología para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que llevan a la conducta dirigida hacia determinados objetivos” (p.97)

En otras palabras, la motivación es el impulso, la energía y la voluntad que poseen los seres humanos considerando y reconociendo sus capacidades para dirigir sus conductas, esto con el fin de alcanzar sus metas o deseos propuesto.

Motivación Laboral

La necesidad de conocer, profundizar e influir sobre la conducta laboral de los empleados ha sido el tema de muchos investigadores, esto con el propósito de estudiar las causas y consecuencias de la motivación y desempeño laboral, todos estos estudios se han realizados bajo diferentes enfoques, con el fin de determinar los factores que influyen en las actitudes de los trabajadores.

Al respecto Amorós, (2007) define la motivación laboral como “la fuerzas que actúan sobre el trabajador y originan que se comporte de una manera

determinada, dirigidas hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p.81). Es decir, las cualidades de esta fuerza motivadora está definida por la actitud que cada trabajador tiene con las personas que comparten en su sitio de trabajo, donde debe existir un clima de confianza, respeto y consideración.

Por otra parte, Muchiasky, (2002), sostiene “la motivación en el trabajo es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá de individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración” (p.331).

De acuerdo con lo antes expuesto, la motivación laboral es una herramienta necesaria para lograr los objetivos de cualquier organización, el buen gerente deben tener claro que para obtener los mejores resultados de sus empleados hay que tratarlos bien, es decir, el gerente tiene que orientar, apoyar y estimular a sus trabajadores para que hagan su trabajo de una manera eficiente, eficaz, y por ende lograr la optimización y el desempeño de los trabajadores.

En este orden de ideas, se puede decir entonces que la motivación laboral se refiere al estado emocional y estímulos que recibe la persona que lo conducen a desempeñarse de una manera positiva o negativa en su trabajo. Una de las mejores estrategias que pueden utilizar los gerentes o las grandes organizaciones, es crear un ambiente en el cual los trabajadores puedan prosperar y sentirse parte importante de la organización.

Dentro de este contexto, Muchiasky, (2002) plantea tres elementos claves en cuanto a la motivación laboral, los mismos son: dirección, intensidad, persistencia cada uno de estos elementos son importantes para el individuo y por ende para la organización que representa.

En cuanto al primer término, dirección; está relacionada con todas las actividades que se desempeñan en la vida donde se aplica mayor energía, se refiere elegir trabajar con esmero en algunos roles y no en otros.

En segundo término, la intensidad; es demostrar los diferentes niveles de energía dependiendo de cuanto necesites hacer, lo cual implica, tener el potencial para llevar a cabo todo lo que se propongan las personas realizar.

En tercer y último término, la persistencia; refleja la duración de la motivación a lo largo del tiempo. Se trata del mantenimiento de la energía.

El mismo autor afirma que se considera necesario destacar el importante papel que juegan las organizaciones en la motivación de todos sus trabajadores, ya que los mismos necesitan sentirse valorados, respetados apreciados por su trabajo, que sean reconocidos por sus habilidades, por sus destrezas (Muchiasky 2002).

De acuerdo con este autor, la gerencia puede llevarse a cabo bajo un enfoque más humanista, brindando apoyo, opciones, recursos para ayudar a estimularlos. Además creando un ambiente de confianza, respeto, trabajo en equipo, fomentando el amor propio y amor al trabajo. Todos estos son aspectos claves para alcanzar los objetivos propuestos dentro de cualquier empresa u organización.

Teorías de la motivación.

Si se analizan los motivos por los cuales una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una organización se encuentran muchos factores, desde tener dinero, hasta aspiraciones superiores como la autorrealización. Dada esta

complejidad existen diversas teorías que intentan explicar las causas, acciones y consecuencias de la motivación.

A continuación se presentan algunas teorías de motivación que intentan explicar la conducta humana, tratando de identificar qué factores los motivan, entre ellas figuran:

1. Modelo de la jerarquía de Maslow.
2. La teoría ERG de Clayton Alderfer
3. Teoría de necesidades aprendidas de McClelland
4. La teoría de los factores o Bifactorial de Frederick Herzberg.

Teoría de las necesidades según Maslow (1943)

Abraham Maslow psicólogo estadounidense presentó esta teoría conocida también como la teoría de la motivación, la cual consiste en la jerarquización de necesidades básicas (fisiológicas) y las necesidades de nivel superior de la autorrealización. Espinoza (2009).

De acuerdo con este autor, Maslow clasificó 5 niveles jerárquicos y sostiene que el individuo debe satisfacer cada nivel para lograr así el éxito o la autorrealización.

1. Necesidades básicas

En las necesidades básicas se incluyen las necesidades fisiológicas básicas para mantener la vida humana y la supervivencia de la especie. En estas necesidades básicas encontramos las funciones básicas de alimentación, respiración e hidratación así como las necesidades internas para regular la temperatura y el pH.

Además, se incluyen las necesidades de evitar el dolor, mantener el equilibrio, expulsar los desechos de nuestro cuerpo y por supuesto la necesidad de tener relaciones sexuales.

2. Necesidades de seguridad y protección

Una vez cubiertas y compensadas las necesidades básicas, en los individuos aparecen las necesidades de seguridad y protección. En estas necesidades, se desarrollan también conceptos que acotan y ponen límites, por ejemplo en la seguridad física, la salud de los individuos, la necesidad de cobertura del empleo, mantenimiento de ingresos u obtención de recursos.

Maslow también encuadra dentro de estas necesidades la seguridad moral, el núcleo familiar y la necesidad de la propiedad privada como tal. El concepto de hogar y propiedad ligado a las necesidades anteriores, explica gran parte de nuestra organización social por ejemplo.

3. Necesidades de afiliación y afecto

Dentro del tercer nivel, se encuentra el desarrollo afectivo de las personas y los niveles relacionales de la sociedad. Se encuentran como necesidades de este nivel la asociación, la participación en colectivos, el sentimiento de sentirse aceptado en integrado entre otras.

Este grupo de necesidades se cubren mediante la realización de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor. Tengamos presente también que estas

necesidades surgen de manera colectiva en función de la propia organización social de los colectivos.

4. Necesidades de estima

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja. La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, el cuidado de nuestro yo y las necesidades de comunicación interna y auto comprensión que los individuos tenemos sobre nosotros mismos. Dentro de estos sentimientos propios nos encontramos con la confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

La estima baja concierne al respeto de las demás personas y a la traslación de las necesidades de estima alta al resto de interacciones sociales. Maslow sitúa en esta escala la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio sobre el resto de los individuos.

5. Autorrealización

Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo a lo largo de toda su vida tales como “motivación de crecimiento”, “necesidad de ser” y “autorrealización”. En este nivel se encuentran las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, y a través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad.

Para alcanzar este nivel, todos los individuos necesitan alcanzar y completar hasta el mejor punto posible, el resto de niveles y necesidades inferiores. Ver figura N°01



Figura N° 01: Pirámide de Maslow (1943) citado por Espinoza (2009)

Esta teoría tiene relación con el trabajo presente ya que se considera importante y necesario que los trabajadores satisfagan previamente sus necesidades básicas para lograr alcanzar la autorrealización y poder desempeñarse en el área laboral eficientemente.

Teoría de ERG por Clayton Alderfer (1969)

Esta teoría se considera dentro del ámbito laboral una adaptación a la teoría de Abraham Maslow. En esta teoría se cuestiona el número de niveles

de la pirámide de Maslow. Este psicólogo en su teoría ERG considera que existen tres necesidades que los trabajadores deben cubrir estas son: Existencia, Relación y Crecimiento, Salazar y Montero (2000).

1. Necesidades de Existencia (E).

Estas incluyen junto a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow las condiciones de trabajo y las retribuciones.

2. Necesidad de Relación (R).

Estas agrupan las necesidades sociales y de consideración de Maslow. Según Alderfer, estas necesidades se satisfacen más con una interacción abierta, correcta y honesta que por mantener relaciones agradables eludiendo la crítica.

3. Necesidad de Crecimiento o Desarrollo (G).

Se refieren al deseo de autoestima y autorrealización, a través de una fuerte implicación en la dinámica laboral y por la completa utilización de las habilidades, capacidades y creatividad.

Según Quiros y Cabestrero, R (2008),

El modelo de Alderfer es más flexible al plantear un doble proceso; por un lado es necesario que se cubran las necesidades inferiores para que el individuo pueda sentir necesidades superiores, de no lograrse la satisfacción de estas necesidades superiores (frustración), se activaría la necesidad inmediata inferior, que serviría así como elemento motivador sustituto de las necesidades no satisfechas todavía. (p.35).

Los autores antes nombrados plantean, que esta hipótesis proporciona avances en las investigaciones de las necesidades de los trabajadores, al plantear que la conducta laboral no depende necesaria y exclusivamente de la satisfacción de las necesidades superiores, ya que pueden centrarse en la satisfacción de las necesidades principales.

En relación con todo lo antes expuesto, esta teoría mantiene una relación estrecha con el tema en estudio, ya que explica que la satisfacción laboral de los trabajadores puede verse afectada por muchos factores independiente entre sí, y que cada uno de estos factores puede tener mayor o menor importancia según sea el interés de cada individuo.

Teoría de las Necesidades Aprendidas de McClelland (1961)

Salazar y Montero (2000:59) comentan que “la teoría de McClelland considera que los impulsos motivacionales están en relación con las necesidades de logro, afiliación y poder”. En otras palabras, esta teoría sostiene que los rasgos que definen a los individuos que se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas.

En definitiva, el logro es importante para el individuo sin importar si hay o no hay recompensas que lo acompañen.

En el ámbito laboral las personas motivadas por el logro siempre quieren mejorar todo en su medio ambiente, tratan de encontrar maneras más

eficaces para hacer una tarea, de dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas Salazar y Montero (2000)

En este sentido, Quiros y Cabestrero (2008), de acuerdo con esta teoría, exponen que el interés monetario es distinto de la necesidad de logro, de forma que las personas motivadas por el logro no trabajan únicamente por dinero, sino que se esfuerzan en su trabajo para satisfacer una fuerza interior del individuo para mejorar, ser reconocido en su trabajo y alcanzar las metas propuestas.

En lo que respecta a la motivación por afiliación Según McClellan (1974: 27) citado por Quirós y Cabestrero (2008) consiste en una “forma de conducta social que responde a un impulso que se satisface mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos con otras u otras personas. La meta perseguida es la de alcanzar una relación basada en los vínculos de una amistad recíproca”. En relación con lo expuesto, se puede decir entonces que esta afiliación se encuentra relacionada con sentirnos bien con nosotros mismos y con los demás.

Estos autores destacan que la necesidad de afiliación conduce al individuo a establecer relaciones interpersonales agradables, a querer y buscar ser querido, es decir, dar y recibir afecto. Para una persona con alta necesidad de afiliación, lo importante es sentirse bien, no hacer daño a nadie, aunque eso signifique el alejamiento de otros tipos de comportamiento como el logro y el poder. En cuanto a la motivación al poder, McClellan (1974: 22) citado en Salazar y Montero (2000) define la motivación al poder como “la necesidad interior que determina la conducta de un individuo hacia

el objeto de influenciar a otro ser humano o grupo de ellos”. La misma se considera como una red de conexión cognitivas- afectivas en relación al control de nuestras propias conductas y las conductas de los demás. Según estos autores la motivación del poder impulsa al individuo a controlar a otras personas, a manipularlas a llevarlas a conducirse de una manera adecuada a sus propios fines, a influenciarlas para que hagan unas cosas si y otras no.

Estos mismos autores continúan diciendo que McClellan hace una diferenciación entre dos tipos de poder; el socializado y el personalizado. El primero se caracteriza por un interés del grupo en fijar meta, formularlas y trazar estrategias para alcanzarlas, poniendo en práctica sentimientos de confianza y de capacidad. Por el contrario, el segundo está caracterizado por la forma de dominio y omisión, la cual utiliza al individuo como instrumento para obtener beneficios personales. Este tipo de poder se considera negativo, ya que el más fuerte sobrevive destruyendo a los adversarios. El individuo motivado al poder personal también manipula y maneja su estatus debido a la posición que ocupa, en otras palabras, siente satisfacción al tener influencia en el comportamiento de otros.

Teoría de los Factores o Bifactorial de Frederick Herzberg (1959)

Mientras Maslow sustenta su teoría de motivación en las diversas necesidades humanas (enfoque orientado hacia el interior) Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo en equipo (enfoque orientado hacia el ambiente externo).

Para analizar el problema de la presente investigación se utilizará la teoría de Frederick Herzberg debido a que los empleados de la dirección de escuela adscritos a la institución universitaria presentan características de

ambos factores del dicho modelo. Este modelo plantea que la satisfacción laboral solo puede venir generada por los factores intrínsecos (motivación) mientras que la insatisfacción laboral sería generada por factores extrínsecos (factores higiénicos).

Herzberg, F. (1959) citado por Amorós (2007) plantea que esta teoría también se conoce como la “Teoría de la motivación- Higiene” o Bifactorial, la misma sostiene que la satisfacción de las personas dependen de dos factores: factores higiénicos y factores motivacionales.

Factores higiénicos

Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; implican las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos entre otros. Herzberg (1959) citado por Chiavenato (2001).

Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las organizaciones han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión “higiene” refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y demuestra que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio. Cuando estos factores son óptimos, simplemente generan satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción.

Entre los factores higiénicos se encuentran los siguientes indicadores:

- Condiciones físicas y ambientales de trabajo.
- Remuneración Laboral y Beneficios socio-económicos.
- Comportamiento Organizacional: Comunicación y Relaciones Interpersonales (Compañeros –Supervisión).
- Políticas y Reglamentos de la organización.
- Estabilidad en el trabajo.

Condiciones Físicas y Ambientales

Según Díaz, (2006) “Son los factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores” (p.245). De acuerdo con este autor, las condiciones ambientales actúan sobre el individuo en situación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias tanto para el propio trabajador como para la empresa.

Remuneración laboral y Beneficios Socio-económicos

En las distintas actividades que se llevan a cabo en una empresa u organización, se obtiene siempre una remuneración económica. El empleado utiliza su talento y habilidades propias, ya sean físicas o mentales para llevar a cabo y esto genera un retorno económico que se denomina salario.

La Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y trabajadoras, LOTTT, (2012) en el título III, Capítulo I, Artículo 133 define salario de la siguiente manera:

Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en efectivo, que corresponda al trabajador por la presentación de su servicio y, entre otros comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldo, bono vacacional, así como recargo por días feriados, horas extras o trabajo nocturno, alimentación y vivienda.

Esto quiere decir, que la remuneración laboral es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador por las habilidades que este tenga durante un tiempo determinado para que se produzca una determinada tarea organizacional.

Beneficios Socio- económicos.

Los beneficios socio económicos son beneficios sociales de carácter no remunerativo.

La ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y trabajadoras LOTT. (2012)

En su Art. 105, plantea los siguientes beneficios socio-económicos:

- 1.- Los servicios de los centros de educación inicial.
- 2.- El cumplimiento del beneficio de alimentación de los trabajadores y trabajadoras a través de cupones, comedor, dinero, tarjetas electrónicas y demás modalidades.
- 3.- Los reintegros de gastos farmacéuticos y odontológicos.
- 4.- Las provisiones de ropa de trabajo.
- 5.- Las provisiones de útiles escolares y juguetes.
- 6.- El otorgamiento de becas o pagos de cursos de capacitación.
- 7.- El pago de gastos funerarios.

Comportamiento Organizacional

Las relaciones entre grupos producen consecuencias significativas en el comportamiento individual y en el comportamiento grupal, y así de este modo también influye en el comportamiento organizacional. En este sentido, Robbins, (2004) define el comportamiento organizacional como “un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficiencia de una organización” (p.147). Según este autor, se afirma que en el estudio del comportamiento organizacional se debe hablar de un pensamiento sistémico en donde todos sus elementos y aspectos se integran para formar un todo.

Por ello es de suma importancia para la investigación pues las consecuencias de las relaciones grupales dentro de las organizaciones influyen directamente sobre el rendimiento de los empleados.

La Comunicación.

Antes de profundizar en la comunicación organizacional se considera necesario hablar y definir según varios autores el proceso de comunicación en término general.

Según Martínez, (1988) citado por Marcano, (1996), la comunicación “es un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de mensajes, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta” (p.12). Es decir, la comunicación busca establecer con otras personas a través de ideas, pensamientos, hechos y conductas buscando así una reacción entre los elementos de la misma.

Elementos de la Comunicación.

En el proceso de la comunicación existen una serie de elementos que se consideran indispensables para que la misma se lleve a cabo de una manera eficiente. Asimismo, se puede decir que, son muchos los teóricos que se han preocupado por describir estos elementos. Según Marcano, (1996) describe que los teóricos Shannon y Weaver plantean un modelo de comunicación compuesto por de siete elementos básicos: fuente o emisor, codificación, mensaje, medio, decodificación, receptor y retroalimentación.

Comunicación Organizacional

De acuerdo con Lucas, (1997:92) el interés sobre el tema de la comunicación organizacional se debe a las necesidades teóricas y prácticas de las organizaciones, con el fin de mejorar las habilidades de comunicación de quienes intervienen en los procesos económicos y en la evolución que según las teorías de la organización se encuentran cada vez más enfocadas en la cultura organizacional.

Así mismo, el autor afirma que la comunicación organizacional “es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta” (p.94).

El mismo autor indica que la comunicación ayuda a los miembros de las organizaciones pues le permite:

Discutir sus experiencias críticas y desarrollar información relevante, la cual desmitifica actividades; facilita los intentos de alcanzar tanto sus metas

individuales como la de las organizaciones, al permitirles interpretar los cambios, y en último lugar animándoles a coordinar la satisfacción de las necesidades personales con el cumplimiento de sus responsabilidades específicas con la organización, siempre cambiante. (p.95)

De acuerdo con este autor, se puede concluir entonces, que la comunicación sirve como un mecanismo para que los trabajadores se adapten a la empresa además ayuda a integrarse en su propio entorno concebido en nuestra sociedad global.

Relaciones Interpersonales (Compañeros y Supervisor)

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral del individuo. A través de ella, las personas obtienen importantes refuerzos sociales del contexto más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. Por lo contrario, la carencia de estas habilidades pueden provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida las personas. Al respecto, Robbins (2004) sostiene, que las relaciones interpersonales “son los vínculos que se establecen en el sitio de trabajo, por lo general se hace referencia a las relaciones entre el trabajo y el capital humano” (p.211).

Las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo son elementales para el buen funcionamiento de las organizaciones. Muchas veces, el hecho de mantener el puesto de trabajo depende directamente de conocer y de llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias, que

permitan a los trabajadores desenvolverse de una manera eficaz en las empresa.

Política Organizacional.

Según Abad, (2000). la política organizacional “es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización” (p.34). En este sentido, las políticas organizacionales son las guías para orientar la acción de los trabajadores, son lineamientos o criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de estrategias. Cabe destacar que, las políticas deben ser dictadas desde el nivel más alto de la empresa.

Reglamentos Internos

Según Abad (2000). “son las disposiciones normativas obligatoria entre los trabajadores y patronos vinculados por un contrato individual que regulan el papel de las partes, sobre todo de los trabajadores. (p.123).

Las reglas son esenciales en el trabajo porque aclaran qué es lo que se debe hacer y cómo se debe hacer. Por eso existen leyes o acuerdos internos de las organizaciones de trabajo que establecen reglas claras al regular la relación entre personas empleadoras y trabajadoras de una empresa.

Estabilidad Laboral.

La ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras, LOTTT, (2012) en su Art. 88, establece que la estabilidad laboral es el derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras a permanecer en su sitio de trabajo. Esta ley garantiza la estabilidad laboral y dispone lo conducente para limitar de toda forma de despido no justificado, conforme consagra la constitución de la República Bolivariana de Venezuela los despidos contrarios a esta ley a la constitución son nulos.

En cuanto a los factores motivacionales Herzberg (1959) citado por Amorós (2007), plantea que estos factores incluyen entre otros, el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los trabajadores en relación con su trabajo.

Factores motivacionales

Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales.

Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial; cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Por estas razones, se denominan factores motivacionales

El término motivación encierra los sentimientos de realización de crecimiento y de reconocimiento profesional, se manifiestan en la ejecución de tareas y actividades que contribuyen a un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajador. Planteado por Herzberg, (citado por Chiavenato, 2.001, Pág. 76)

Es decir entonces que para Herzberg los factores motivadores son los siguientes:

- Realización.
- Oportunidades de crecimiento.
- Reconocimiento profesional.
- El trabajo en sí.
- La responsabilidad.

Realización

Es el proceso mediante el cual el individuo siente que ha logrado objetivos trazados con anterioridad, es decir que se refiere a la satisfacción o felicidad personal que se siente al consolidar las metas propuestas.

Oportunidades de crecimiento

El crecimiento en sí se relaciona generalmente con el cambio en cuanto al tamaño de alguna cosa, en este caso se aborda el crecimiento como una oportunidad, definiéndolo como la adquisición gradual de cambios para desarrollarse intelectualmente y escalar posición dentro de una organización. En si es la oportunidad que se brinda con el fin de mejorar progresivamente dentro de un lugar determinado.

Reconocimiento profesional

Es una herramienta utilizada para que el individuo sienta que su trabajo vale la pena y es valorado por sus semejantes, es una manera de motivar para mejorar el rendimiento de la persona a la que se le reconoce ya que proporciona una sensación de logro y bienestar.

Trabajo en si

Este indicador se relaciona con el trabajo desempeñado por los trabajadores, siendo catalogado como un factor motivador en la teoría de Herzberg. El mismo, repercute de manera significativa en el nivel de motivación del individuo. Al respecto Robbins (2004: 152) destaca que “los empleados tienden a preferir trabajos que les proporcione oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto de trabajo sea mentalmente desafiante, en otras palabras, los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento pero, un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. Así mismo, el autor antes mencionado afirma que las condiciones para este indicador deberían ser reto moderado, ya que, de esta manera los empleados se sentirán motivados al momento de realizar sus tareas.

Responsabilidad en el trabajo

Es el compromiso u obligación adquiridas o delegadas en el área de trabajo, las responsabilidades son parte de la evolución del empleado y además aporta a que el trabajador se sienta valorado es decir entonces, que sirve como componente motivador.

En conclusión los factores motivadores son intrínsecos, se vinculan directamente con la satisfacción en el trabajo y pertenecen en gran parte al mundo interno de las personas. Y en estos tiempos de tanta incertidumbre en los cuales se requiere de trabajadores motivados, es necesario gerenciar

desde los factores motivadores e intrínsecos del individuo para garantizar una adecuada motivación y por ende un desempeño óptimo del trabajador.

Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al trabajo, actúan como estímulos en el desempeño. Estos tienen que ver con las políticas organizacionales de la empresa en general.

Reseña histórica

La historia de la Universidad de Carabobo se remonta al año 1833, cuando fue creado por decreto Presidencial del General José A. Páez el Primer Centro de Estudios Superiores con el nombre de Colegio de Carabobo. Sin embargo no es sino hasta el 5 de julio de 1836, cuando comienza a funcionar en el antiguo Hospital de Caridad situado en la llamada Esquina de "La Estrella".

Para el año 1840, se abren los primeros cursos de Filosofía y más tarde, en 1852, comienzan a dictarse las cátedras correspondientes a Ciencias Médicas, Políticas, Eclesiásticas, Filosóficas y Matemáticas. Para este entonces se confería el título de bachiller.

En las clases de Derecho Civil se cita a los Doctores Guillermo Tell Villegas, Gregoria Paz y de las cátedras de Medicina a los doctores Manuel María Zuloaga y Pedro Portero.

Dificultades de índole económica y política hacen que el Colegio sea cerrado hasta que el 3 de octubre de 1874; cuatro años después del Decreto de Instrucción Pública, el General Antonio Guzmán Blanco lo abre nuevamente y mediante un Decreto especial le concede el rango

universitario al Colegio Nacional de Carabobo. Desde entonces comienza a llamarse "Colegio Federal de Primera Categoría". El primer Rector fue el Dr. Julián Viso. Estaba integrado por las siguientes especialidades: Filosofía, Ciencias Exactas, Ciencias Políticas y Ciencias Médicas.

Es en 1880, cuando el Ingeniero Lino Revenga inicia la construcción del edificio sede de la Universidad que es el mismo que actualmente ocupa la Facultad de Derecho y más tarde, el 15 de noviembre de 1892 el Presidente de la República para ese entonces, General Joaquín Crespo, decreta la creación de la Ilustre Universidad de Valencia.

Es sobre el Dr. Alejo Zuloaga E. en quien recae el honor de ser el Primer Rector de esta Universidad que comienza a funcionar con las Facultades de Derecho, Medicina, Ingeniería y Teología. Posterior como Rector el Dr. Alejo Machado, quien permanece en el cargo hasta el año 1904, fecha en la cual la Universidad es clausurada por Decreto del General Cipriano Castro. El 12 de marzo de 1915, el Presidente Constitucional del Estado Carabobo, Emilio Fernández, dicta un Decreto en donde se crea el Instituto Oficial de Ciencias Políticas que llevaría el nombre de Miguel José Sanz, fundador del Primer Colegio de Abogados de Venezuela. En dicho Instituto cursarían todas las asignaturas que permitirían optar al título de Abogado y Procurador. El Director de este Centro sería el Doctor Alejo Zuloaga.

Para 1949, el 13 de diciembre, esta Escuela de Ciencias Políticas pasa a estar adscrita a la Facultad de Derecho de la Universidad Central de Venezuela.

No es sino hasta el 21 de marzo de 1958, cuando por el Decreto N 100 de la Junta de Gobierno que presidía el Contralmirante Wolfgang Larrazábal, cuando se abre la Universidad de Carabobo, y se nombra como Rector al Dr.

Luís Azcunez Parraga. De esta manera la Escuela de Derecho Miguel José Sanz, pasa a ser la Facultad de Derecho, a la cual se unen la Facultad de Medicina y la Facultad de Ingeniería como las tres primeras de esta etapa de reapertura

Bases legales

Para la sustentación legal de este trabajo de investigación se cuenta con una serie de normativas involucradas con el problema de estudio, por lo cual se citara la principal y máxima ley de la República Bolivariana de Venezuela, la Constitución (1999)

La Constitución de la República Bolivariana De Venezuela refiere en el Capítulo V, De los Derechos Sociales y de las Familias:

Artículo 89: 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...

Este artículo hace referencia al trabajo y quiere decir que el Estado debe garantizar el derecho y la protección del trabajo, suscitando por medio de los patronos mejoras en las condiciones del mismo, proporcionando un ambiente de trabajo adecuado y armonioso.

De la Constitución del Estado Venezolano se derivan un sinnúmero de leyes, por lo cual basaremos legalmente este trabajo en varios artículos que hacen referencia al tema de estudio de esta investigación.

La Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras, (2012) en su capítulo V, Condiciones Dignas de Trabajo:

Artículo 156: El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

...f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Esto quiere decir que el trabajo debe estar en condiciones aptas para el buen desarrollo del trabajador, previniendo todo tipo de condiciones y comportamientos que perjudiquen de manera desfavorable el desempeño del trabajador. En este sentido este artículo está estrechamente relacionado con la teoría utilizada para el desarrollo de esta investigación pues es evidente la referencia que hace hacia los factores higiénicos de Herzberg es decir al entorno físico y las relaciones interpersonales dentro del sitio de trabajo.

Definición de términos básicos

Comportamiento Organizacional: Robbins (2004), un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficiencia de una organización.

Desempeño Laboral: Chiavenato (2000), define desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados, esto

constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359), otros autores como Milcovich y Boudrem (1994), consideran otras series de características individuales como las habilidades, las capacidades, las necesidades y cualidades que interactúan con el sitio d trabajo.

Estrategias Motivacionales: Guillen y Gill, (2000) es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Motivación: Guillen y Gill, (2000) es el proceso mediante el cual las personas al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad.

Motivación Laboral: Muchiasky, (2002), la motivación en el trabajo es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá de individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), sostiene que el marco metodológico “se describen los métodos, técnicas y procedimientos aplicados de modo que el lector pueda tener una visión clara de lo que se hizo, porque se hizo y como se hizo” (p.12). Por otra parte, Sabino (2002) afirma que el marco metodológico “es una estrategia general de trabajo donde el investigador determina, una vez haya alcanzado con claridad todos los aspectos de su problema, la orientación de las etapas que habrá que seguir posteriormente.

La presente investigación se sustenta en el enfoque cuantitativo, al respecto Pallela y Martins (2006) plantean que este paradigma se fundamenta en el positivismo, “el cual percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia” (p.40)

Tipo de Investigación

Hurtado (2002), afirma que la investigación descriptiva “tiene como objetivo central lograr la descripción o caracterización del evento en estudio dentro de un contexto particular” (p.213). De acuerdo a esto, la presente investigación es de tipo descriptiva porque se van a describir la variable motivación. Además se interpretan realidades de hechos.

Por otro lado, Balestrini (2006:7) indica que este tipo de estudio descriptivo diagnóstico “intenta captar y reconocer sobre el terreno, los componentes y las relaciones que se establecen en una situación estudiada, con el propósito de lograr su verdadera comprensión” Es decir, la investigación está dirigida a determinar la situación de las variables que se estudian, en este caso, la motivación de los trabajadores de una dirección de escuela de una institución universitaria ubicada en el Estado Aragua para el primer semestre de 2014.

Diseño de la Investigación

Para Pallela y Martins (2006:95) “El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio”

La presente investigación se enmarca bajo un diseño no experimental, ya que, no existe manipulación de variables, es decir el investigador observa los hechos tal cual como suceden en su contexto, de campo de corte transversal por que se recogen los datos en un solo momento. En este orden de ideas, Ramírez, (1998) citado en Pallela y Martins (2006) afirma que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural (p.97).

Así mismo Hernández, Fernández y Bastidas (2006:189), sostienen que las investigaciones de campo “permiten establecer una interacción entre los

objetivos y la realidad de una situación de campo”. De este modo, este estudio encuadra perfectamente con la investigación de campo, ya que se realiza un análisis de la variable involucrada: motivación de los trabajadores y su efecto en el desempeño laboral.

Población y Muestra

Población

Ésta viene dada por la sumatoria de las unidades que se van a estudiar, tomando en cuenta sus características para llevar a cabo la investigación. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2003:114), plantea que la población se refiere a “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población poseen unas características comunes, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. En relación con lo antes expuesto, una población está determinada por ciertas características, por lo tanto, el conjunto de elementos que posee estas características se denomina población o universo.

Asimismo, Balestrini (2006:137), especifica que la población “desde el punto de vista estadístico, puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas y para cual serán válidas las conclusiones obtenidas de la investigación”. De tal manera, que la población en este estudio es de 5 personas trabajadores(as) pertenecientes a la dirección de escuela de una institución universitaria objeto de estudio.

Muestra

Según Balestrini (2006:142), la muestra “es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ellas, lo más exactamente posible”. De tal manera, que la muestra es una parte que representa el todo; ahora bien, para este estudio se no se calculará muestra en virtud de que la población a estudiar es finita y se tiene fácil acceso a la información.

Validez y Confiabilidad

Validez

El diseño de los instrumentos constituye las pruebas o medios que aseguran la obtención porque a través de ellos, se construyen las pruebas o medios que aseguran la obtención de los resultados, de tal manera que conduzca la consecución de los objetivos. De esta manera, el diseño es una fase delicada que está asociada con formulación de ítems con respecto al propósito del estudio.

Por esta razón, una vez elaborados los instrumentos, deben ser sometidos a una evaluación por parte de especialistas que verifiquen el contenido, coherencia y pertinencia de las pruebas con respecto a los objetivos planteados. Este proceso se denomina validez, definido por Pallela y Martins (2006:172) “como la ausencia de sesgo. Representa la relación de lo que se mide y aquello que realmente se requiere medir”

Esto significa que a través de la validación se puede obtener evidencia suficiente acerca de la capacidad de un instrumento, para proporcionar la

información requerida. Asimismo, Palella y Martins (2006: 173), “En la mayoría de los casos se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio de expertos, que consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre en números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o construcción de instrumento.

A tal efecto, el proceso de la presente investigación se llevó a cabo mediante la revisión de tres (3) especialistas en el área de contenido, metodología y diseño del instrumento; los mismos indicaron que el instrumento era válido para la recolección de información, (Ver anexos).

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación se aplicó la fórmula estadística del Coeficiente Alpha Cronbach. Según Pallela y Martins (2006) “es una de las técnicas que permiten establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado por una escala de tipo Likert.

Según Hurtado y Toro (1998:176) la confiabilidad es uno de los requisitos de la investigación cuantitativa y se fundamenta en el grado de uniformidad con que los instrumentos de medición cumplen su finalidad. La validez se ve afectada por los errores aleatorios y la confiabilidad por los errores sistemáticos de medición. Por otra parte, Pallela y Martins (2006), sostiene “la confiabilidad es definida como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos”. En otras palabras, es el grado en el que las mediciones están libres de desviación producidas por errores causales.

Ahora bien, los resultados se lograron con el apoyo de un profesor de la cátedra de estadísticas de la escuela de relaciones industriales quien a través de la aplicación de la fórmula para calcular el Alfa de Cronbrach, calculo la confiabilidad del instrumento, resultando el mismo confiable, obteniendo un coeficiente de 0.7731, (ver anexos)

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left\{ \left(\frac{\sum S^2 \text{ ítems}}{S_t^2} \right) \right\}$$

Donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems.

Escala de valorización del Coeficiente de Confiabilidad

Rango ----- Nivel de Confiabilidad

1.00 a 2.33	Baja
2.34 a 3.67	Moderada
3.68 a 5.00	Alta

Fuente: Pallela y Martins (2006)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos son el medio a través del cual el investigador se relaciona con el sujeto de la muestra para obtener la

información necesaria que les permita lograr los objetivos de la información. A tal efecto, Tamayo y Tamayo (2003:126), define los instrumentos de recolección de datos “como la expresión operativa del diseño de la investigación, la especificación concreta de cómo realiza la investigación”.

Para la recolección requerida en esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta, definida por Pallela y Martins (2006:134) como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuya opiniones interesan al investigador”. Por otra parte, Sabino (2002:101), la define como “aquella que trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar conclusiones que se correspondan con los datos escogidos”.

El instrumento de recolección de datos a emplear fue el cuestionario considerado por Córdova (2007:166) como “un instrumento que consiste en un conjunto de preguntas estructuradas acerca de un tema, el cual se aplica a un determinado número de sujetos”. De acuerdo a Hernández, Fernández y Bastidas (2006:285) “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas que pueden ser cerradas cuando contienen categorías o alternativas de respuestas, es decir se presentan a las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a estos”.. La aplicación del cuestionario es una labor de campo realizado en un sitio donde se desenvuelven el grupo de individuos que conforman la muestra a estudiar.

Se seleccionó este instrumento por cuanto puede aplicarse a la persona, estando presente el investigador. Además por su capacidad para proporcionar información sobre un mayor número de personas en un periodo

bastante breve y facilidad de obtener, cuantificar, analizar e interpretar los datos.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un instrumento de 31 ítems. Se utilizó una escala de Likert que según Pallela y Martins (2006:165) “consiste en un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administra”

Tabla N° 1. Cuadro de operacionalización de variables

OBJETIVO GENERAL: Analizar el nivel de motivación de los trabajadores adscritos a una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014, con el objeto de proponer estrategias motivacionales para optimizar el desempeño.							
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA	INSTRUMENTO	FUENTE
Diagnosticar las condiciones de trabajo o Factores higiénicos que afectan la motivación en el desempeño de los trabajadores de una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014	Factores higiénicos	Herzberg, F. 1959 citado por Amorós, E. 2007 son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; implican las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Condiciones físicas y ambientales de trabajo ➢ Remuneración Laboral y Beneficios socio-económicos. ➢ Comportamiento Organizacional: Comunicación y Relaciones Interpersonales (Compañeros – Supervisión) ➢ Políticas y Reglamentos de la organización ➢ Estabilidad en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1, 2,3,4,5.,6 ➢ 7,8,9,10. ➢ 11,12,13,14 ➢ 15,16,17. ➢ 18. 	Encuesta	Cuestionario	Los trabajadores de la dirección de escuela.
Identificar los elementos motivacionales que afectan el desempeño de los trabajadores de una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014	Factores motivacionales	Herzberg, F. 1959 citado por Amorós, E. 2007 tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales.	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Realización ➢ Oportunidades de crecimiento ➢ Reconocimiento profesional ➢ El trabajo en si ➢ La responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 19,20. ➢ 21,22,23,24 ➢ 25,26 ➢ 27,28,29. ➢ 30,31. 	Encuesta	Cuestionario	Los trabajadores de la dirección de escuela.

Fuente: Elaboración propia, (2014)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se realiza el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a los (5) trabajadores adscritos a la dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de FACES de la Universidad de Carabobo.

En esta parte se busca dar respuesta a los objetivos planteados por la investigación los cuales fueron:

Diagnosticar son las condiciones de trabajo o factores higiénicos que afectan la motivación en el desempeño de los trabajadores adscritos a una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014.

Identificar los elementos motivacionales que afectan el desempeño de los trabajadores adscritos a una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014

En virtud de lo señalado, se presentan a continuación los resultados obtenidos en función de la aplicación del cuestionario previamente elaborado y conformado por (31) ítems, los datos recolectados están expresados en tablas de frecuencia, agrupados de acuerdo a la escala de Likert para luego realizar el análisis respectivo, el mismo se hizo

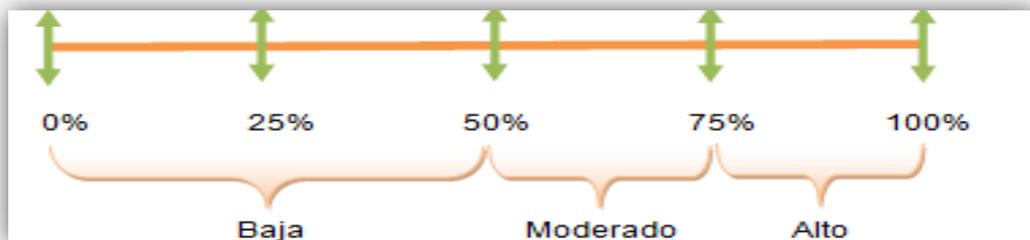
agrupando los ítems por indicadores a fin de observar su comportamiento y posteriormente concluir para hacer sugerencias.

Para facilitar el análisis de los datos, se tomó como referencia la siguiente escala de tendencia en la cual, aquellos resultados cuyos porcentajes sean mayor o igual a 75% se le considera la presencia de los factores analizados en un nivel alto de acuerdo al indicador estudiado; en segundo lugar, aquellos valores que se ubiquen con porcentajes contemplados entre menos de 75% y 50% se consideraron como con una presencia moderada de los factores analizados de acuerdo al indicador estudiado y por último, aquellos resultados con ponderaciones menores a un 50% representan una presencia baja de los factores estudiados de acuerdo al indicador estudiado. Ver figura N° 2

Técnicas de interpretación de resultados

Para el análisis de los datos se utilizaron las estadísticas descriptivas a través de la distribución de Frecuencia, que según Pallela y Martins (2006) consiste en determinar, y analizar cada una de las informaciones recabadas en el cuestionario; representándose posteriormente en forma de cuadros y gráficos, para luego realizar su respectivo análisis

Figura N° 2. Escala de tendencia



Fuente: Elaboración propia, (2014).

A continuación se presentan los resultados relacionados con el primer objetivo específico que fue diagnosticar son las condiciones de trabajo o factores higiénicos que afectan la motivación en el desempeño de los trabajadores de una dirección de escuela pertenecientes a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014

Factores Higiénicos:

Tabla N° 2. Condiciones físicas y ambientales de trabajo

Indicador: Condiciones Físicas y ambientales del trabajo												
N	Items	Frecuencia					Puntuación					Total
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)	
1	En el espacio físico en el cual laboro me siento cómodo	1	4	0	0	0	5	16	0	0	0	21
2	Me integro satisfactoriamente en el espacio físico donde desarrollo mis actividades laborales	1	4	0	0	0	5	16	0	0	0	21
3	La calidad de iluminación del espacio donde laboro me provoca satisfacción	2	1	0	1	1	10	4	0	2	1	17
4	La calidad de ventilación del espacio donde laboro me provoca satisfacción	3	1	0	1	0	15	4	0	2	0	21
5	La organización me provee de todos los equipos y herramientas para desarrollar con eficiencia las tareas	0	1	0	2	2	0	4	0	4	2	10
6	Las medidas de seguridad que toma la organización para disminuir los riesgos en el puesto de trabajo son adecuados	0	2	0	2	1	0	8	0	4	1	13
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice real =Puntuación real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal/Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real/ Índice Ideal) x100							Puntuación Real		103			
							Índice Real		20,6			
							Puntuación Ideal		150			
							Índice Ideal		30			
							Porcentaje de Valoración		68,67%			

Fuente: Elaboración propia, (2014)

Gráfico N° 1. Distribución de escala porcentual del indicador condiciones físicas y ambientales de trabajo.



Fuente: Elaboración propia, (2014)

Interpretación:

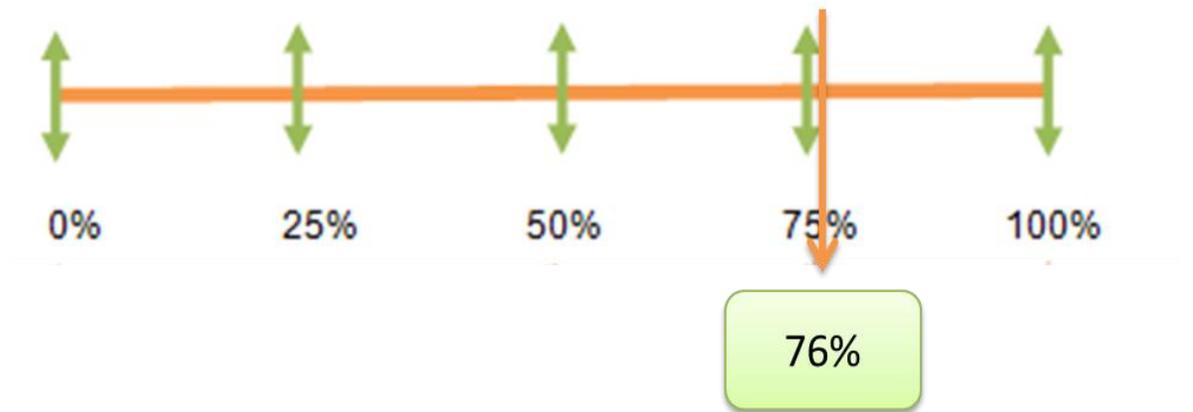
Como se puede observar el indicador condiciones físicas y ambientales del trabajo es un indicador de los factores higiénicos que se encuentra con una presencia moderada, lo cual hace suponer que hay un conjunto de condiciones que no son las más idóneas para ejecutar el trabajo y según Herzberg señala que su presencia no generan motivación en el trabajo pero si satisfacción. En tal sentido se observa que las personas encuestadas en su mayoría exponen que la organización no les provee de las herramientas y equipos para trabajar ni se toman medidas de seguridad que disminuyan los riesgos en él, esto hace que las personas no se sientan satisfechas para trabajar y mucho menos se sentirán motivadas pues los elementos mínimos necesarios no se están cumpliendo en la organización.

Tabla Nº 3. Remuneración laboral y beneficios socioeconómicos.

Indicador: Remuneración laboral y beneficios socioeconómicos.												
N	Items	Frecuencia					Puntuación					
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)	Total
7	El salario que percibo es adecuado con las labores desempeñadas.	1	4	0	0	0	5	20	0	0	0	25
8	El salario que percibo está de acuerdo con mis conocimientos y habilidades.	1	3	0	0	1	5	12	0	0	1	18
9	Los beneficios sociales que recibo de la organización cubre mis expectativas	0	4	0	1	0	0	16	0	2	0	18
10	Los incentivos que otorga la institución me impulsan a mejorar.	0	3	0	1	1	0	12	0	2	1	15
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los items considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los items. Índice real =Puntuación real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Items x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal/Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real/ Índice Ideal) x100								Puntacion Real	76			
								Índice Real	15,2			
								Puntuación Ideal	100			
								Índice Ideal	20			
								Porcentaje de Valoración	76%			

Fuente: Elaboración propia, (2014)

Gráfico N°2. Distribución de escala porcentual del indicador remuneración laboral y beneficios socio-económicos.



Fuente: Elaboración propia, (2014)

Interpretación:

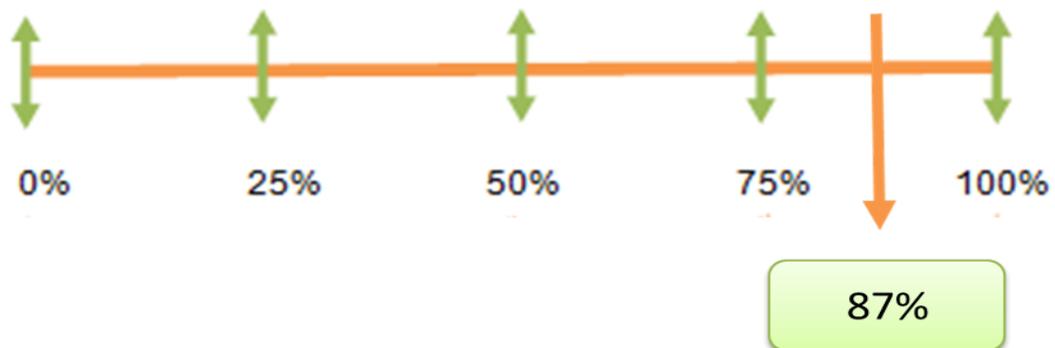
Con respecto al indicador remuneración y beneficios socioeconómicos se considera un elemento primordial en las relaciones laborales, el mismo se encuentra dentro de los factores higiénicos. Herzberg afirma que la remuneración forma parte de los factores extrínsecos o de higiene, los cuales aunque no originan motivación, evita la insatisfacción. En cuanto a los resultados arrojados con respecto a este indicador, la tendencia fue de nivel alto, esto hace suponer que la mayoría de las personas entrevistadas se encuentran satisfechas con la remuneración y beneficios socioeconómicos que perciben repercutiendo de una manera positiva en su desempeño laboral.

Tabla N° 4. Comportamiento organizacional: comunicación y relaciones interpersonales (compañeros- supervisión)

Indicador: Comportamiento Organizacional: Comunicación y Relaciones Interpersonales (Compañeros – Supervisión)													
N	Items	Frecuencia					Puntuación					Total	
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)		
11	La supervisión recibida en su trabajo contribuye con un mejor desempeño.	1	4	0	0	0	5	16	0	0	0	21	
12	Soy tomado(a) en cuenta por mi jefe inmediato al momento de la toma de decisiones.	3	2	0	0	0	15	8	0	0	0	23	
13	Las relaciones interpersonales con mis compañeros son buenas.	5	0	0	0	0	25	0	0	0	0	25	
14	La comunicación entre departamentos es fluida.	1	3	0	0	1	5	12	0	0	1	18	
Total							50	36	0	0	1	87	
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los items considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los items. Índice real =Puntuación real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Items x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal/Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real/ Índice Ideal) x100							Puntuación Real						87
							Índice Real						17,4
							Puntuación Ideal						100
							Índice Ideal						20
							Porcentaje de Valoración						87%

Fuente: Elaboración propia, (2014)

Gráfico N°3. Distribución de escala porcentual del indicador Comportamiento organizacional: comunicación y relaciones interpersonales (compañeros- supervisión)



Fuente: Elaboración propia, (2014)

Interpretación:

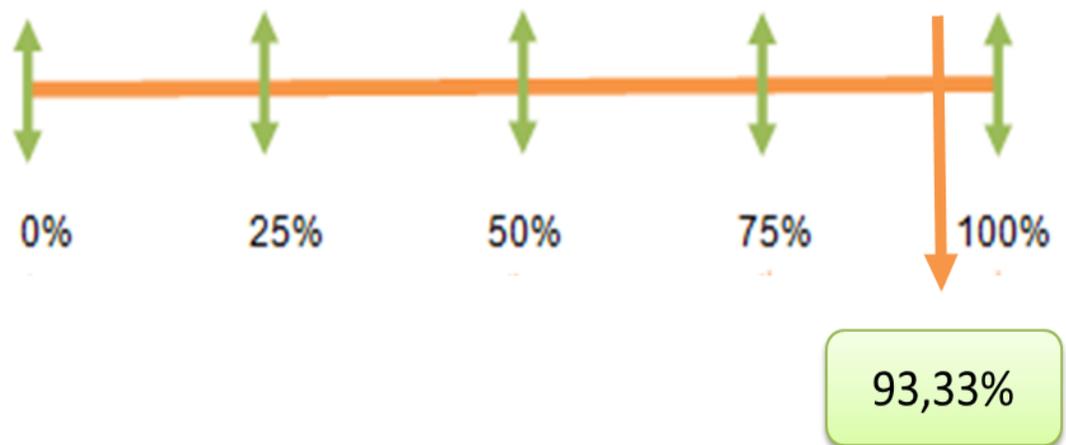
En relación al indicador comportamiento organizacional: comunicación y relaciones interpersonales se observa una tendencia de respuesta alta, lo cual indica que en cuanto a las relaciones interpersonales, la relación con supervisores y la comunicación fluida. Robbins, (2004) afirma que la comunicación y las interacciones laborales favorecen el desempeño laboral, así como también un buen comportamiento organizacional. La mayoría de las personas entrevistadas manifiestan sentirse a gusto con sus compañeros, supervisor de trabajo y poseen una buena comunicación, esto genera un mejor desempeño laboral y satisfacción en los trabajadores y por ende un logro en los objetivos propuesto en la organización.

Tabla N° 5. Políticas y reglamentos organizacionales.

Indicador: Políticas y reglamentos de la organización.												
N	Items	Frecuencia					Puntuación					Total
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)	
15	Comparto los valores y principios que guían a la institución.	4	1	0	0	0	20	4	0	0	0	24
16	Mi trabajo contribuye con el logro de la misión y visión de la institución.	2	2	1	0	0	10	8	3	0	0	21
17	Siempre sigue las normas de su lugar de trabajo.	5	0	0	0	0	25	0	0	0	0	25
Total							55	12	3	0	0	70
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los items considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los items. Índice real =Puntuación real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Items x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal/Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real/ Índice Ideal) x100							Puntuación Real		70			
							Índice Real		14			
							Puntuación Ideal		75			
							Índice Ideal		15			
							Porcentaje de Valoración		93,33%			

Fuente: Elaboración propia, (2014)

Gráfico N° 4. Distribución de escala porcentual del indicador políticas y reglamentos de la organización



Fuente: Elaboración propia, (2014)

Interpretación:

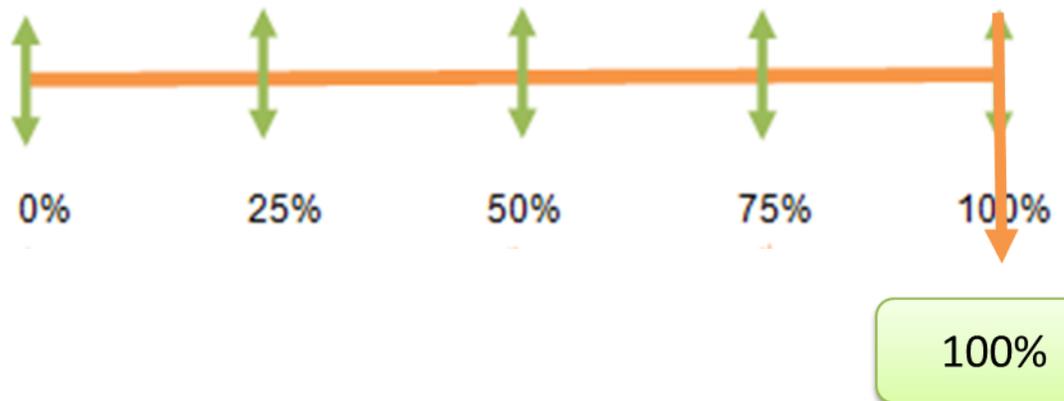
Como se puede observar en cuanto al indicador políticas y reglamentos de la organización, las repuestas arrojaron una tendencia alta, esto establece que el personal se siente satisfecho en cuanto a las directrices, normas de la organización a la cual pertenecen. Al respecto Medina, sostiene que las políticas organizacionales son las guías para orientar la acción de los trabajadores. En tal sentido, la mayoría de los encuestados señalan aceptación por las normativas implementada, es decir que esto hace que la relación en la organización sea favorable para el logro de los objetivos.

Tabla N° 6. Estabilidad laboral

Indicador: Estabilidad en el trabajo.												
N	Items	Frecuencia					Puntuación					
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)	Total
18	Siente estabilidad laboral	3	2	0	0	0	15	10	0	0	0	25
Total							15	10	0	0	0	25
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los items considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los items. Indice real =Puntuación real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Items x Total de sujetos x 5. Indice Ideal = Puntuación Ideal/Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Indice Real/ Indice Ideal) x100							Puntuación Real		25			
							Indice Real		5			
							Puntuación Ideal		25			
							Indice Ideal		5			
							Porcentaje de Valoración		100%			

Fuente: Elaboración propia, (2014)

Gráfico N° 5 Distribución de escala porcentual del indicador estabilidad laboral

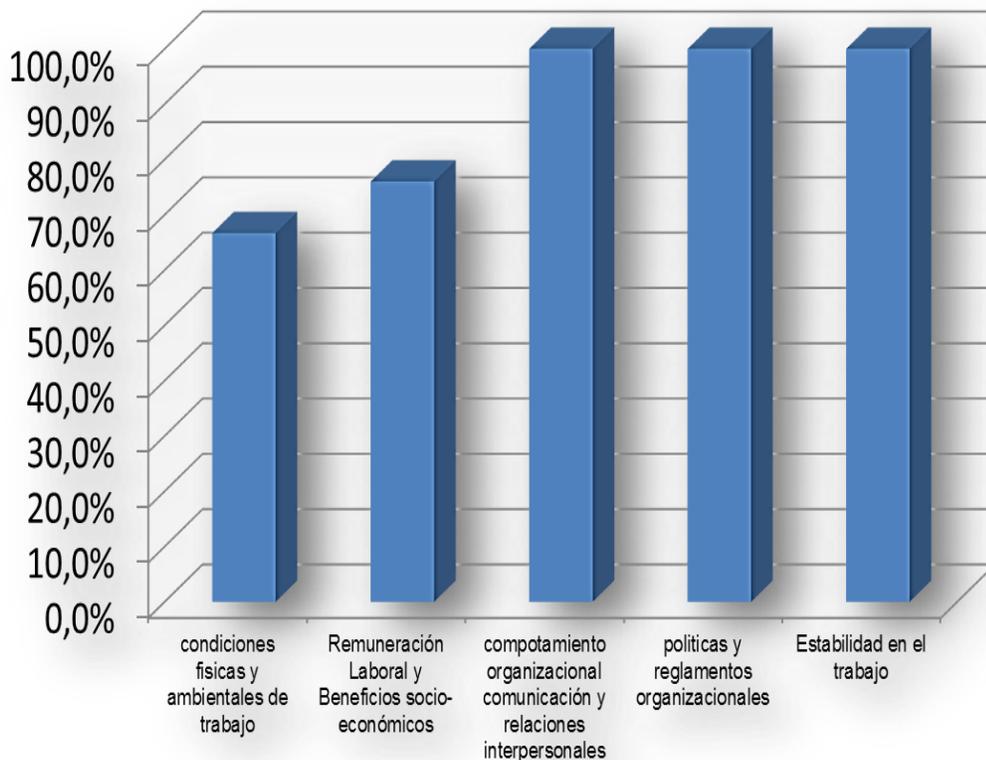


Fuente: Elaboración propia, (2014)

Interpretación:

En cuanto al factor higiénico estabilidad en el trabajo, se pudo observar según los resultados arrojados, una tendencia alta, esto indica que los trabajadores de la organización se sienten protegidos y seguros en la organización. Según Herzberg esto hace que el personal manifieste agrado, cabe destacar, que a pesar de ser este un factor higiénico y extrínseco, tiene una influencia positiva en la parte emocional de los trabajadores. En tal sentido, los encuestados manifiestan a través de sus respuestas sentirse seguros en la organización.

Gráfico N° 6. Factores higiénicos



Fuente: Elaboración propia, (2014)

Con respecto al primer objetivo específico que es diagnosticar las condiciones de trabajo o Factores higiénicos que afectan la motivación en el desempeño de los trabajadores

De acuerdo a los resultados arrojados por la investigación se puede diagnosticar que los factores higiénicos juegan un papel fundamental en el desarrollo de las actividades laborales, pues si el individuo no se siente bien en su lugar de trabajo no desarrollara con eficiencia sus tareas, en este sentido se evidencio en la institución en estudio que el descontento de los trabajadores está principalmente en las condiciones físicas y ambientales de trabajo, seguidamente de las remuneraciones monetarias y beneficios socioeconómicos que les provee la organización aunque la tendencia no es realmente baja sino más bien moderada estos son los factores en los que se sienten menos satisfechos. Según Herzberg (1959) estos indicadores “Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja” si son óptimos evitan la insatisfacción y eso es precisamente lo que se busca obtener, niveles de motivación altos para la consecución de las metas del departamento.

En cuanto al segundo objetivo específico que fue identificar los elementos motivacionales que afectan el desempeño de los trabajadores adscritos a una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014, se obtuvieron los siguientes resultados:

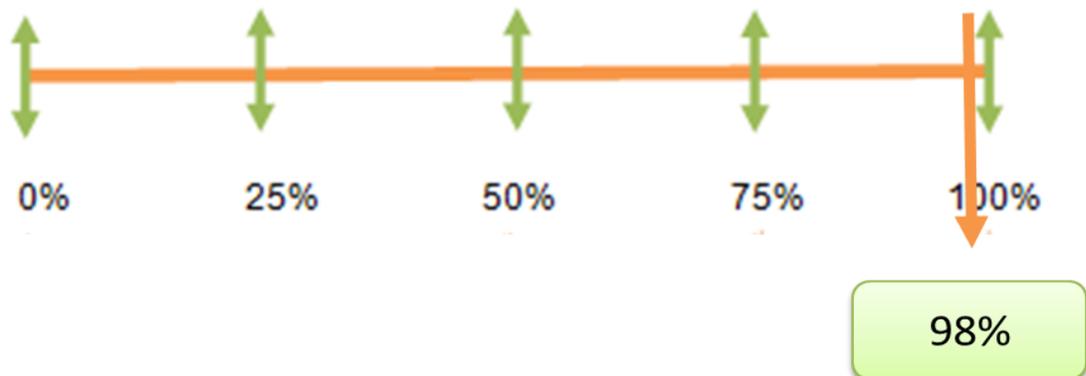
Factores motivacionales

Tabla N° 7. Realización.

Indicador: Realización												
N	Items	Frecuencia					Puntuación					
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)	Total
19	Al realizar sus tareas se siente satisfecho.	5	0	0	0	0	25	0	0	0	0	25
20	El trabajo en el cual se desempeña le hace sentir cómodo.	4	1	0	0	0	20	4	0	0	0	24
Total							45	4	0	0	0	49
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los items considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los items. Índice real = Puntuación real / Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Items x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal / Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real / Índice Ideal) x 100							Puntuación Real		49			
							Índice Real		9,8			
							Puntuación Ideal		50			
							Índice Ideal		10			
							Porcentaje de Valoración		98%			

Fuente: Elaboración propia, (2014)

Gráfico N° 7. Distribución de escala porcentual del indicador realización.



Fuente: Elaboración propia, (2014)

Interpretación:

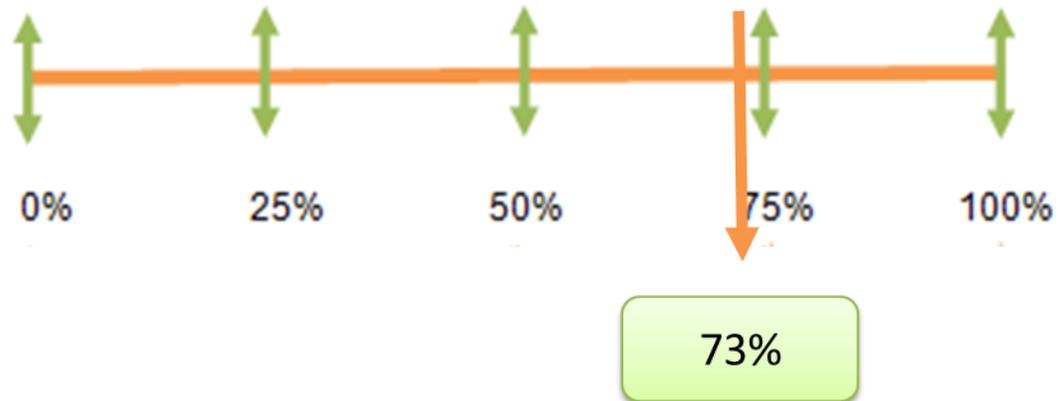
En cuanto al indicador Realización, factor motivacional de la teoría de Herzberg se observa una tendencia de respuesta alta esto indica que el grado de satisfacción en los encuestados es óptimo, es decir, los trabajadores se sienten que han logrado los objetivos trazados con anterioridad. La mayoría de los trabajadores manifiestan haber alcanzado los logros planteados y aseguran sentirse cómodos en su desempeño laboral.

Tabla Nº 8. Oportunidades de crecimiento

Indicador: Oportunidades de crecimiento.												
N	Items	Frecuencia					Puntuación					Total
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)	
21	La institución le provee oportunidades de crecimiento personal.	0	3	0	1	1	0	12	0	2	1	15
22	La institución siempre motiva a sus empleados para que se preparen profesionalmente.	3	1	0	1	0	15	4	0	2	0	21
23	Las promociones o ascensos se les otorgan a quienes la merecen.	1	2	0	2	0	5	8	0	4	0	17
24	La organización le ha brindado oportunidades de desarrollo profesional.	2	2	0	1	0	10	8	0	2	0	20
Total							30	32	0	10	1	73
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los items considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los items. Índice real =Puntuación real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Items x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal/Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real/ Índice Ideal) x100							Puntuación Real		73			
							Índice Real		14,6			
							Puntuación Ideal		100			
							Índice Ideal		20			
							Porcentaje de Valoración		73%			

Fuente: Elaboración propia, (2014)

Gráfico N° 8. Distribución de escala porcentual del indicador Oportunidades de crecimiento



Fuente: Elaboración propia, (2014)

Interpretación:

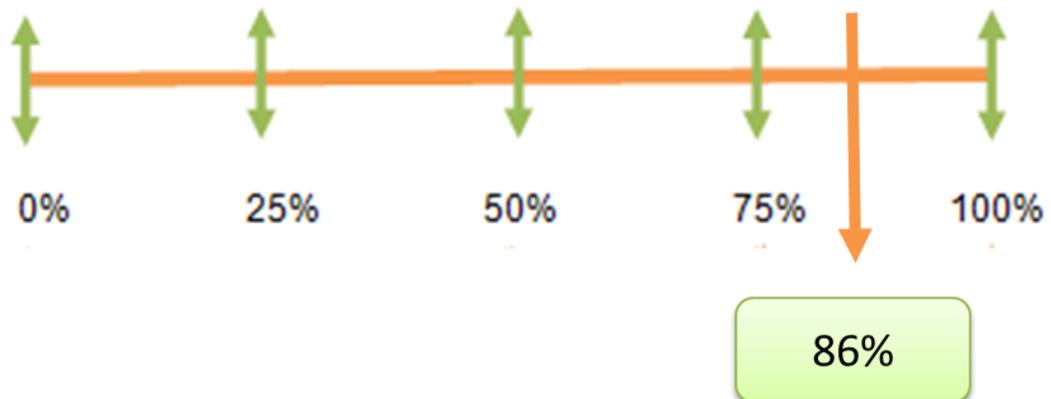
En relación con el indicador oportunidades de crecimiento perteneciente a los factores motivacionales se evidencia una tendencia moderada, se presume entonces, que la institución motiva a sus empleados, les ofrece oportunidades de crecimiento, sin embargo, en relación con el ítems de los ascensos otorgados, los encuestado asumieron opiniones divididas. En relación a esto, Herzberg afirma la motivación encierra los sentimientos de realización de crecimiento y de reconocimiento profesional. Al respecto, se puede decir entonces que las oportunidades de crecimiento profesional juegan un papel fundamental en la ejecución de las tareas y actividades, Asimismo, se puede decir, que son estas oportunidades de crecimiento las que brindan herramientas para mejorar gradualmente en el desempeño laboral.

Tabla N° 9. Reconocimiento profesional

Indicador: Reconocimiento profesional												
N	Items	Frecuencia					Puntuación					
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)	Total
25	La institución les reconoce paródicamente las labores realizadas con eficacia	3	1	0	1	0	15	4	0	2	0	21
26	Se siente agrado de las formas de reconocimiento de la institución.	2	3	0	0	0	10	12	0	0	0	22
Total							25	16	0	2	0	43
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los items considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los items. Índice real =Puntuación real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Items x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal/Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real/ Índice Ideal) x100							Puntacion Real		43			
							Índice Real		8,6			
							Puntuación Ideal		50			
							Índice Ideal		10			
							Porcentaje de Valoración		86%			

Fuente: Elaboración propia, (2014)

Gráfico N°9 . Distribución de escala porcentual del indicador reconocimiento profesional.



Fuente: Elaboración propia, (2014)

Interpretación:

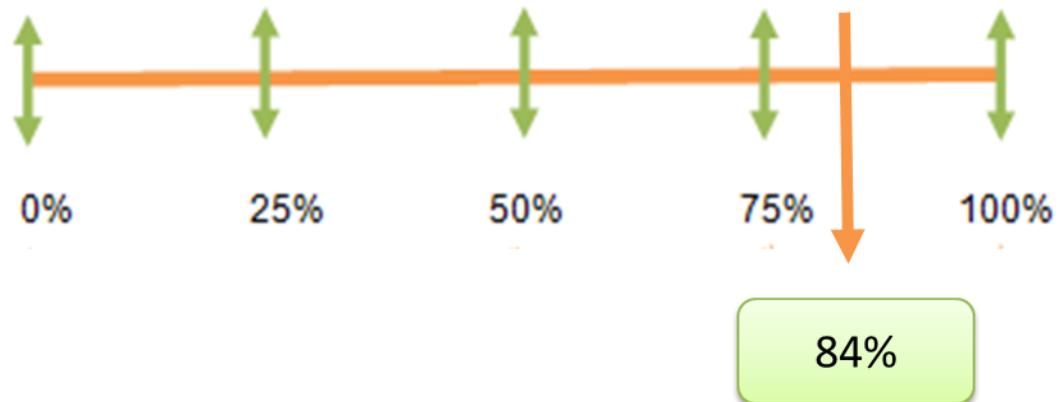
En cuanto al indicador Reconocimiento Profesional, elemento de los factores motivacionales se observa una tendencia alta, esto nos indica que la organización otorga reconocimientos al personal por las actividades laborales realizadas, esto genera un aumento en los niveles de motivación y satisfacción a nivel profesional y personal. Cabe destacar, que este indicador es una herramienta para que individuo sienta que su trabajo vale la pena y es valorado por sus superiores. En relación a los resultados la mayoría de los encuestados exponen que la institución reconoce sus actividades laborales, proporcionando una sensación de logro y bienestar, aumentando de una manera positiva los niveles de motivación.

Tabla N° 10. Trabajo en si.

Indicador: Trabajo en si												
N	Items	Frecuencia					Puntuación					
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)	Total
27	Siente el cumplimiento de sus asignaciones laborales como un logro.	1	4	0	0	0	5	16	0	0	0	21
28	Las tareas que realiza son rutinarias y monótonas.	2	1	0	2	0	10	4	0	4	0	18
29	Sus resultados contribuyen con el logro de los objetivos de la dirección.	4	1	0	0	0	20	4	0	0	0	24
Total							35	24	0	4	0	63
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los items considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los items. Indice real =Puntuación real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Items x Total de sujetos x 5. Indice Ideal = Puntuación Ideal/Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Indice Real/ Indice Ideal) x100							Puntacion Real		63			
							Indice Real		12,6			
							Puntuación Ideal		75			
							Indice Ideal		15			
							Porcentaje de Valoración		84%			

Fuente: Elaboración propia, (2014)

Gráfico N° 10. Distribución de escala porcentual del indicador trabajo en sí.



Fuente: Elaboración propia, (2014)

Interpretación:

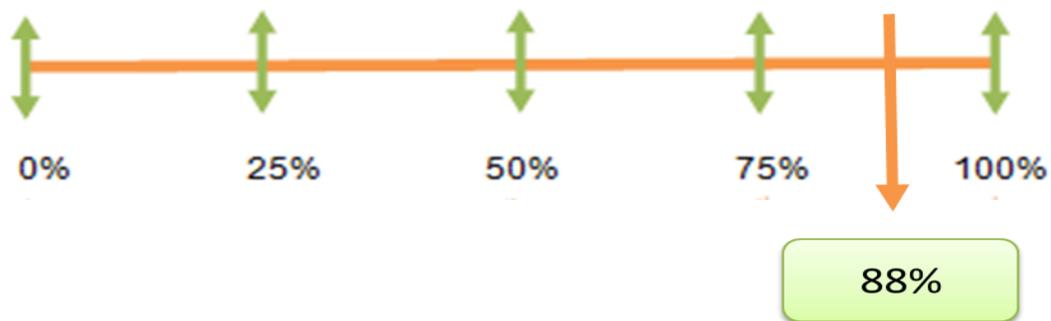
En relación con el indicador trabajo en sí, los resultados observados arrojan una tendencia alta, lo que nos hace suponer que las condiciones que tienen los trabajadores para desempeñar sus actividades proporcionan oportunidades para que estos demuestren sus habilidades. Herzberg afirma el trabajo en sí, repercute de manera significativa en los niveles de motivación del individuo. Al respecto, la mayoría de los encuestados expresan que se encuentran satisfechos en cuanto al trabajo que ejecutan, sin embargo se puede observar en la tabla de frecuencia que una parte de los encuestados consideran las jornadas laborales como rutinarias y monótonas

Tabla N° 11. Responsabilidad.

Indicador: Responsabilidad												
N	Items	Frecuencia					Puntuación					Total
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)	
30	Las responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo le satisfacen.	3	2	0	0	0	15	8	0	0	0	23
31	Le satisface que su jefe inmediato le asigne tareas que requieran de una mayor responsabilidad.	3	1	0	1	0	15	4	0	2	0	21
Total							30	12	0	2	0	44
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los items considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los items. Índice real =Puntuación real / Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Items x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal/Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real/ Índice Ideal) x100							Puntacion Real		44			
							Índice Real		8,8			
							Puntuación Ideal		50			
							Índice Ideal		10			
							Porcentaje de Valoración		88%			

Fuente: Elaboración propia, (2014)

Gráfico N°11. Distribución de escala porcentual del indicador responsabilidad.

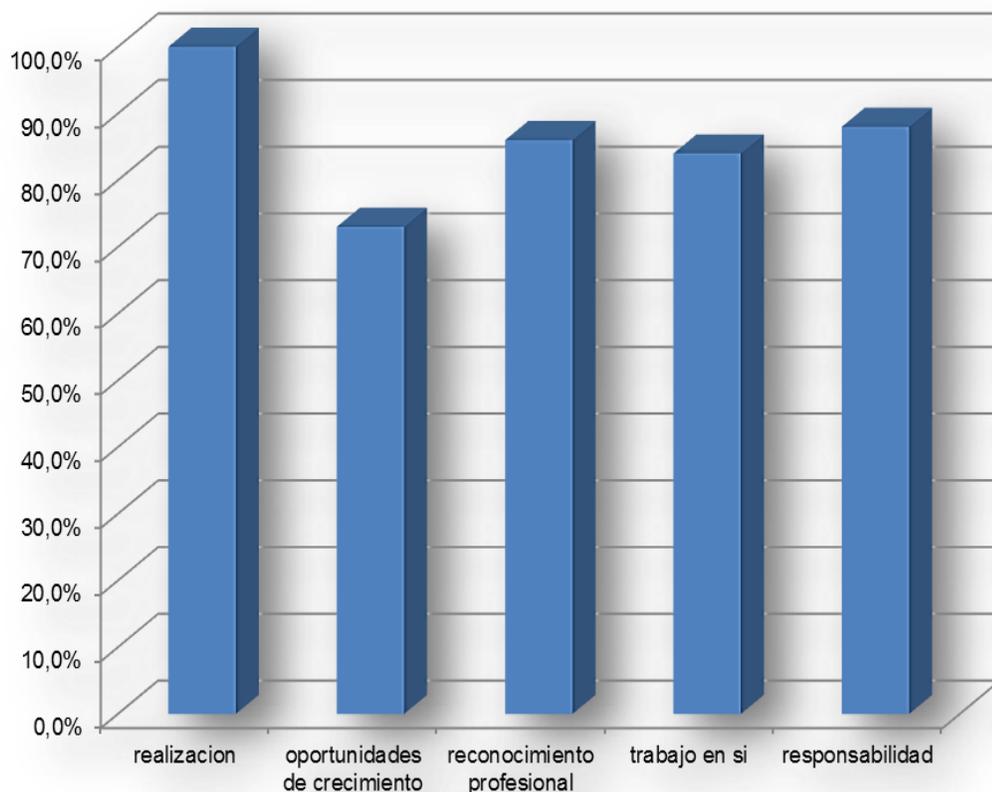


Fuente: Elaboración propia, (2014)

Interpretación:

En cuanto al indicador Responsabilidad perteneciente a los factores motivacionales se observa una tendencia alta, esto indica que las tareas asignadas por parte de la organización al personal son realizadas de manera eficiente, se evidencia el compromiso en el cumplimiento de las actividades y horarios. Herzberg afirma que la responsabilidad es un factor motivador. En este sentido, las personas encuestadas se encuentran motivadas y satisfechas con el cumplimiento de sus responsabilidades.

Gráfico N°12 Factores motivacionales



Fuente: Elaboración propia, (2014)

Con respecto a los factores motivacionales, se evidencia a través de los resultados plasmados en las tablas (ver tablas N° 6 al N°10) y graficas respectivas (ver graficas N°7 al N°11) que el indicador correspondiente a oportunidades de crecimiento es en el cual existe un menor nivel de motivación y por ende de satisfacción, por otra parte en cuanto el resto de los indicadores correspondientes a esta dimensión queda manifestado que se encuentran en una tendencia alta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los seres humanos son un organismo muy complejo, variante uno de otro y no responden de la misma forma a un estímulo, y en la organización el pilar fundamental es el capital humano por ello se busca ferozmente mantener satisfecho al personal.

De acuerdo a la teoría de motivación Bifactorial de F. Herzberg utilizada como base para esta investigación y una vez realizada la recolección de datos y analizados se llegaron a las siguientes conclusiones:

En cuanto al primer objetivo específico que fue diagnosticar las condiciones de trabajo o Factores higiénicos que afectan la motivación en el desempeño de los trabajadores adscritos a una dirección de escuela pertenecientes a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014 se concluye lo siguiente: En cuanto al factor condiciones y ambiente de trabajo, el mismo se presenta de acuerdo a la escala de tendencia con una presencia moderado al igual que el segundo indicador beneficios socioeconómicos y remuneraciones laborales ya que se encuentran por debajo del 75% de la escala, por su parte se evidencia una tendencia alta en cuanto al comportamiento organizacional y políticas y reglamentos organizacionales mientras que la estabilidad laboral está al tope con una tendencia alta al 100%.

En lo que respecta al segundo objetivo específico que fue identificar los elementos motivacionales que afectan el desempeño de los trabajadores adscritos a una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014, se concluye lo siguiente:

El indicador motivacional realización arrojó resultados de tendencia alta, el de oportunidades de crecimiento es el que se encuentra en una tendencia más débil con un 73%, por su parte en cuanto a los indicadores reconocimiento profesional, trabajo en sí y responsabilidad están en un rango alto pues tienen una tendencia entre el 85 y 90%

En cuanto al tercer objetivo específico que es sugerir acciones para optimizar el nivel de motivación de los trabajadores de una dirección de escuela una dirección de escuela perteneciente a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014, se concluye que se recomienda lo siguiente:

1. Mejorar la calidad de iluminación y ventilación de los puestos de trabajo, de modo que el trabajador se sienta en un espacio que le proporcione confort y en el que puede desarrollar sus tareas sin mucho esfuerzo.
2. Proveer de todos los materiales y/o herramientas necesarios a los trabajadores para desarrollar sus labores de manera tal que no sientan frustración por no realizar sus tareas eficientemente.
3. Dotar del mobiliario y/o equipos adecuados a la tarea que desempeña cada trabajador.
4. Adecuar el espacio físico del área de trabajo de acuerdo a las condiciones de cada trabajador para que de esta manera se exista más ergonomía en el puesto de trabajo.
5. Colocar a cada empleado a desempeñar labores de acuerdo a sus conocimientos.
6. Incorporar medidas de seguridad para disminuir considerablemente riesgos en el puesto de trabajo esto con el fin de que se sientan

más seguros y resguardados de accidentabilidad laboral y de esta forma disminuir los niveles de incertidumbre.

7. Impulsar el desempeño mediante incentivos medidos a través de indicadores respectivos al cumplimiento de metas de la dirección
8. Realizar evaluaciones y ubicar en varios niveles de rendimiento y/o eficacia y por cada nivel otorgar incentivos respectivos.
9. Con respecto a los indicadores que arrojaron un nivel alto de motivación la estrategia sería no restarle importancia solo por estar en un nivel óptimo y más bien reforzar los métodos utilizados y mantener ese nivel en el que ya se encuentran, esto se puede hacer de la siguiente manera:
 - Reconocer delante de los compañeros de trabajo las labores cumplidas
 - Realizar continuamente planes de actualización
 - Fomentar la integración laboral
 - Incrementar la comunicación e integración
 - Estimular a los trabajadores tomándole en cuenta sus ideas para la consecución de las metas de la unidad, entre otros.

En conclusión y de acuerdo al objetivo general de esta investigación que fue analizar el nivel de motivación de los trabajadores de una dirección de escuela pertenecientes a una institución universitaria en el periodo lectivo I/2014, con el objeto de proponer acciones para optimizar el nivel de motivación, se encontró que el nivel de motivación de los trabajadores estudiados en general es alto, con cierta tendencia a moderado con respecto a los factores higiénicos y con una tendencia alta con respecto a los factores motivacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2006) ***Introducción a la metodología educacional***. Caracas. Ed. Urbaneja.

Arias, G (2001) ***Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño***. Sexta edición. México. D.F. Editorial Trillas.

Abad R, (2000) ***Fuga de Empleados***. México. Prentice Hall.

Amorós, E. (2007). ***Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas***.

Balestrini Acuña, Mirian. (2006). ***Como Elaborar un Proyecto de Investigación***. Caracas. Consultores Asociados BL Servicios Editorial.

Barvaresco, A. (2006) ***Proceso Metodológico en Investigación***. Maracaibo, Venezuela Editorial de la Universidad del Zulia.

Castellano, P, (2013) presentó un trabajo titulado ***“La satisfacción Laboral observada desde las actitudes de los trabajadores de una empresa de Estudios Ambientales***.

Chiavenato, Idalberto (2001). ***Administración: Teoría, Proceso y Práctica***. Editorial Mc. Graw Hill. Tercera Edición. Bogotá. Colombia

Chiavenato Idalberto (2009). ***Comportamiento Organizacional***. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana editores, s.a. México.

Constitución de la República Bolivariana De Venezuela (1999)

Córdova, J. (2007). ***Elaboración de los Proyectos de Investigación***

Díaz, Morgado, M. (2011) realizó una investigación titulada ***“Motivación e incentivación de personal administrativo de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo***

Díaz, P. (2006). ***Lecciones de Psicología y su Efecto en las Grandes Organizaciones***. México. Ed. Trillas

Espinoza, H. (2009). ***Seguridad y Protección***. Quinta Edición. Colombia

Guillen, C y Gill R. (2000). ***Psicología de Trabajo para las Relaciones Laborales***. España. Editorial Mc Graw Hill

Hernández, R. Fernández R y Bastidas, P. (2006). ***Metodología de la Investigación***. México: Mc Gran Hill.

Hurtado, J. (2002). ***Metodología de la Investigación Holística***. Caracas – Venezuela: Fundación Sypal.

Hurtado I. y Toro, J. (1998). ***Paradigmas y Métodos de la Investigación***. Caracas - Venezuela.

Juárez, G (2000). ***Guía Para Establecer un Sistema de Administración de Compensación en las Empresas***. Editorial Mc Graw Hill.

Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (2012)

Lucas, M. (1997). ***Importancia del Comportamiento Organizacional.***

Sexta Edición. España Barcelona.

Marcano, T. (1996). ***Los Recursos Humanos y la Administración.***

Tercera edición. México. Editorial Trillas.

Muchisky, P (2002). ***Psicología Aplicada al trabajo.*** Sexta Edición. Ed.

Thomson. México.

Palella, S y Martins F. (2006). ***Metodología de la Investigación***

Cuantitativa. Caracas. Ed. Fedupel.

Puche. Z (2011). Trabajo para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales titulado ***“La Motivación como Estrategia para Alcanzar mejor Desempeño de los Trabajadores de la Secretaría Sectorial de Educación Estado Aragua***

Quirós y Cabestrero (2008) ***Funciones Activadoras. Principio Básicos De La Motivación.*** Editorial México. Person.

Ramírez, T. (1998). ***Cómo hacer un Proyecto de Investigación.***

Caracas.: Panapo.

Robbins S. (2004). ***Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica.***

10a Edición. Pearson Educación de México. S. A. Prentice-Hall INC. México.

Sabino, C. (2002). ***El proceso de Investigación.*** Nueva Edición

Actualizada

Rodríguez, D. (2010) ***Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales***. Ed. Mc Graw Hill. España.

Sabino Carlos 2002 ***proceso de investigación científica***. Editorial Panapo de Venezuela

Salazar, J y Montero, M. (2000). ***Psicología Social***. Novena edición. Ed. Trillas. México.

Tamayo y Tamayo. (2003). ***El Proceso de la Investigación Científica***. Tercera Edición. México: Limusa

Universidad de Carabobo. ***Normativa para los de trabajos de Investigación de la Facultad De Ciencias Económicas y Sociales De la Universidad de Carabobo***.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Manual de Trabajo de Grado de Especialización. Caracas. FEDEUPEL.

ANEXOS

Formato de tabla de frecuencia utilizada

Indicador:												
N	Items	Frecuencia					Puntuación					
		TA	A	I	D	TD	TA(5)	A(4)	I(3)	D(2)	TD(1)	Total
Cálculo de tendencia del Indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice real =Puntuación real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de Ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal/Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real/ Índice Ideal) x100							Puntacion Real					
							Índice Real					
							Puntuación Ideal					
							Índice Ideal					
							Porcentaje de Valoración					

Fuente: elaboración propia.



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Campus La Morita



La morita Junio de 2014

Estimado Trabajador:

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información con el fin de proporcionar datos como aporte al trabajo de especial de grado para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales.

Se le agradece por favor responda sinceramente a todas las preguntas pues esto ayudará en los resultados de la investigación.

También se le informa que todos los datos que suministre en este cuestionario serán guardados confidencialmente y son completamente anónimos.

Gracias por su valioso aporte.

Jessica Centeno
Andrea Romero

Instrucciones:

A continuación se le presentan una serie de ítems o preguntas para obtener información con el objetivo de recoger información sobre aspectos motivacionales y de desempeño laboral.

No identifique el cuestionario, es completamente anónimo.

Conteste todas sus respuestas con sinceridad

Marque con una X la opción de respuesta de su preferencia de acuerdo a la siguiente nomenclatura:

TA: Totalmente de acuerdo

A: De Acuerdo

I: Indiferente

D: En Desacuerdo

TD: Totalmente en Desacuerdo.

Gracias por su apoyo.

Nº	ENUNCIADOS	T	A	I	D	TD
1	En el espacio físico en el cual laboro me siento cómodo.					
2	Me integro satisfactoriamente en el espacio físico donde desarrollo mis actividades laborales.					
3	La calidad de iluminación del espacio donde laboro me provoca satisfacción.					
4	La calidad de ventilación del espacio donde laboro me provoca satisfacción.					
5	La organización me provee de todos los equipos y herramientas para desarrollar con eficiencia las tareas.					
6	Las medidas de seguridad que toma la organización para disminuir los riesgos en el puesto de trabajo son adecuadas.					
7	El salario que percibo es adecuado con las labores desempeñadas.					
8	El salario que percibo está de acuerdo con mis conocimientos y habilidades.					
9	Los beneficios sociales que recibo de la organización cubre mis expectativas.					
10	Los incentivos que otorga la institución me impulsan a mejorar.					
11	La supervisión recibida en su trabajo contribuye con un mejor desempeño.					
12	Soy tomado(a) en cuenta por mi jefe inmediato al momento de la toma de decisiones.					
13	Las relaciones interpersonales con mis compañeros son buenas.					
14	La comunicación entre departamentos es fluida.					
15	Comparto los valores y principios que guían a la institución.					
16	Mi trabajo contribuye con el logro de la misión y visión de la institución.					
17	Siempre sigue las normas de su lugar de trabajo.					
18	Siente estabilidad laboral.					
19	Al realizar sus tareas se siente satisfecho.					
20	El trabajo en el cual se desempeña le hace sentir cómodo.					
21	La institución le provee oportunidades de crecimiento personal.					
22	La institución siempre motiva a sus empleados para que se preparen profesionalmente.					
23	Las promociones o ascensos se les otorgan a quienes la merecen.					
24	La organización le ha brindado oportunidades de desarrollo profesional.					
25	La institución les reconoce periódicamente las labores realizadas con eficacia.					
26	Se siente agrado de las formas de reconocimiento de la institución.					
27	Siente el cumplimiento de sus asignaciones laborales como un logro.					
28	Las tareas que realiza son rutinarias y monótonas.					
29	Sus resultados contribuyen con el logro de los objetivos de la dirección.					
30	Las responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo le satisfacen.					
31	Le satisface que su jefe inmediato le asigne tareas que requieran de una mayor responsabilidad.					

Instrucciones para la validación del instrumento

A continuación se presentan algunas consideraciones para llenar la tabla matriz de validez de contenido del cuestionario que se aplicara a los trabajadores de una dirección de escuela de una institución universitaria en el estado Aragua.

Por favor, lea el instrumento y marque con una (X), de acuerdo con su criterio en cuanto a los aspectos que a continuación se señalan:

PERTINENCIA	Relación estrecha de la pregunta con los objetivos del estudio y por ende con los indicadores de las variables.
REDACCIÓN	Es la interpretación univoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso de vocabulario técnico.
ADECUACIÓN	Es la correspondencia del contenido de la pregunta con el ámbito de trabajo del entrevistado.

La escala a utilizar es la siguiente

TA: Totalmente de acuerdo	El indicador se presenta en grado muy superior al mínimo aceptable.
A: De Acuerdo	El indicador se presenta en grado muy superior al mínimo aceptable, sin llegar a estar totalmente de acuerdo.
I: Indiferente	El indicador se presenta en grado igual superior o inferior al mínimo aceptable.
D: En Desacuerdo	El indicador no llega al mínimo aceptable pero se acerca a él.
TD: Totalmente en Desacuerdo	El indicador está lejos de alcanzar el mínimo aceptable.

Se sugiere colocar en el recuadro de observaciones, aquellas sugerencias que considere pertinentes y en caso de requerirlo, sírvase escribir las sugerencias o correcciones sobre el enunciado de la pregunta, y en caso contrario dejar en blanco el espacio correspondiente.

Tabla Matriz de Validez de Contenido. (Evaluación de Ítems).

Ítems	PERTINENCIA					REDACCIÓN					ADECUACIÓN				
	TA	A	I	D	TD	TA	A	I	D	TD	TA	A	I	D	TD
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															
26															
27															
28															
29															
30															
31															

Cuadro de Observación

Ítems N°	Observaciones
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	



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



VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Yo, _____, titular de la cédula de identidad número _____, profesor activo de la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la Cátedra de _____, hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: “NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A UNA DIRECCIÓN DE ESCUELA PERTENECIENTE A UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EN EL PERIODO LECTIVO I/2014.” presentado por:

Centeno Jessica C.I:19605233

Romero Andrea C.I:17799912

Cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.

Aprobado por:

CONFIABILIDAD POR ALPHA DE CRONBACH

	PERSONAS					Varianza
	1	2	3	4	5	
1	4	4	5	4	4	0,
2	4	4	5	4	4	0,
3	1	5	5	4	2	3,
4	5	5	5	4	2	1,
5	1	1	4	1	2	1,
6	2	4	4	1	2	1,
7	4	4	5	4	4	0,
8	1	4	5	4	4	2,
9	4	4	4	4	2	0,
1	4	2	4	4	1	2,
1	4	4	4	5	4	0,
1	5	5	5	4	4	0,
1	5	5	5	5	5	0,
1	1	4	4	4	5	2,
1	5	5	4	5	5	0,
1	5	5	4	4	3	0,
1	5	5	5	5	5	0,
1	5	5	4	4	5	0,
1	5	5	5	5	5	0,
2	5	5	5	4	5	0,
2	1	4	4	4	2	2,
2	5	5	5	4	2	1,
2	1	4	5	4	2	2,
2	1	5	5	4	4	2,
2	4	4	5	4	2	1,
2	4	5	5	5	5	0,
2	4	4	4	5	4	0,
2	5	2	4	5	2	2,
2	5	5	4	5	5	0,
3	5	4	4	5	5	0,
3	4	5	5	5	5	0,
Total	114	132	141	129	111	32,10
						127,44

<i>0,7731</i>	<i>Coficiente</i>
<i>31</i>	<i>Número de Ítems</i>
<i>30</i>	<i>Número de Ítems - 1 grado de libertad</i>
<i>32,10</i>	<i>Sumatoria de Varianzas Ítems Individuales St)</i>
<i>127,44</i>	<i>Varianza total (S)</i>



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA Y PROCESAMIENTO DE DATOS
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA



CONSTANCIA DE CONFIABILIDAD

Los instrumentos de recolección de datos del trabajo de investigación titulado "**NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS A UNA DIRECCIÓN DE ESCUELA PERTENECIENTE A UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA EN EL PERIODO LECTIVO I/2014.**", presentado por las bachilleres **JESSICA CENTENO Y ANDREA ROMERO** como requisito para obtener el título de Licenciadas en Relaciones Industriales, se han sometido al procedimiento de confiabilidad conocido como **ALPHA DE CRONBACH**, para los ítems cuya escala de medición es de tipo ordinal. Para esto, se tomó los cinco (5) instrumentos aplicados, luego se procesaron los datos en un formato diseñado para tal fin (ver anexo) y se calculó la fórmula correspondiente, obteniéndose un coeficiente de 0,7731.

Considerando el resultado obtenido en la muestra seleccionada, el instrumento suministrado "**ES CONFIABLE**" para la recolección de los datos. Sin embargo, cabe destacar que el procedimiento señalado permite medir el grado en que los ítems del instrumento es comprendido desde un enfoque común por las personas encuestadas, garantizando un criterio de respuesta homogéneo en una población con características similares, evitando de esta manera la dispersión en la información suministrada, causadas por interpretaciones erróneas.

Es importante señalar que el referido procedimiento no está diseñado para determinar si los ítems contenidos en él, den respuesta a los objetivos planteados en la investigación, por lo tanto el resultado de "confiabilidad" es independiente de los resultados obtenidos en los procesos de validación conocido como "Juicio de Experto".

Constancia que se expide a petición de la parte interesada, a los cuatro días del mes de julio del año dos mil catorce.

Atentamente:

PROF. MARCO VILLANO

Profesor Agregado adscrito a la cátedra de estadística de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales – Universidad de Carabobo.