



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES
Opción: Sin Mención.

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA VENEZOLANA DE INDUSTRIA TECNOLÓGICA (VIT) 2015.**

Tesistas:

Rovero Hernández, José Alberto

Taza Campos, Karen Katrina

Tutor:

Rodríguez, Héctor

Caracas, Noviembre de 2015.

DEDICATORIA

A Dios, que me dió las soluciones a cada contrariedad tanto en la vida académica, como en la tesis de grado.

A mis padres, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mi tía Mariela Hernández, por todo el apoyo y asesoramiento en los percances presentados.

Dedico esta tesis a todos aquellos que me apoyaron moral y económicamente.

José A. Rovero H.

DEDICATORIA

A Dios, por ser la fuerza que me impulsa, por siempre bendecirme, cuidarme y guiarme en todo mi camino.

A mis padres Migdalia Campos y Richard Taza, les doy un eterno agradecimiento, quienes han arriesgado todo y se han esforzado muchísimo por el bien de sus hijos. A ellos dedico de manera muy especial mi Trabajo de Grado, por darme la vida, por ser mis ejemplos a seguir, por la educación y los valores inculcados, por el amor y el cariño que siempre me dan, por su valioso esfuerzo para darme lo mejor en la vida, por el apoyo incondicional brindado día tras día, por ser el motivo de hacer las cosas que me propongo a pesar de las adversidades.

A mi hermana Katleen, por ser un modelo a seguir, por transmitir sus conocimientos, por responder a mis inquietudes y por el apoyo brindado a lo largo de mis estudios.

A mi hermano José y a mi sobrina Daliana por sus ocurrencias junto a nuestra mascota que fueron motivos de risas y diversión en medio de tantos días de estudios y trasnochos.

A mi Tía Zulay, por siempre estar en el momento que solicité su ayuda para guiarme en mis trabajos durante la carrera.

A mis abuelos, María García y José Campos por el amor recibido y también por sus sabias enseñanzas. A ellos, dos ángeles que están en el cielo dedico de manera especial mi Trabajo de Grado.

A mi abuela Lina Caraballo, gracias por tanto amor y por sus enseñanzas.

A mi familia, tíos y primos, por ser parte de mis metas. Con ellos quiero compartir esta felicidad por la culminación de esta etapa en mi vida, para ser un ejemplo a seguir, el que persevera vence y que todo lo que se realiza con esfuerzo, dedicación y sacrificio se logra.

Karen K. Taza C.

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer principalmente a Dios por ser nuestro guía en todo momento, por ayudarnos a superar todos los obstáculos y poder seguir adelante para alcanzar ésta meta.

De antemano agradecemos a los miembros del jurado, por el tiempo dedicado a evaluar nuestro Trabajo de Grado.

A la Escuela de Ciencias Sociales y al personal valioso que la integra, que nos apoyaron a lo largo de nuestra carrera.

A la profesora Claudia Peña, quien estuvo cuando más se necesitaba y nos brindo su apoyo incondicional en todo momento.

Al profesor Héctor Rodríguez, quien nos ofreció su apoyo.

Al profesor Pedro Navarro, por su apoyo y colaboración en los cálculos estadísticos y programa SPSS para la elaboración del proyecto.

A la Sra. María Eugenia Méndez, coordinadora de Recursos Humanos de la empresa Venezolana de Industria Tecnológica a quien agradecemos de manera especial por abrirnos las puertas de la organización y permitirnos realizar nuestra investigación. A todo el personal que colaboró con nosotros por la receptividad y el tiempo brindado.

A la Sra. Mariela Hernández quien estuvo con nosotros en todo momento.

A nuestra coordinadora de Relaciones Industriales Hilda Ruiz, quien nos brindó su apoyo en todo momento.

A todos los que en algún momento nos ayudaron con alguna interrogante o con un simple aliento para alcanzar la meta.

ÍNDICE

LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS	7
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
CAPÍTULO II	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
CAPÍTULO III	19
MARCO TEÓRICO	19
Antecedentes de la investigación	20
La Motivación	26
Ciclo motivacional	28
Principales Teorías de la motivación	29
Frederick Taylor	30
Elton Mayo	30
Abraham Maslow	31
Teoría motivacional de McClelland	33
Motivación a la afiliación:	34
Motivación al poder:	34
Motivación al logro:	34
Teoría de las Expectativas Victor Vroom	35
Desempeño Laboral	36
Dimensiones del Desempeño Laboral	38
Reseña de la Empresa	41
CAPÍTULO IV	43
MARCO METODOLÓGICO	43
Diseño de la investigación	43
Tipo de Estudio	44

Unidad de análisis.....	44
Población de estudio.....	45
Muestra.....	46
Operacionalización de las Variables.....	47
Recolección de datos	51
Procedimiento para la recolección de datos.	55
Análisis de datos.....	56
CAPÍTULO V	57
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
Variables demográficas	57
Variable Motivación	62
Variable Desempeño Laboral	64
Correlación de Variables	65
Discusión de Resultados.....	66
CAPÍTULO V	69
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
Conclusiones.....	69
Recomendaciones	70
Limitaciones	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	77

LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS

N°		pp
1	Operacionalización de variable Motivación.....	47
2	Operacionalización de variable Desempeño laboral.....	48
4	Tabla 1.....	57
5	Tabla 2.....	58
6	Tabla 3.....	60
7	Tabla 4.....	61
8	Tabla 5.....	61
9	Tabla 6.....	63
10	Tabla 7.....	64
11	Tabla 8.....	65
12	Tabla 9.....	65

GRÁFICOS

N°		pp
1	Gráfico 1.....	59
2	Gráfico 2.....	60

RESUMEN

Esta investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT), ubicada en San Antonio de los Altos, estado Miranda, en 2015, para ello se plantearon como objetivos específicos caracterizar la motivación del personal obrero que trabaja en la empresa en cuestión, describir el desempeño laboral del personal obrero y determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral del personal obrero que trabaja en VIT. La investigación se estructuró bajo un diseño no experimental con un tipo de investigación transeccional correlacional, la muestra se distribuyó en 61 personas empleadas bajo la categoría de obrero y 6 en la categoría de supervisores. Se utilizó para la recolección de la información dos instrumentos, el primer instrumento es el de la Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom, el cual fue aplicado al personal obrero para recopilar información sobre la motivación, y el segundo instrumento para obtener datos sobre el desempeño laboral, que se le aplicó a los supervisores fue Cuestionario de desempeño laboral de Williams y Anderson (1991). La investigación se centró en abordar las variables en estudio a través de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom que explica con mayor exactitud el ámbito motivacional. Los resultados de la investigación conllevaron a determinar que en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica los empleados se encuentran moderadamente motivados, condición que los ha llevado a su vez a ser eficientes en el desempeño laboral, arrojando una correlación entre las variables estudiadas de 0,447, con un nivel de significancia de 0,00.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, empresa Venezolana de Industria Tecnológica

INTRODUCCIÓN

Actualmente estamos viviendo cambios constantes debido a la tecnología y a la globalización, esos cambios pueden afectar a las empresas y a sus trabajadores. En este sentido, una de las preocupaciones de los especialistas de recursos humanos de las organizaciones es que dichos cambios puedan afectar a los individuos dentro de su organización y estos no cumplan con sus objetivos para lograr las metas de la empresa por diversas razones, siendo una de ellas la falta de motivación en los trabajadores.

La motivación dentro de la gerencia estratégica constituye un proceso que hace a la gente actuar; mediante ella se explican los motivos por los cuales algunas personas trabajan mucho y otras no y, en este sentido, los objetivos, las metas, estrategias y políticas de la organización, no tienen muchas posibilidades de éxito, si el recurso humano no está motivado para cumplir con sus funciones, generando en consecuencia, bajo rendimiento en cuanto al desempeño laboral esperado por la empresa.

Se realizó el presente estudio para conocer cuál es la relación entre la motivación y el desempeño de la masa laboral en el sector obrero de la empresa Venezolana de Industria Tecnológica.

Sobre la base de lo antes expuesto, la investigación se organiza en capítulos a saber:

En el capítulo I se abordan el planteamiento del problema, el objetivo general y los específicos junto a la justificación y la viabilidad de la investigación.

En el capítulo II, se precisan las variables en estudio a través de teorías y enfoques teóricos que permitieron descomponer en dimensiones analíticas a las mismas. Específicamente, los antecedentes de la investigación y las bases teóricas.

En el capítulo III, se describen los aspectos metodológicos que permitieron generar conocimiento científico, a saber, el diseño de la investigación, el tipo de investigación, la población, muestra y unidad de análisis, los instrumentos y la operacionalización de las variables.

En el capítulo IV, se detallan los resultados obtenidos del análisis crítico de las teorías analizadas y de la información obtenida por medio de la discusión de resultados producto de la aplicación de los instrumentos relativos al nivel de motivación de los empleados, el desempeño y la correlación de las mismas.

En el capítulo V, se expone la presentación, análisis y discusión de los resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente, en el capítulo VI se presentan las conclusiones en base a los resultados obtenidos, las recomendaciones y las limitaciones.

Por otra parte, se pretende que el presente estudio, sirva de guía para futuras investigaciones en cuanto al tema de motivación y desempeño. Asimismo, que aporte información valiosa a la empresa, con el fin de mejorar el desarrollo de sus funciones operativas o si es necesario, modificarlas, posterior al resultado del estudio.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo laboral que conocemos hoy día, debido a los procesos de cambios en el mercado, la productividad de las empresas, y el manejo de personal se han convertido en elementos fundamentales para el desarrollo y competitividad en el mercado laboral de la misma. Es por ello, que es de suma importancia conocer los aspectos que repercuten en el desempeño de los trabajadores quienes contribuyen a lograr dicha productividad.

Asimismo, tanto la satisfacción, el clima laboral y la motivación del personal son factores cada día más importantes que se deben tomar en consideración por parte de los gerentes de las organizaciones, y así por medio de políticas administrativas lograr brindarles un mejor bienestar de los trabajadores dentro de las empresas.

Para Romero (1985) “La motivación se refiere, en general, a estados internos que energizan y dirigen la conducta hacia metas específicas” (p.36). Lo anteriormente dicho, refleja que la motivación impulsa y dirige a cumplir con las metas establecidas por los diferentes trabajadores. La motivación ha sido ampliamente estudiada por diferentes autores a lo largo de la historia; entre ellos, encontramos a Elton Mayo y sus estudios sobre la afiliación; a Frederick Herzberg con sus factores motivantes; y los estudios de David McClelland que establecen que las motivaciones sociales se dividen en tres categorías: motivación al poder, motivación por afiliación y motivación al logro.

Según McClelland (1989) “La motivación tiene que ver con el por qué de la conducta, en contraste con el qué y el cómo de la conducta”, ya que la conducta va a ser la que determine y especifique la forma en que se está dando la motivación. Este autor define la motivación como “las inferencias relativas a propósitos conscientes que hacemos a partir de la observación de conductas” (p.20).

Asimismo, McClelland (1970) en otra de sus definiciones, sostiene que “la

motivación al poder es “la necesidad interior que determina la conducta de un individuo hacia el objetivo de influenciar a otro ser humano o a un grupo” (p.39). La motivación por afiliación (op. cit) “es la forma de conducta social que responde a un impulso que satisface mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos con otras personas. La meta perseguida es la de alcanzar una relación basada en una amistad recíproca.” (p.27). Por último, define la motivación al logro como “la necesidad del ser humano de actuar, dentro del ámbito social, buscando metas sucesivas y derivando al mismo tiempo satisfacción en realizar cosas, paso a paso en término de excelencia.” (p.52)

Se puede diferenciar la motivación al logro de la motivación al poder y a la afiliación, porque el individuo con motivación al logro no persigue la aceptación ni control de otros individuos, al contrario, propone metas para él mismo y trabaja arduamente para lograrlas, y para el logro de esta, se exige el mayor esfuerzo posible.

De este modo, la presente investigación estudió la relación entre la motivación y el desempeño del personal obrero de la empresa VIT, considerando que la motivación se encuentra ligada al éxito de los individuos en su trabajo; esta afirmación es evidenciada por los resultados obtenidos en los estudios realizados por David McClelland. Dicho estudio consistió en someter a prueba a varios trabajadores de diferentes países del mundo; donde su hipótesis sostuvo que los trabajadores con mayor motivación eran más exitosos que los que poseían en menor medida la motivación. El resultado obtenido por este autor, reflejó que mientras mayor sea la motivación, mayor es la probabilidad de ascender al éxito.

Gracias al estudio de McClelland, se conoce que la motivación representa un elemento esencial en el desempeño de los trabajadores, es por ello, que las empresas hoy en día requieren trabajadores con altos niveles de motivación que sean capaces de asumir responsabilidades, exigiéndose a sí mismos la excelencia en la labor que realizan.

Con respecto a la motivación en el mundo empresarial, Castillo (2003 p.194) la define como “el proceso mediante el cual cada trabajador cumple con su tarea laboral con eficiencia, para lograr una meta o resultado mediante el cual puede satisfacer sus necesidades particulares” (p.194). Por esta razón, para toda empresa, sin discriminación de la rama o actividad a la que se dedica, es de suma importancia que el trabajador se sienta plenamente motivado, entusiasmado y satisfecho con la labor que realiza.

La presente investigación encuentra relevancia que tiene el tema de la motivación del talento humano y, su aplicación metódica en el ámbito del trabajo, desde la segunda mitad del siglo pasado, cuando se comenzaron a utilizar conceptos y metodologías específicas de las ciencias del comportamiento aplicadas a la relación entre el hombre y su trabajo; en tal sentido, los aportes teóricos y prácticos obtenidos de estudios realizados, han tenido efectos sobre distintos procesos en la organización, como lo son el diseño del trabajo, el estilo de administración, los sistemas de promoción y el tipo de compensación, entre otros.

Encontrar, desarrollar y mantener una motivación adecuada tiene una relevancia práctica esencial, pues el hecho de manejar información sobre cómo guiar al personal hacia desempeños sobresalientes, puede orientar las iniciativas e intervenciones gerenciales respecto a cómo, a través de la motivación, se pueden lograr los objetivos de la organización. Por otra parte, el desarrollo de este tema contribuye en el esclarecimiento del tipo de compensación adecuada a fin de motivar de mejor manera al personal a mostrar un desempeño superior, considerando siempre la cultura imperante en la organización.

Una investigación que profundiza en estos contenidos beneficia ampliamente a la organización, por cuanto ayuda a tener un personal motivado, identificado con su trabajo, en consecuencia satisfecho, eso constituye un gran avance para el logro de

los objetivos institucionales, y de este modo con los resultados obtenidos en la presente investigación se podría contar con valiosos aportes para el fomento de planes y programas orientados al logro de óptimos resultados laborales, alineados con las metas organizacionales, con la satisfacción personal de los trabajadores y, por último, con un valioso aporte de información sobre los efectos que el proceso motivacional, realizado en cada uno de los niveles de la organización, es el más adecuado para el logro de los objetivos de la misma.

En este sentido, que si se pretende lograr una verdadera motivación en el trabajador, debe existir una política y cultura organizacional eficaz en constante evolución, que colabore con el desarrollo de los trabajadores en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, haciéndolos sentir satisfechos en el logro de sus metas personales. De acuerdo a Marcano (2006), “la motivación del trabajador cambia de tiempo en tiempo” (p. 99) y las gerencias organizacionales no pueden descuidar este factor, ni deben catalogarlo como un gasto, sino como una inversión a la que se le puede sacar el mayor beneficio posible.

Después de lo planteado anteriormente, se comprende que la motivación es un elemento de gran importancia para toda empresa que desee ser productiva y que ambicione obtener el mayor rendimiento posible en las actividades que realiza diariamente. Tal es el caso de la empresa VIT, donde si se quiere lograr la misión y visión de la empresa, se requiere de un buen desempeño del personal que lo integra, y en este caso, del personal obrero.

Es por ello que es necesario analizar la motivación y su relación con el desempeño laboral de los obreros, siendo de vital importancia para dicha empresa definir cuáles son las necesidades laborales e individuales del personal, que contribuyan a la satisfacción en el trabajo, con la finalidad de mejorar sus políticas organizacionales y entre otros objetivos, determinar aquellos aspectos que pudieran

propiciar situaciones negativas o de insatisfacción que afecten el desempeño laboral como puede ser un bajo nivel de motivación.

Desde esta perspectiva, la presencia de la desmotivación demuestra en la práctica la necesidad de replantear las políticas o prácticas dirigidas a intervenir los factores que causan insatisfacción en el personal y que inciden directamente en un desempeño marcado por el bajo rendimiento y por actitudes que denotan claramente una débil identidad y compromiso con la institución.

La empresa VIT no escapa de esta realidad, efectivamente, producto de conversaciones informales con algunos trabajadores y por observación, se han evidenciado una serie de aspectos que afectan su talento humano, en su gran mayoría de orden motivacional, que están influyendo en su desempeño laboral. Entre ellos encontramos que en VIT se aplican escasas estrategias de motivación y no existe una adecuada política de promoción ni evaluación del personal, siendo este aspecto de gran importancia para desarrollar los diferentes componentes requeridos para la atención del personal y, en consecuencia, obtener un buen rendimiento laboral y sobre todo en relación a la estabilidad de las relaciones entre la empresa y el personal.

En expresiones del mismo personal, no se sienten cómodos con las tareas que cotidianamente les toca realizar; muchos de ellos no lo saben explicar, sin embargo, en sus opiniones se denota descontento, algunos por los ingresos, otros porque sienten que no tienen allí futuro como para desarrollar una carrera laboral o porque en definitiva, consideran que el ambiente de trabajo no provee un clima sano para las relaciones internas que deben darse entre el personal, situación que ha generado una interrogante, la cual da sentido práctico a la investigación, orienta su desarrollo y a continuación se presenta:

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT), ubicada en San Antonio de los Altos, estado Miranda, en 2015?

CAPÍTULO II

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Partiendo de la pregunta de investigación que ha surgido para la elaboración del presente estudio, se ha propuesto el siguiente objetivo general:

Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT), ubicada en San Antonio de los Altos, estado Miranda, en 2015.

Objetivos Específicos

- ✓ Caracterizar la motivación del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industrias Tecnológicas (VIT).

- ✓ Describir el desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT).

- ✓ Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT).

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describen y contextualizan las variables en estudio, que servirán como base para el presente estudio sobre la relación entre motivación y desempeño laboral. Principalmente irá enfocado en explicar el problema planteado en este estudio, mediante el uso de conceptos, teorías, modelos, y definiciones de los principales términos implicados en el mismo. Se mencionarán distintos enfoques para dar a conocer los posibles a utilizar y finalmente se optará por el más idóneo para interpretar las variables motivación y desempeño y, de esta manera, responder al planteamiento y a la formulación del problema.

La importancia de la motivación en una organización consiste en que todos los trabajadores de cualquier nivel en la jerarquía organizacional se integren, se sientan parte de la empresa y sean más eficientes en su labor, debe poder hacer que los objetivos empresariales estén vinculados a los objetivos individuales de cada trabajador a través de la motivación.

Los trabajadores al estar más integrados y comprometidos con la organización, sentirán que son parte fundamental de la misma para alcanzar la visión y la misión de la empresa, en este sentido estarán motivados y podrán tener un mejor desempeño en el lugar de trabajo, con la finalidad de aportar cada vez mayores recursos, con miras al éxito de la organización donde laboran. De esta manera, las empresas deberían implementar estrategias y alternativas que ayuden a los trabajadores a sentirse más identificados con la misma y de esta forma contribuir con un mejor desempeño laboral, ya que estarán motivados y comprometidos con su trabajo.

Del mismo modo, la motivación debe ser parte fundamental de la administración de la empresa, debido a que esta influye sobre los trabajadores para

que realicen un buen desempeño en pro de la organización. En este sentido, Sánchez (2011) citando a Castillo (2011, p194) hace referencia a que “la motivación en el campo laboral es un proceso mediante el cual cada trabajador cumple con su tarea laboral con eficiencia, para lograr una meta o un resultado mediante el cual puede satisfacer sus necesidades particulares” (p.16).

Antecedentes de la investigación

Para poder llevar a cabo la investigación planteada, se consideró necesaria la revisión de estudios asociados con el grado de influencia de la motivación en el desempeño laboral, con la finalidad de profundizar y apoyar las bases que sustentan el estudio. En los antecedentes se detalla una síntesis conceptual de las investigaciones previas sobre el problema planteado, los cuales contribuyen a determinar el enfoque metodológico y las conclusiones de este estudio. A continuación se presentan los estudios consultados:

Pérez (2009), realizó un estudio titulado “Las necesidades motivacionales como un factor clave en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica La Milagrosa”, presentado en la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. La investigación fue de carácter descriptivo y concluyó que existe un problema de desempeño, por faltas de motivación en la organización; debido a que el interés del empleado es que la clínica cubra las necesidades de reconocimiento y aprobación por el trabajo que realiza. Se recomendó aplicar el principio de equidad, el cual se define, según Villasmil (1996), como “la justicia del caso concreto; aquella que va más allá de la fría letra de ley, para resolver la controversia según lo que resulte más sano y constructivo, en base al bien que debe hacerse y al mal que debe evitarse.”, entre un trabajo bien realizado, asistencia, responsabilidad y puntualidad a través de ascensos; igualmente, colocar un buzón de sugerencias para que los

empleados depositen sus opiniones e inquietudes. Todo esto, como una forma de mantener al personal motivado.

En esta investigación se demuestra lo fundamental que puede ser la motivación laboral, para propiciar un ambiente de satisfacción donde se les ofrezca a los trabajadores incentivos que mejoren su desempeño. Referencia propicia para los objetivos del presente estudio.

Acevedo A., Fonseca N. y Vitriago D. (2005) realizaron una investigación, titulada “Clima Ecológico y Soporte Organizacional para la Calidad en el Desempeño Laboral de los Trabajadores. Caso: Eleoccidente C.A. Zona Carabobo”. El objetivo de esta investigación es validar el modelo de clima organizacional ecológico de soporte a la calidad en el desempeño de los trabajadores en la empresa Eleoccidente C.A. Se apoya en una investigación de campo descriptivo y correlacional. Asimismo, la población considerada para este estudio, fueron los 80 trabajadores de Eleoccidente Valencia Edo. Carabobo, la muestra fue de 44, distribuidos por cuotas estratificadas entre las coordinaciones y departamentos. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron las técnicas de recolección de datos: Observación directa y el instrumento utilizado fue el de Espinoza, P. (2003) basado en la estimación Likert doble. Se aplicaron cálculos estadísticos descriptivos como la media, 15 desviaciones estándares, varianzas y correlaciones. Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento se trató el análisis de Alfa Crombach. Los resultados reflejan moderada importancia de los postulados para la conformación del clima ecológico y sustento a la calidad y excelencia en el desempeño del trabajador. Las correlaciones entre las variables clima ecológico y soporte al desempeño fueron positivas y moderadas.

Igualmente, este antecedente llegó a conclusiones que reflejaron moderada importancia de los postulados para la conformación del clima ecológico y se sustentó en la calidad y excelencia del desempeño del trabajador. Las correlaciones entre las variables clima ecológico y soporte al desempeño fueron positivas y moderadas. Esta investigación, presenta una relación con este trabajo de grado, pues trata sobre el

desempeño laboral y su desarrollo es base para esta investigación, sobre todo la forma como se procesaron los datos recolectados, ya que el estudio consistió en una correlación de variables.

González P. (2004), presentó un trabajo titulado “La Satisfacción Laboral como Factor Influyente en el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa SUPLIMET, C.A.”, trabajo de grado presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciado en Relaciones Industriales. En dicho trabajo se estableció como objetivo general analizar la satisfacción laboral como factor influyente en el desempeño de los trabajadores de la empresa SUPLIMET C.A, a fin de conformar un ambiente cónsono para sus integrantes.

En el planteamiento del problema de este antecedente se indica que la satisfacción es un factor esencial que se tiene que manejar apropiadamente, ya que la actitud de los trabajadores es la imagen principal de toda organización. Al mismo tiempo menciona algunos factores que se presentan en esta empresa como la falta de comunicación entre los mismos empleados, espacios reducidos para la realización de las actividades, la capacitación no existe, entre otros. El resultado obtenido por el investigador, fue la inconformidad por parte de los trabajadores aunque hubo 16 resistencias al momento de contestar el cuestionario, se pudo verificar el descontento de la mayoría de estos, afianzándose más que todo en el salario. Siendo en este particular, donde se basa la relación de este antecedente con la investigación, guiando y orientando su desarrollo.

Martínez P. (2004), expuso una investigación titulada “La Motivación como Factor Determinante en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de Control de Estudios de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo” ante la Universidad de Carabobo, para optar por al título de licenciado en Relaciones Industriales. El propósito de la investigación fue analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño, dirigidos a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar un mejor desempeño laboral del personal administrativo de Control de Estudios de la Facultad

de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. En tal sentido, se determinó que existe un alto índice de descontento por el personal ya que el ingreso que perciben no le parece acorde con las funciones que cumplen en el departamento, por tal motivo consideran que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfechas. Por lo tanto, se plantea evaluar profundamente el nivel de satisfacción para así ayudar a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Este antecedente si bien no se refiere a una organización del sector privado, sirvió como insumo para obtener información valiosa en relación al tema en estudio, permitiendo tener una visión más amplia en cuanto a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar un mejor desempeño laboral del personal de una organización y así lograr los objetivos propuestos, consolidando la obtención de los resultados deseados.

Márquez M. (2004) presentó una investigación denominada “Estrategias Motivacionales para Alcanzar un Mejor Desempeño Laboral. Organización Ymca, Valencia – Estado Carabobo” en la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciado en Relaciones Industriales. La misma ha sido elaborada con la finalidad de analizar estrategias motivacionales para alcanzar un mejor desempeño laboral en la Organización YMCA, Valencia – Estado Carabobo.

Una vez ejecutadas las técnicas de recolección de datos se procedió a realizar el análisis de los resultados, lo cual permitió llegar al logro del objetivo general de la investigación. Los resultados obtenidos a través del desarrollo de este trabajo se representaron mediante gráficos y sus respectivos análisis. De acuerdo a estos se concluyó que los trabajadores no se sienten motivados dentro de la organización, debido a que el resultado por el nivel de esfuerzo que ejerce el trabajador no lleva a una buena evaluación de desempeño, y por ende no hay lugar a recompensas organizacionales, tales como bonificaciones, incrementos de salarios o ascensos; según basamento de la teoría de Víctor Vroom. Finalmente, se recomienda promover estrategias motivacionales que incentiven la participación de los trabajadores en el proceso de desarrollo de las actividades, implantar sistemas de información e

incentivar la cooperación, además de incorporar planes de incentivos, a fin de mejorar el desempeño laboral.

Este trabajo fue considerado antecedente, porque en el mismo, se expone la manera de analizar estrategias motivacionales para alcanzar un mejor desempeño laboral en una organización, lo cual sirvió, en parte, de sustento teórico para conocer las ideas para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación.

Colmenares M., Hernández B. y Zambrano L. (2004) presentaron la investigación “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Stanhome Panamericana, C. A., Ubicada en Maracay, Estado Aragua”. La presente investigación se realizó con el objeto de determinar el grado de influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los 18 empleados de la empresa Stanhome Panamericana, C.A., desarrollada bajo una investigación de campo de tipo descriptiva.

La muestra estuvo conformada por 48 empleados, de los distintos departamentos, con más de un año de servicio laborando dentro de la empresa; a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por cuarenta y un preguntas cerradas, con tres alternativas de respuesta, lo que contribuyó a la obtención de información necesaria para lograr los objetivos planteados en la investigación. Dicho cuestionario fue sometido a la validez por juicio de expertos. De los resultados obtenidos se puede concluir que el clima organizacional de la empresa es Autoritario-Paternalista, encontrándose fallas en el sistema de recompensa de la empresa, deficiencias en la comunicación y en lo referente a la capacitación y desarrollo profesional de los empleados.

Además, las decisiones de la empresa son tomadas en su mayoría por los directores, sin embargo, se evidenciaron relaciones de confianza hacia los empleados. Por otro lado, se pudo determinar la existencia de un ambiente laboral donde los empleados están comprometidos con la empresa, sintiendo que conforman un equipo de trabajo en el cual existe el respeto y compañerismo. El análisis de este

antecedente es relevante, ya que permite visualizar la importancia del planteamiento de los objetivos específicos para determinar el grado de influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los empleados.

Araque Y. y Maldonado M. (2002), realizaron un trabajo de grado, titulado “Desempeño Laboral y Selección por Meritocracia en la Administración Pública Caso: Alcaldía del Municipio Guacara”. El presente trabajo tuvo como objetivo general analizar la relación entre el desempeño laboral y selección por meritocracia de los trabajadores de la Alcaldía de Guacara, en donde se plantearon objetivos específicos para determinar las técnicas que utilizan para la selección de personal y sus repercusiones en el desempeño laboral.

El tipo de investigación se corresponde con el estudio descriptivo-correlacional y su fundamentación teórica está basada en el modelo de competencias según el enfoque Mc/Ber, cuyo modelo consiste en las habilidades, conocimientos y destrezas que debe poseer una persona para lograr ingresar a una organización, así como indicar ciertas pautas para sobresalir dentro de la empresa y de esta manera garantizar su desempeño laboral dentro de la misma. Se aplicó como instrumento de recolección de datos, un cuestionario dirigido al personal administrativo de la Alcaldía y una entrevista a la Directora de Recursos Humanos para conocer las técnicas que se utilizan en la selección de personal.

Así como también la observación para distinguir directamente la calidad del servicio que ofrecen y la atención al público, en donde se evidenció que existe un nivel de desempeño muy deficiente y no consideran los méritos que pueda tener una persona para ingresar, no realizan exámenes y pruebas a fin de comprobar sus conocimientos y aptitudes para ejercer el cargo, se obtuvo una correlación entre desempeño laboral y meritocracia de un 56%, lo que significa que es alta y significativa. Se recomendó a la Alcaldía de Guacara implementar un sistema de personal basado en el mérito y la carrera, proponiéndose elaborar un manual descriptivo de cargos para facilitar la ubicación y perfil de cada uno de los cargos, así como proveer recursos económicos para la implementación y aplicación de técnicas

de selección óptima para seleccionar personal, eficaz y eficiente, evaluar y capacitar al personal para actualizar y desarrollar sus conocimientos a fin de ofrecer un servicio de calidad para la comunidad y usuarios que lo requieran.

El análisis de este antecedente es importante, ya que permite visualizar la importancia del planteamiento de los objetivos específicos para determinar las técnicas que se utilizan para la selección de personal y sus repercusiones en el desempeño laboral y selección por meritocracia de los trabajadores de la Alcaldía de Guacara.

La Motivación

La motivación en el trabajo es un factor de carácter fundamental por su influencia en la auto-realización de cada persona. Desde un punto de vista organizacional, el término motivación resulta muy valioso, ya que con ella, se logra el cumplimiento de las metas propuestas que se desprenden de la misión y visión de toda organización.

Uno de los retos que enfrentan las organizaciones hoy en día, es establecer vínculos entre la gerencia y sus empleados a fin de encontrar la manera correcta de motivar al personal para que realice sus labores de manera más eficiente y logre un mejor desempeño. Para explicar el estado del arte del término motivación, resulta oportuno definir dicho concepto desde la perspectiva de diversos autores:

- ✓ “Estados internos que energizan y dirigen la conducta hacia metas específicas.” (Romero García, 1991, p. 41)

- ✓ “La motivación es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía”. (Solana, 1993, p. 208)

- ✓ “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” (Chiavenato, 2000, p.6).

Según Ramos (1994) la palabra motivación se deriva del vocablo latino “moveré”, que significa “mover”. Hoy en día este término tiene un significado más amplio, se puede decir de forma general que la motivación es una palabra que se utiliza en psicología para comprender las condiciones básicas que activan una conducta y la dirigen a un fin u objetivo determinado.

Según Sexton (1982), se define a la motivación como:

“El proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga algunas de las necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador. El proceso se inicia con una necesidad humana: la falta de algo considerado útil o deseable”. (p.162)

De acuerdo con Graumann (1971), la motivación se presenta como un proceso en el que un estado de carencia es el que condiciona una conducta concreta, instrumental, dirigida hacia una acción final, que pone término a ese estado de carencia. Los conceptos “proceso” y “conducta instrumental”, aluden al hecho, que así como se manifiesta una necesidad o carencia, el individuo actúa de modo tal de poder satisfacerla.

Algunas personas son más eficientes y productivas que otras en el ámbito laboral, esto es producto de la motivación, según Guillen (2012) la motivación tiene un papel fundamental, en conjunto con otras variables como son la aptitud, la percepción del rol, la experiencia, etc. En un ambiente laboral, debemos destacar que todos tienen un motivo para sobresalir en el trabajo, sin embargo, la empresa debe

ser capaz de tener un plan motivacional para cada uno de sus empleados sin importar el rango.

Como se mencionó anteriormente, toda empresa debe motivar a sus empleados, estos deben estar conformes con las labores que realizan diariamente, de nada sirve tener un empleado desmotivado que solo cumpla horario y no logre los objetivos y metas empresariales para las que se contrató. Un buen plan motivacional crea eficiencia en los trabajadores y estos a su vez, eficiencia en el trabajo que realizan.

Ciclo motivacional

Para entender el término motivación más a profundidad, debemos conocer el ciclo motivacional, ya que en palabras de Vásquez (2006) este depende “de los valores de cada persona y sus objetivos, que varían a lo largo de su vida” (p 150). En este sentido, de acuerdo con López (2010) el ciclo motivacional “es el proceso que permite evidenciar el estado en el cual se encuentra la satisfacción de las necesidades” (p. 31). Este está relacionado con los valores inculcados que posee cada individuo, los cuales están en constante cambio.



De este ciclo, se desprenden seis (6) etapas:

- **Equilibrio interno:** se refiere al equilibrio del organismo humano.
- **Estímulo:** la aparición de un estímulo genera una necesidad.
- **Necesidad:** la necesidad de un estímulo hace que nazca en nosotros un estado de tensión.
- **Estado de tensión:** este estado de desequilibrio o tensión generado en nosotros nos conduce a realizar una acción.
- **Acción:** la realización de la acción de forma eficaz provocará en el individuo un estado de satisfacción.
- **Satisfacción:** la satisfacción de la necesidad hace que el individuo retorne a su estado de equilibrio.

Principales Teorías de la motivación

Existe un sinnúmero de teorías capaces de explicar cómo la motivación influye en la eficiencia de los trabajadores, cada una se orienta a una perspectiva diferente. A la hora de estudiar la motivación se han encontrado diversos enfoques que abarcan desde las teorías de la motivación humana, teorías de la motivación en el trabajo, teorías de la motivación del aprendizaje, hasta teorías de la motivación más específicas.

Se abordaron enfoques teóricos que por su relevancia, rigurosidad y pertinencia académica se constituyen como las teorías principales para entender el proceso de relación entre la motivación y el desempeño, finalmente adoptándolas a ellas y aplicándolas a nuestro estudio.

Por consiguiente, se señalan los autores más representativos y de mayor importancia en el ámbito académico, en cuanto a teorías motivacionales se refiere:

Frederick Taylor

F. Taylor en su teoría pretende demostrar que se puede aumentar el rendimiento de las máquinas y herramientas. Es el primer autor que propone la organización del trabajo usando la motivación como eje principal, en su teoría de acuerdo a lo indicado por Izarra (2008) “sólo hay dos motivadores: el salario y la pereza: cobrar lo más posible y hacer lo menos posible” (p. 54). Esta teoría está fuertemente ligada al objetivo de este estudio, ya que relaciona la motivación, explicando el comportamiento humano de los trabajadores con respecto a su desempeño en la organización.

Taylor plantea citado por Vélaz (1996) “el afán de riquezas le permite igualar al patrón y a los empleados. Ambos pretenden ganar más dinero, y eso solo se logra trabajando eficientemente” (p. 92). También propone un conjunto de acciones para incrementar la productividad, propiciando la creación de recompensas económicas por buen desempeño, la contratación de trabajadores hábiles a la hora de realizar la labor correspondiente y también propone la realización de un análisis científico donde se estudien las tareas de forma detallada y la duración de las mismas.

Según Griffin R. y Ebert R. (2005), “El método de Taylor es conocido como administración científica, la cual alienta el estudio de tiempos y movimientos: la aplicación de las técnicas de la ingeniería industrial para determinar cómo desarrollar un trabajo más eficientemente.”

Elton Mayo

Los estudios de Mayo fueron de gran ayuda para el desarrollo de la teoría sobre las relaciones humanas, cuyo objetivo principal fue resaltar la importancia que poseen los recursos humanos para cualquier organización, también, con su teoría, se

demonstró que el trabajador no solo labora por la remuneración respectiva, también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales.

Cole y Gaynor, (2005) mencionan que si los objetivos de la organización están claros y definidos, los trabajadores hacen una evaluación pero de manera inconsciente de como la actividad que ellos realizan podría ayudar a lograr dichos objetivos, en este sentido, los trabajadores toman o cambian su actitud frente al trabajo, generando así una satisfacción laboral para ellos.

Con lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que con diferentes planes de motivación, la gerencia o la dirección de la organización puede divisar a tiempo si los trabajadores están insatisfechos y la manera de cómo comprometerlos de buena manera con la labor que realizan, de manera que puedan alcanzar satisfacción y gratificación interna.

De acuerdo con Gitman (2007) Elton Mayo realizó importantes estudios en Hawthorne, dichos estudios afirmaban que “el que los supervisores permitieran a sus empleados tener cierto control de su situación aumentaba la motivación de los trabajadores” (p.344). Este efecto expresa que cada trabajador se desempeña mejor y será más eficiente, si consideran personalmente que reciben una atención especial o que sus superiores se interesan por su bienestar.

Abraham Maslow

El aporte de Maslow, consiste en una pirámide donde se ordenan por categorías y se clasifican los niveles de las diversas necesidades humanas, según la importancia que tienen para la persona que las contiene. Según Maslow, indica Gitman (2007) en 1943 “el hombre es un ser dotado de necesidades complejas, pero claramente identificables y diferenciables que son las que orientan y dinamizan los

comportamientos humanos, hacia objetivos, satisfaciéndose así cíclicamente los procesos humanos, que se repiten, hasta su muerte.” (p. 344)

Maslow 1954 (c.p. Fontana y Rabela 2009) propone ciertas premisas fundamentales:

- 1) Las necesidades que no son satisfechas dominan y determinan la conducta: una vez que se satisface una necesidad, ya no motiva la conducta.
- 2) Un individuo satisface sistemáticamente sus necesidades comenzando por las más básicas y ascendiendo en la jerarquía: implica la progresión de la satisfacción.
- 3) Las necesidades básicas tienen prioridad sobre aquellas de mayor importancia en la jerarquía: el satisfacer las necesidades básicas ayuda a la satisfacción del resto de las necesidades.

En síntesis, Maslow descifró, con su teoría de jerarquía de necesidades piramidal que, “es muy difícil motivar a las personas si se pretende atender necesidades que ya están satisfechas”. (Gitman, 2007, p. 344). Y del mismo modo explica que un individuo no podrá aspirar ni ascender en el sistema piramidal propuesto, si las necesidades de los planos inferiores no están satisfechas. Es por ello que los estudiosos del tema que aceptan las ideas de Maslow intentan en la medida, aumentar la motivación de los trabajadores haciendo una modificación en las prácticas de organización para incrementar la probabilidad de que los empleados obtengan la satisfacción requerida en todos los niveles de sus necesidades.

Para Maslow, “la base de la vida motivacional radica en los fines o necesidades fundamentales. El estudio de la motivación tiene que ser, en parte, el estudio de los últimos objetivos, deseos o necesidades humanas.” (Maslow, 1975, p. 70)

Cuando Maslow habla de jerarquía de necesidades, no habla de una jerarquía rígida como puede parecer a simple vista, se puede dar el caso de que para determinados individuos una necesidad sea más importante que otra. También afirma que “no todo el comportamiento humano está determinado por las necesidades básicas, incluso, no todo el comportamiento está motivado.” (Maslow, 1975, p. 71)

En definitiva, se puede evidenciar que el aporte de Maslow fue brindar un esquema sencillo y comprensible correspondiente al proceso que establece la activación o no de ciertas necesidades, aparte de haber estimulado las investigaciones sobre el tema en cuestión.

Teoría motivacional de McClelland

Según McClelland (1989), “La motivación tiene que ver con el por qué de la conducta, en contraste con el qué y el cómo de la conducta” (p.20) ya que la conducta va a ser la que determine y especifique la forma en que se está dando la motivación. Este autor define la motivación como “Las inferencias relativas a propósitos conscientes que hacemos a partir de la observación de conductas” (p.20).

El resultado de una conducta se haya conjuntamente determinado por los esfuerzos y la habilidad de una persona para realizar la tarea. Igualmente está parcialmente determinado por la comprensión de la situación por parte de esa persona. Por ende, indica McClelland (1989) la conducta que tenga el individuo “va a estar definida por la habilidad del individuo al momento que ejecute una actividad” (p.22), Es decir, un trabajador tomará una conducta positiva o negativa en su trabajo de acuerdo a los esfuerzos y habilidades que este posea para realizar una labor.

McClelland (cp. Madsen 1967), define al motivo como “asociación afectiva, que se manifiesta como conducta intencional determinada por la asociación previa de señales y el placer o el dolor”. Según esta definición, todos los motivos son

adquiridos, y toda motivación se basa en emociones; no es idéntica a ellas, se trata más bien de una expectativa de cambio en la condición afectiva.

La teoría desarrollada por McClelland se concentra en explicar el éxito en base a la motivación. El autor plantea que existen tres tipos de motivación que a continuación se presentan:

Motivación a la afiliación:

La define McClelland (1970) “Es la forma de conducta social que responde a un impulso que satisface mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos con otras personas. La meta perseguida es la de alcanzar una relación basada en una amistad recíproca (...) Se demuestra y es característica de un ambiente social, cuando se expresa el deseo de participar o la preocupación por participar en actividades amistosas y de convivencia” (p.27)

Motivación al poder:

En cuanto a la motivación al poder la define como “la necesidad interior que determina la conducta de un individuo hacia el objetivo de influenciar a otro ser humano o a un grupo” (p.39)

Motivación al logro:

Por último, McClelland define la motivación al logro como “la necesidad del ser humano de actuar, dentro del ámbito social, buscando metas sucesivas y derivando al mismo tiempo satisfacción en realizar cosas, paso a paso en término de excelencia” (p.52).

Teoría de las Expectativas Victor Vroom

Según Vroom (1979) el nivel de desempeño es “una función de la cantidad de motivación en constante aumento. En otras palabras, cuanto más motivado esté un trabajador a desempeñar su tarea eficientemente, más efectiva será su cantidad” (p.211)

De acuerdo a Vroom 1964 (c.p. Fontana A. y Rabela Celsa. 2009, p.50) dicha teoría, fue elaborada con base a tres conceptos: la expectativa, la instrumentalidad y la valencia. Vroom explica que “la fuerza de una persona para realizar una acción, es decir, su motivación, es una función creciente de la suma algebraica de los productos de las valencias de todos los resultados y la intensidad de sus expectativas de que la acción derivará la consecución de los resultados”.

El autor Vroom (1964), citado por Gutiérrez N. y Sfeir R. (2001) explica que la motivación es el resultado de tres factores:

- 1) Valencia: Demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar una determinada meta u objetivo. Este nivel de deseo varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada uno. El rango de valores que puede admitir la valencia es entre -1 y 1.
- 2) Expectativa: está representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Su valor varía entre 0 y 1, ya que la expectativa es la probabilidad de ocurrencia del resultado deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma.
- 3) Instrumentalidad: está representada por el juicio que realiza la persona de que una vez realizado el trabajo, la organización lo valore y reciba su recompensa. La instrumentalidad varía de -1 a 1.

Por su parte, el autor Robbins (2004) manifiesta que “la teoría de las expectativas afirma que la fuerza de una tendencia a actuar de manera depende de la fuerza de una expectativa de que al acto seguirá cierto resultado que el individuo

encuentra atractivo”. (p173). Esta teoría explica porqué tantos trabajadores no están motivados y solo hacen lo mínimo necesario.

Desempeño Laboral

En concordancia con Arias Galicia (2000), para la administración, el adecuado manejo de los recursos de una empresa y su funcionamiento es indispensable y fundamental el talento humano, por lo que es imprescindible que el mismo posea la capacitación necesaria para el ejercicio de su cargo, de esta forma, el personal pasa a ocupar un lugar privilegiado en la organización, convirtiéndose en un elemento estratégico clave del éxito, siendo esto la fuente de toda ventaja competitiva. (p. 84).

Según Costales (2009) el desempeño se define:

1. Es conductual: El comportamiento se evidencia en las actividades o funciones que las personas realizan en su trabajo y que pueden ser observadas, descritas y verificadas (Moreno 2001).
2. Es episódico: el rendimiento no puede considerarse como una constante con inicio y un final definido dentro de una jornada laboral de ocho horas, ya que hace referencia únicamente a las actividades que tienen la marcada intención de lograr objetivos o estándares planteados por la organización, es decir, las actividades esenciales de cada puesto o cargo. (Borman, Motowidlo, Schmit, 1997).
3. Es evaluable: en la medida que puede ser valorado como positivo o negativo para la efectividad personal u organizacional.(Borman, Motowidlo, Schmit, 1997).

Se define el desempeño laboral según García (2001), “como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”.

Según Altuve y Serrano (1999) el desempeño laboral es “la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligando a ejecutar” (p.38).

También, según Jiménez (2010, p. 209) el desempeño es definido como “el proceso de una mejora continua de los empleados que facilita la ejecución del negocio. “

Para Campbell 1990 (c.p Valera y Salgado 2010) “el desempeño se refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado, es la causa por la cual se contrata a alguien” (...) es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. (p.24). Es decir, considera los aportes conductuales del individuo al servicio de metas superiores.

Según Gibson (1999) se entiende como desempeño laboral “los resultados deseados de la conducta” (p. 874). En las organizaciones de hoy en día se le exige a los trabajadores que cumplan un mínimo de metas específicas, un buen desempeño laboral abarca el cumplimiento de esas metas en el tiempo previsto.

Bittel, (2000), plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía” (p.52). En este sentido, podemos decir que el desempeño puede estar relacionado o vinculado con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Según Gayoso y Graterol (2005)

“El desempeño no es más que la manera en que el individuo cumple con las tareas inherentes a la actividad a la cual se dedica. Para determinar el nivel de desempeño se utiliza la herramienta de la Evaluación del Desempeño, la cual constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado” (p.32)

De igual forma, el desempeño se puede definir de acuerdo con Robbins (1987) “...en términos del rendimiento individual del trabajador, basado en la medición de resultados” (p. 418). Por otra parte, Chiavenato (2000), lo define como “El esfuerzo individual que está dirigido por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo, y por otra, por las percepciones que él tiene del papel que va a desempeñar” (p. 261).

De acuerdo a con Williams y Anderson 1991 (c.p Da Silva & Rodríguez 2010) existen dimensiones y categorías que componen el constructo del desempeño laboral en general, tiene que ver con aspectos relacionados con: 1) conocimientos y habilidades específicas necesarias para la realización del trabajo, 2) productividad, en términos de rendimiento para el logro de los objetivos propuestos, 3) asistencia y puntualidad, 4) seguimiento de políticas y procedimientos, 5) cooperación con el equipo de trabajo y 6) esfuerzo extra o iniciativas espontáneas que se necesitan para alcanzar metas.

Otra de las definiciones para el desempeño es “el esfuerzo individual dirigido por las capacidades y habilidades de las personas y las percepciones que éstas tengan del papel que deben realizar en las organizaciones.” (Gibson, Ivancevich y Donnely 1994).

Dimensiones del Desempeño Laboral.

a) Desempeño de tareas

Según Valera y Salgado (2010) el desempeño de tareas se refiere “al grupo de conductas que definen el cargo; son las acciones que demanda una posición. El desempeño de tareas concentra aquellas conductas inherentes al cargo que permiten diferenciar una posición” (p. 27)

Según Borman y Motowidlo 1997 (c.p. Carrera M, y Pernía K. 2010) definen el desempeño de tareas como:

“La pericia con la que los ocupantes de un puesto realizan actividades formalmente reconocidas como parte de sus trabajos, actividades que contribuyen al núcleo técnico de la organización bien directamente como parte de su proceso tecnológico, o indirectamente proveyéndolo con materiales necesarios o servicios”. (p.59)

Campbell 1990 (c.p. Varela y Salgado 2010, p28) hace referencia a que el desempeño de tareas permite proyectar las destrezas que posee el empleado. Por ello, el desempeño de tareas permite por una parte, identificar el conjunto de destrezas que requiere el exitoso cumplimiento del cargo (Lievens, Sánchez y DeCorte 2004, c.p.Valera y Salgado 2010, p28); y por otra parte estos autores, Varela y Salgado, indican que el desempeño de tareas permite evaluar el nivel de desarrollo que tiene una persona sobre las destrezas requeridas por dicho cargo, lo cual hace más factible para las empresas identificar esas áreas de mejora en las cual el individuo necesita desarrollo.

El desempeño de tarea es sinónimo de desempeño de rol, incluye “comportamientos que contribuyen a los procesos de transformación de medulares de la organización y al mantenimiento de las actividades como la producción, ventas, adquisición de inventario, gerencia de la gente y entrega de servicios”. (Motowido et all, 1997, c.p Flores y Rodríguez, 2006).

b) Desempeño Contextual

Según Borman y Motowidlo 1997 (c.p. Varela y Salgado 2010) el desempeño contextual “refiere a conductas no estrictamente vinculadas con el puesto de trabajo, que colaboran con el logro de los objetivos de la organización mediante el mantenimiento del clima psicológico y social” (p. 31). En otras palabras, el

desempeño contextual se refiere al comportamiento que contribuye a la efectividad de la organización por medio del contexto psicológico, social y organizacional que sirve como catalizador para los procesos y actividades de tareas.

Por otra parte Organ, 1988 (c.p. Varela y Salgado 2010, p32) manifiesta acerca del desempeño contextual “esta dimensión recoge conductas que no están relacionadas con el rol, realizadas de forma discrecional sobre personas o sobre la organización en sí misma, y que indirectamente colaboran para alcanzar las metas de la organización al crear un ambiente de trabajo propicio”

Al mismo tiempo, Podsakoff y Cols, (2000 c.p Biaggini & Mendoza 2005) definen el desempeño contextual como “comportamientos individuales y espontáneos por parte de los empleados, que exceden a los esperados para sus cargos y promueven un mejor funcionamiento de la organización.”

En este sentido, según Sáez (2007) se pueden establecer ciertas diferencias entre el desempeño de tareas y el desempeño contextual:

El desempeño de tarea varía en función de los trabajos, mientras que el contextual es similar en todos.

El desempeño de tarea es algo que se espera como un requisito, mientras que el contextual no lo es de un modo oficial.

El desempeño de tarea está más relacionado con las capacidades cognitivas y el contextual está más relacionado con las características de personalidad.

Según Dolan, Valle, Jackson y Schueler (2003) de acuerdo a esta teoría “dos componentes vinculados a la motivación son el comportamiento y el nivel de esfuerzo aplicado. Los niveles de desempeño y productividad están condicionados por el desarrollo de los comportamientos adecuados y a la intensidad del esfuerzo desplegado”. (p.166)

Reseña de la Empresa

La organización objeto de estudio, es Empresa Venezolana de Industria Tecnológica. Según información consultada en la página web de la empresa (2015) es la fábrica socialista que produce El Computador Bolivariano. Nace el 04 Octubre del año 2005 e inicia su producción el 01 de Diciembre de 2006.

Adscrita al Ministerio del Poder Popular para Industrias, VIT está dedicada al desarrollo de herramientas tecnológicas destinadas a satisfacer las necesidades del pueblo venezolano, a través de su democratización, contribuyendo con la Soberanía e Independencia Tecnológica del país.

VIT, fábrica socialista dedicada al desarrollo socio productivo de Venezuela, cuenta con talento humano altamente calificado y comprometido con el legado de su creador, el máximo líder de la Revolución Bolivariana, Hugo Chávez.

Venezolana de Industria Tecnológica mantiene la premisa de llevar a todo el pueblo venezolano, productos que poseen la mejor tecnología disponible a nivel mundial, por ello, mantiene contacto directo y permanente con las comunidades, con quienes contribuye significativamente, a través de jornadas y aportes sociales diversos, que se materializan en la dotación de instituciones educativas, de salud, deportivas y culturales, beneficiando a poblaciones de todo el territorio nacional.

En el año 2013, Venezolana de Industria Tecnológica incursiona en el mercado de los servidores, con el propósito de fortalecer la Seguridad y Soberanía Nacional. Estos equipos de alta gama son comercializados por la casa del Computador Bolivariano, fábrica socialista pionera en la producción y comercialización de estos computadores en Venezuela, adaptados a las necesidades de las instituciones y particulares.

VIT crece a pasos agigantados como la principal empresa estatal, productora de herramientas tecnológicas que contribuye a la democratización del acceso a las tecnologías, para generar en el pueblo, la mayor suma de felicidad posible.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo representa uno de los aspectos más importantes dentro del proceso de investigación, referente a la metodología que se utilizó en el presente estudio, es decir, todos aquellos aspectos relacionados con el diseño y tipo de investigación, población, muestra, definición de variables, unidad de análisis, validez, confiabilidad, instrumento de recolección de datos y técnicas de análisis, ya que permite la obtención de datos, proporcionando al estudio un modelo de verificación que facilita poder contrastar los hechos con las teorías expuestas anteriormente. Esto se logra estableciendo patrones para conducir el estudio, en función de lograr resultados válidos y confiables que permitan el desarrollo del objetivo general antes expuesto.

Diseño de la investigación

Una vez establecidos los parámetros para realizar este estudio, se determinó la manera más práctica y precisa de realizar la investigación y para ellos se eligió un diseño que se adapta a nuestra necesidad.

Antes de explicar el tipo de diseño utilizado, es importante conocer el concepto del mismo, que de acuerdo con Hernández (1998) se refiere “al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación” (p.106)

En el presente estudio se utilizó el tipo de diseño no experimental, este se define por Hernández (1998) como “aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación en donde no se hacen variar intencionalmente las variables independientes. Por el contrario, se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 184). En este tipo de estudio no se construye ninguna situación, solo

se observan situaciones ya creadas, sin ser provocadas intencionalmente por el investigador. Según Ortiz (2004) “el diseño no experimental es aquel en el que el experimentador selecciona a los sujetos por sus características personales cuando alguna de ellas es considerada como variable independiente y no tiene la posibilidad de manipularla.” (p.46).

Así mismo, el diseño de la presente investigación es de tipo transversal, ya que la motivación y su relación con el desempeño laboral se medirán en un solo momento, es decir, al aplicar el instrumento de recolección de datos. Según Ávila (2006) “en los estudios de tipo transeccional o transversal la unidad de análisis es observada en un solo punto en el tiempo” (p.44). Hernández (1998) lo define como “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.186).

Tipo de Estudio

Por otra parte, la presente investigación está referida a un diseño transeccional correlacional, que en palabras de García (2005) “su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables” (p. 31)

En este sentido, se realizará una investigación correlacional, porque se persigue como bien indica García (2005) conocer “cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.” (p. 31)

Unidad de análisis

Para poder determinar la muestra requerida para la investigación, es fundamental establecer y fijar la unidad de análisis y la población a la que se le aplicará.

De acuerdo con Hernández (1998) Son las “personas, organización, periódicos, etc., quienes van a ser medidos. Depende de precisar claramente el problema a investigar y los objetivos de la investigación” (p. 206)

El problema del presente estudio es determinar cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal obrero que labora en la organización, por lo que la unidad de análisis estuvo constituida por el personal obrero de la organización seleccionada.

Población de Estudio

Según Fidias (2006), la población se define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio” (p.81).

Por otra parte, Hernández (1988) la define como “el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones. Se delimita la población en cuanto a los objetivos del estudio y en cuanto a características de contenido, de lugar y en el tiempo”. (p.204 y 229) Siendo el objetivo general de la investigación determinar cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal obrero que labora en la empresa Venezolana de Industrias Tecnológicas (VIT), ubicada en San Antonio de los Altos, estado Miranda, por lo tanto, la población del presente estudio fue la totalidad del personal obrero que labora en la organización mencionada anteriormente.

Muestra

La muestra se define en palabras de Hernández (1998) como un “subgrupo de la población, que al seleccionarse debe estar delimitada por las características de la población, para definir parámetros”. (p. 204)

Al igual que la población, la selección de la muestra depende de los objetivos de la investigación; por esta razón, la muestra será aleatoria probabilística simple al azar que de acuerdo con Sabino. (1992)

“...este procedimiento se inicia confeccionando una lista de todas las unidades que configuran el universo, numerando correlativamente a cada una de ellas. Luego mediante cualquier sistema (...) se van sorteando estos números hasta completar el total de unidades que deseamos que entre en nuestra muestra” (p.120-121).

La muestra del presente estudio será calculada a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{((N-1) \times e^2) + (Z^2 \times p \times q)}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 72 \times 0,50 \times 0,50}{((72 - 1) \times 0,05^2) + (1,96^2 \times 0,50 \times 0,50)}$$

$$n = 60,76$$

Dónde:

- N = Total de la población, en este caso, el personal obrero
- Z= Valor estandarizado, 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = probabilidad de ocurrencia 0.5
- q = probabilidad de no ocurrencia 1 – p = 0.5
- e = error muestral (en esta investigación se usará un 5%).0.05

En este sentido, la muestra de la presente investigación se constituyó por 61 trabajadores con funciones de obreros. Por otra parte, para evaluar el desempeño de los obreros en estudio, se tomó en su totalidad la población de los empleados con cargo de supervisor, que tiene bajo su responsabilidad el personal obrero antes señalado. Como se indicó anteriormente la muestra se tomó como censo, es decir, 6 supervisores en total que respondieron el cuestionario sobre desempeño laboral.

Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Motivación	“La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con que vigor se encauza la energía” (Gómez Luis Mejías, 2001)	Disposición y entusiasmo en el desempeño del trabajo como consecuencia del ambiente laboral y características personales del trabajador, determinado por unas dimensiones que ayudan al empleado a desempeñarse de forma efectiva.	<p>-Instrumentalidad: idea de un empleado que recibirá una recompensa cuando haya realizado su trabajo.</p> <p>-Valencia: Valor de la preferencia de una persona para recibir recompensa.</p> <p>-Expectativa: fuerza de la convicción del empleado que el esfuerzo relacionado con el trabajo producirá la realización de la tarea.</p>	<p>-Probabilidad de obtener un premio o recompensa por la tarea ejecutada.</p> <p>-Valor de la fuerza de preferencia en recibir una recompensa</p> <p>-Percepción del esfuerzo en función al logro.</p>	<p>1.a 1.b 1.c 1.d 1.e 1.f 1.g 1.h 1.i 1.j 1.k</p> <p>2.a 2.b 2.c 2.d 2.e 2.f 2.g 2.h 2.i 2.j 2.k</p> <p>3.a 3.b 3.c</p>

Las variables de la operacionalización fueron tomadas del instrumento de la tesis de Gutiérrez N. y Sfeir R. (2001)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño Laboral	Se refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado, es la causa por la cual se contrata a alguien". Para Campbell 1990 (c.p Valera y Salgado 2010, p.24)	Puntaje obtenido por los sujetos de la muestra, al responder cada uno de sus supervisores inmediatos los ítems correspondientes a las dimensiones del desempeño laboral en el cuestionario elaborado por Williams y Anderson (1991).	Desempeño de Tareas		-Este empleado ayuda a otros que han estado ausentes.	1
					-Este empleado ayuda a otros que tienen fuertes cargas de trabajo.	2
					-Este empleado ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido).	3
					-Este empleado toma parte de su tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones de los compañeros de trabajo.	4
					-Este empleado deja de hacer lo que está haciendo para ayudar a los nuevos empleados.	5
					-Este empleado tiene un interés personal en los demás empleados.	6

			Desempeño contextual	Desempeño contextual hacia el individuo.	-Este empleado comparte información con sus compañeros de trabajo.	7
					-Este empleado atiende al trabajo por encima de las normas.	8
					- Este empleado avisa previamente cuando no pueda asistir a su trabajo.	9
					-Este empleado toma descansos en el trabajo no merecidos.	10
					-Este empleado pasa gran tiempo manteniendo conversaciones telefónicas personales.	11
					-Este empleado se queja de cosas insignificantes en el trabajo.	12
					-Este empleado conserva y protege la propiedad de la organización.	13
			Desempeño contextual hacia la organización		-Este empleado se adhiere a las reglas informales concebidas para mantener el orden.	14
					-Este empleado completa adecuadamente los deberes asignados.	15

					-Este empleado cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción del cargo.	16
					-Este empleado realiza las tareas que espera usted.	17
					-Este empleado reúne los requisitos formales del puesto de trabajo.	18
					-Este empleado se involucra en actividades que afectan directamente a su evaluación de desempeño.	19
					- Este empleado descuida los aspectos de trabajo que está obligado a realizar.	20
					-Este empleado falla al desempeñar deberes esenciales.	21

Fuente: Las variables de la operacionalización fueron tomadas del instrumento de la tesis de Carrera M. y Pernía K. (2010).

Recolección de Datos

En la presente investigación para estudiar las variables; la motivación y el desempeño laboral, se hizo uso de la encuesta, que se entiende por Sabino (1980): “...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 las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos. (p. 102-103).

Para determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la empresa Venezolana Industrias Tecnológicas ubicada en San Antonio, Miranda, se utilizaron dos instrumentos, uno destinado a evaluar la motivación de los empleados, tomado de la Tesis de Murillo N. (2012), el cual para efectos de esta tesis, se validó a través del juicio de expertos con la finalidad de garantizar la validez del mismo en la población venezolana. El juicio de expertos estuvo conformado por un grupo de licenciadas en Psicología, especialistas en el área educativa y organizacional. (Ver anexo C). Y un segundo instrumento para evaluar el desempeño laboral, construido por Williams y Anderson, 1991, traducido por Hernández y Herrera (2006). Dicho instrumento operacionaliza el desempeño laboral en dos dimensiones: desempeño de tareas y desempeño contextual.

La escala de respuestas, para ambos instrumentos, presenta un formato de respuestas en el cual los sujetos tienen la opción de manifestar de acuerdo a una codificación numérica especificada claramente en cada instrumento. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 19 para estudiantes.

Para recopilar información sobre la motivación se utilizó el instrumento de la Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom, dicho instrumento está compuesto por un conjunto de ítems presentado en formas de preguntas, para ser más específicos en

tres preguntas, y a su vez cada pregunta tiene sub-preguntas, es decir, la primera parte del cuestionario va dirigida a medir la instrumentalidad, la segunda parte la valencia y la tercera parte la eficiencia.

A continuación, se detalla el instrumento de Víctor Vroom

La parte 1: mide la instrumentalidad, la idea una persona de que recibirá una recompensa cuando haya realizado bien un trabajo.

Se calcula de la siguiente manera: sumar el número de respuesta que el sujeto haya otorgado a cada ítem, luego se multiplica ese valor por la escala de -1 al 1, y el subtotal dividirlo entre once (11) que corresponde al número total de preguntas para este bloque.

Probabilidad de recibir recompensa	N° de respuestas	Multiplicar por	Subtotal
Nada probable		-1	
Poco probable		-0,5	
Indeciso		0	
Probable		0,5	
Muy probable		1	
Total=			
			Entre 11
Instrumentalidad			
=			

La parte 2: mide la valencia, el valor de preferencia de una persona por recibir una recompensa.

Se calcula de la siguiente manera: sumar el número de respuesta que el individuo haya otorgado a cada ítems, luego se multiplica ese valor por la escala de -1 al 1, y el subtotal dividirlo entre 11 que corresponden al número total de preguntas para este bloque.

Importancia dada a la recompensa	N° de respuestas	Multiplicar por	Subtotal
Nada importante		-1	
Poco importante		-0,5	
Indeciso		0	
Importante		0,5	
Muy Importante		1	
Total=			
			Entre 11
Valencia=			

La parte 3: mide la expectativa, la convicción de una persona de que el esfuerzo relacionado con el trabajo conducirá a la realización de una tarea.

Se calcula de la siguiente manera: sumar el número de respuesta que el sujeto haya otorgado a cada ítem, luego se multiplica ese valor por la escala de -1 al 1, y el subtotal dividirlo entre 3 que corresponden al número total de preguntas para este bloque.

Frecuencia	N° de respuestas	Multiplicar por	Subtotal
Nunca		-1	
Poco frecuente		-0,5	
Indeciso		0	
Frecuentemente		0,5	
Siempre		1	
Total=			
			Entre 3
Expectativa=			

Motivación =	Expectativa	x	Instrumentalidad	x	Valencia	=	x 100 =	Total Motivación
---------------------	--------------------	---	-------------------------	---	-----------------	---	---------	-------------------------

Una vez se obtengan los tres puntajes correspondientes a Valencia, Instrumentalidad y Expectativa, se realiza una multiplicación algebraica, donde se

obtendrá el grado de motivación del individuo. Este procedimiento debe repetirse la cantidad de veces para cada individuo.

Además, para el estudio de la variable desempeño laboral se utilizó el cuestionario de desempeño laboral presentado por Williams y Anderson (1991). Dicho cuestionario mide las dimensiones del desempeño, que son el desempeño de tareas en una escala de siete ítems, y la dimensión desempeño contextual que se divide en dos sub-dimensiones: desempeño hacia la organización y desempeño hacia los individuos; por cada dimensión del desempeño contextual se incorpora una escala de siete ítems. El cuestionario está formado por 21 afirmaciones, incluidas en ellas cinco de puntuaciones inversas, que son los ítems: 6-7-17-18-19. Este cuestionario fue respondido por los supervisores de los obreros que trabajan en VIT. Se utilizó una escala de respuesta tipo Likert de cinco opciones: Definitivamente no, Probablemente No, Indeciso. Probablemente sí, Definitivamente si.

A continuación, se detallan las valoraciones correspondientes a cada ítem de dicho instrumento; los ítems resaltados son los que poseen puntuaciones inversas:

Pregunta 1	1-2-3-4-5
Pregunta 2	1-2-3-4-5
Pregunta 3	1-2-3-4-5
Pregunta 4	1-2-3-4-5
Pregunta 5	1-2-3-4-5
Pregunta 6	5-4-3-2-1
Pregunta 7	5-4-3-2-1
Pregunta 8	1-2-3-4-5

Pregunta 9	1-2-3-4-5
Pregunta 10	1-2-3-4-5
Pregunta 11	1-2-3-4-5
Pregunta 12	1-2-3-4-5
Pregunta 13	1-2-3-4-5
Pregunta 14	1-2-3-4-5
Pregunta 15	1-2-3-4-5
Pregunta 16	1-2-3-4-5
Pregunta 17	5-4-3-2-1
Pregunta 18	5-4-3-2-1
Pregunta 19	5-4-3-2-1
Pregunta 20	1-2-3-4-5
Pregunta 21	1-2-3-4-5

Procedimiento para la recolección de datos.

- Se contactó al Supervisor Jefe de la empresa para plantearle los objetivos de la investigación y la importancia que tendrían los resultados en cuanto al tema de gestión humana dentro de la misma.
- Se aplicó la encuesta a la totalidad de la muestra, explicando la importancia de las respuestas y aclarando las dudas que pudieron haber existido a la hora del llenado.

- Se vaciaron los datos en el programa SPSS a fin de obtener todos los datos pertinentes para la investigación.
- Una vez recolectada la información, se procedió al procesamiento estadístico de correlación, análisis de datos y resultados finales.

Análisis de Datos.

En la investigación en desarrollo, el procesamiento se realizará por medio de la codificación y tabulación de los resultados. En lo que respecta a la codificación Navarro (2009) “consiste en asignar un código numérico a cada una de las alternativas de las preguntas del instrumento” (pág. 96) y la tabulación “consiste en el recuento de las respuestas contenidas en los instrumentos, a través del conteo de los códigos numéricos de las alternativas de las preguntas” (pág. 97)

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se expondrán los resultados obtenidos en el marco de la presente investigación. Se inicia con las tabulaciones y representaciones gráficas resultantes de la codificación de los datos del instrumento utilizado, en atención al objetivo, caracterizar la motivación del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industrias Tecnológicas. Posteriormente, y de igual manera se muestran y describen las tabulaciones y representaciones gráficas obtenidas del resultante de la aplicación del instrumento para cumplir con el objetivo, describir el desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT). Para finalmente, mediante la discusión de resultados, vincular los datos cuantificados con las dimensiones y los indicadores teóricos a fin de determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal obrero de la empresa mencionada.

1. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

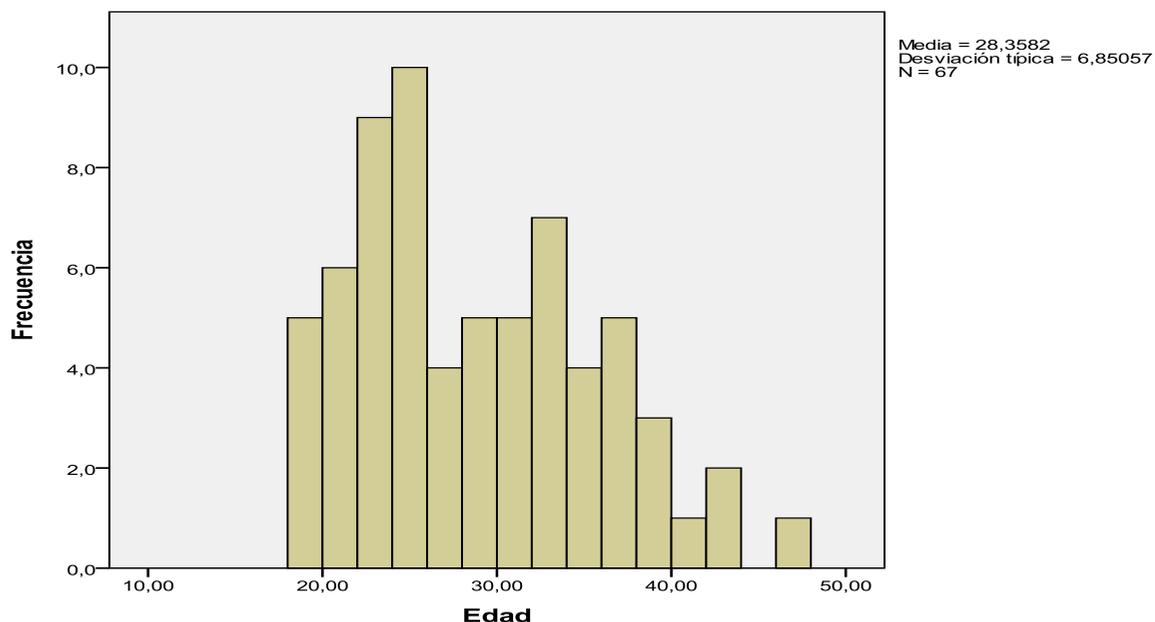
1.1. Edad

Tabla N°1. Variable Demográfica: Datos estadísticos Edad

N		61
	Válidos	
	Perdidos	0
Media		27,6393
Mediana		26,0000
Moda		22,00 ^a
Varianza		41,901

Tabla N°2. Variable Demográfica: Edad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 19,00	5	8,2	8,2	8,2
20,00	3	4,9	4,9	13,1
21,00	3	4,9	4,9	18,0
22,00	6	9,8	9,8	27,9
23,00	3	4,9	4,9	32,8
24,00	4	6,6	6,6	39,3
25,00	6	9,8	9,8	49,2
26,00	2	3,3	3,3	52,5
27,00	2	3,3	3,3	55,7
28,00	2	3,3	3,3	59,0
29,00	2	3,3	3,3	62,3
30,00	2	3,3	3,3	65,6
31,00	2	3,3	3,3	68,9
32,00	5	8,2	8,2	77,0
33,00	1	1,6	1,6	78,7
34,00	2	3,3	3,3	82,0
35,00	1	1,6	1,6	83,6
36,00	2	3,3	3,3	86,9
37,00	3	4,9	4,9	91,8
38,00	1	1,6	1,6	93,4
39,00	2	3,3	3,3	96,7
42,00	2	3,3	3,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Gráfico N°1. Frecuencia Variable Demográfica: Edad

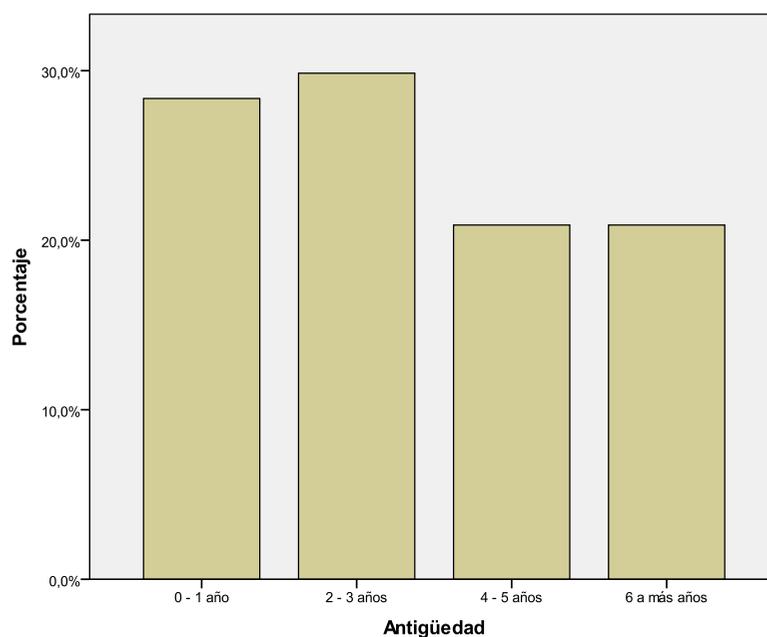
Con respecto a la variable demográfica “Edad”, se puede decir que la población obrera de VIT oscila entre una edad mínima de diecinueve (19) años de edad y una edad máxima de cuarenta y dos (42) años de edad. Encontrándose una media de 28 años, lo cual quiere decir que en dicha empresa la mayor fuerza obrero laboral es potencialmente adulto joven. También se pudo observar una moda de veintidós (22) y veintiséis (26) años con 6 sujetos cada uno.

1.2. Antigüedad

En relación a los años de antigüedad de los 61 encuestados, se observa que 19 personas tienen un tiempo de antigüedad de 0 a 1 año en la empresa, por otro lado 20 personas han laborado en la organización durante 2 a 3 años, seguidamente 10 personas tienen de 4 a 5 años trabajando en la empresa y finalmente 12 personas han laborado en la institución durante 6 años o más. Esta información se representa en términos de porcentajes en la siguiente tabla:

Tabla N° 3. Variable Demográfica: Antigüedad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 0 - 1 año	19	31,1	31,1	31,1
2 - 3 años	20	32,8	32,8	63,9
4 - 5 años	10	16,4	16,4	80,3
6 a más años	12	19,7	19,7	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Gráfico N° 2. Porcentaje Variable Demográfica: Antigüedad

En la variable demográfica “Antigüedad” puede observarse de los datos obtenidos, que la antigüedad mínima de la población obrera de VIT es de 0 – 1 año en un 31.3% y la máxima antigüedad es de 6 años o más es de 19.7%. Esto se debe a que la población obrera que poseía 6 años o más laborando en la empresa era muy poca, ya que los que poseían más de ese tiempo tenían oportunidades de ascenso a cargos supervisorios.

También se pudo apreciar que los datos arrojaron una media de 2,24 años de antigüedad, donde se encuentra el 32.8% de la muestra en el rango de 2 a 3 años, seguido por el rango de 0 a 1 año, con un 31.3%.

1.3. Tipos de Cargos

Tabla N° 4. Variable Demográfica: Tipo de Cargos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Obrero	61	91,0	91,0	91,0
Supervisor	6	9,0	9,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

En la empresa VIT, en cuanto a la población obrera se refiere, existen dos tipos de cargo, el cargo de obrero y el cargo de supervisor, haciendo a los supervisores solo el 9% de la población.

1.4. Nivel Académico

Tabla N° 5. Variable Demográfica: Nivel Académico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Primaria completa	9	13,4	13,4	13,4
Primaria incompleta	7	10,4	10,4	23,9
Bachiller completo	18	26,9	26,9	50,7
Bachiller incompleto	11	16,4	16,4	67,2
Técnico superior incompleto	12	17,9	17,9	85,1
Técnico superior completo	10	14,9	14,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

En la variable demográfica “Nivel Académico” se pudo observar que el 26.9% de la muestra posee una formación académica de bachiller completado, seguido del 17.9% que cursó estudios de técnico superior incompleto. Seguidamente se puede observar que la categoría de primaria completa e incompleta suman el 23.8% de los encuestados, superado por los que culminaron estudios de bachiller con el 26.9%.

2. VARIABLE MOTIVACIÓN

La escala de medición utilizada para medir la motivación existente en la población obrera de la empresa VIT es la siguiente:

Para medir la Instrumentalidad:

Nada probable	Poco probable	Indeciso	Probable	Muy probable
1	2	3	4	5

Para medir la Valencia:

Nada importante	Poco importante	Indeciso	Importante	Muy Importante
1	2	3	4	5

Para medir la Expectativa:

Nunca	Poco frecuente	Indeciso	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

Al estudiar la variable motivación, hay que tener en cuenta sus 3 dimensiones: Instrumentalidad, Valencia y Expectativa. En el caso de la muestra del

personal obrero que se estudió, se puede evidenciar en la tabla N° 5 que las dimensiones están casi al mismo nivel.

Tabla N°6 Promedio de las dimensiones de la variable Motivación

	Instrumentalidad	Valencia	Expectativa	Total
Promedio	0.44	0.63	0.67	0.185

La instrumentalidad del total de los encuestados arrojó un promedio de 0.44, de un rango entre -1 y 1, lo cual quiere decir que los obreros poseen un grado moderado de instrumentalidad, que se traduce en que sienten que la empresa valora y recompensa su trabajo como ellos creen que debería hacerlo.

La valencia del total de los encuestados arrojó un promedio de 0.63, de un rango entre 0 y 1, lo cual quiere decir que los obreros poseen un grado alto de valencia, que se traduce en el deseo de realizar las metas propuestas, es decir, existe un alto grado de compromiso con la realización de metas en la empresa.

La expectativa arrojó un promedio de 0.67 de un rango entre -1 y 1, lo cual demuestra que los obreros de VIT poseen un alto grado de expectativa, esto quiere decir que poseen una mayor convicción de que el esfuerzo que se aplique se verá reflejado en los resultados obtenidos.

Después de haber obtenido estos resultados para cada dimensión de la variable motivación, se aplicó la fórmula para obtener el resultado de la motivación total que es la siguiente:

Motivación Total = Instrumentalidad x Valencia x Expectativa

El promedio general de la variable motivación es de 0,185 (0.44*0.67*0.63).

3. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

La escala de medición utilizada para medir el desempeño laboral existente en la población obrera de la empresa VIT es la siguiente:

Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente si
1	2	3	4	5

Al estudiar la variable desempeño laboral, hay que tener en cuenta sus 2 dimensiones: Desempeño de tareas y Desempeño contextual. En los resultados arrojados como se puede apreciar en la tabla N°6, se logró apreciar un promedio para la dimensión desempeño de tareas de 3.53, mientras que para la dimensión desempeño contextual resultó en 3.31. Finalmente se encontró un promedio para la variable desempeño de 3.37.

Tabla N°7 Promedio de la variable Desempeño

	Desempeño de tarea	Desempeño contextual	Total promedio Desempeño laboral
Promedio	3.53	3.31	3.37

4. CORRELACIÓN DE VARIABLES

Tabla N° 8. Estadísticos Descriptivos de Correlación entre variables.

	Media	Desviación típica	N
DT	3,3707	0,58329	61
MT	22,9957	20,34015	61

La tabla anterior muestra las variables Desempeño total, conformado por el promedio de los desempeños totales de la población obrera la cual arrojó una media de 3.37 con una desviación típica de 0.58 y Motivación total, conformado por la multiplicación de la Valencia, Instrumentalidad y Expectativa del total de los obreros la cual arrojó una media de 22.99 y una desviación típica de 20,34.

Tabla N° 9. Correlación entre Motivación Total y Desempeño Total

		DT	MT
DT	Correlación de Pearson	1	0,477**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	61	61
MT	Correlación de Pearson	0,477**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	61	61

La tabla anterior reveló una correlación entre las variables en estudio de 0.47 con un nivel de significación de 0.00, sabiendo que la correlación es significativa al nivel de 0.01, se puede decir que la correlación es moderadamente alta, con signo positivo, es decir, que es directamente proporcional a medida que aumente la

motivación, aumenta el desempeño laboral. Esto quiere decir que los empleados de dicha empresa al estar motivados, tendrán mejor desempeño.

Discusión de resultados

A continuación se presenta la discusión de resultados obtenidos, en relación con los objetivos planteados en la presente investigación, los cuales están referidos a determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT), ubicada en San Antonio de los Altos, estado Miranda, en 2015.

Posterior a la aplicación de los instrumentos, de la codificación de respuestas, tabulación y graficación de las mismas, en cuanto al objetivo de caracterizar la motivación del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industrias Tecnológicas (VIT), se pudo constatar que el personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT) se encuentra parcialmente motivado, los resultados de los instrumentos aplicados, conllevaron a conocer que los mismos consideran que constantemente la empresa les da una bonificación o aumento de sueldo. Dicho factor referido a la remuneración de sueldo es denominado por Ramírez, Abreu y Badii (2008) como uno de los principales motivadores de un empleado.

En torno a varios aspectos, como son remuneración, relacionado con la posibilidad de aprender, de lograr sus metas mediante la ejecución de tareas que implican el desarrollo de habilidades, sumado a la posibilidad de ascender y en especial de recibir reconocimiento, descritas en los ítems de la pregunta 1 del instrumento para medir la motivación según la teoría de Víctor Vroom, los trabajadores se sienten moderadamente motivados en estos factores.

Por otra parte, cuando se refiere al tema de desempeño laboral, diversos autores, entre ellos Borman y Motowidlo 1997 y Organ, 1988(c.p. Varela y Salgado 2010, p32) hacen referencia al desempeño contextual como el logro de objetivos que superan las tareas asignadas, y se dirigen hacia el mantenimiento del clima psicológico y social para favorecer las metas de la organización al crear un ambiente de trabajo propicio, según los resultados arrojados

En otro orden de ideas y al considerar el objetivo de describir el desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT), se pudo constatar que el personal de la empresa en estudio tiene un buen desempeño laboral, pues su supervisor ofrece unos indicadores de tipo cuantitativo, los cuales puede considerarse como muy altos.

Por medio de esta cuantificación se pudo constatar que la mayoría de los empleados colaboran con el personal ausente, así como con aquellos que tienen mayor carga laboral, haciendo referencia a valores de solidaridad y de responsabilidad en dichos empleados.

Así mismo se comprobó que un alto número de empleados prefieren atender el trabajo por encima de las normas, informan previamente cuando no pueden asistir a su trabajo, protegen los activos de la empresa, completan adecuadamente las tareas que se le asignan, cumplen con las responsabilidades que le son atribuidas al cargo que desempeña, nunca y casi nunca descuidan los aspectos de trabajo que están obligado a realizar, a pesar de que un porcentaje medio toma descansos innecesarios.

De acuerdo a los anteriores indicadores enunciados, se evidencia la presencia de personal eficiente, responsable y solidario, características esenciales de las organizaciones para propulsar un buen desempeño laboral y en consecuencia una alta productividad, tal como lo plantean Borman y Motowidlo 1997 (c.p.Carrera M, y

Pernía K. 2010) quienes explican la importancia de la pericia del empleado en las actividades que realizan para contribuir con la efectividad de la organización.

Igualmente, Arias Galicia (2000), consideran que el talento humano de una empresa es indispensable y fundamental, siempre y cuando posea la capacitación para el cargo que desempeña, convirtiéndose en la clave del éxito para la competitividad de la empresa.

Finalmente, los resultados apuntan claramente que el personal obrero que labora en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT) se encuentra motivado y posee un alto desempeño laboral, poniendo en evidencia la correlación entre ambas variables de estudio.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

Conclusiones.

La presente investigación tuvo como finalidad realizar un estudio de la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT), ubicada en San Antonio de los Altos, estado Miranda, en 2015.

Para ello se procedió a la obtención y análisis de datos que permitieran dar respuesta a los objetivos pautados y a la hipótesis de la investigación. La discusión y el análisis de los resultados, una vez comparados los objetivos de la presente investigación con los conceptos y las valiosas opiniones de diversos autores que han sustentado los aportes prácticos, han permitido a los autores establecer las siguientes conclusiones:

En relación con el primer Objetivo Específico: Caracterizar la motivación del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industrias Tecnológicas (VIT).

Los resultados conllevaron a determinar que existe una motivación moderadamente alta en el personal obrero de la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT), tanto hacia la ejecución de sus tareas como en lo referente al ámbito emocional y social.

En cuanto al segundo Objetivo Específico: Describir el desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT).

Se evidencia que los obreros de dicha empresa muestran un alto desempeño dentro de la misma, el cual fue determinado por la valoración de su supervisor.

Con relación al Objetivo General: Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral del personal obrero que trabaja en la Empresa Venezolana de Industria Tecnológica (VIT).

Se encontró una relación entre ambas variables, las cuales pudieran ser consideradas directamente proporcionales, en tanto que ante la presencia de una alta motivación en el personal, se evidencia alta eficiencia en el desempeño laboral de los empleados. Por tanto, a medida que aumente la motivación, aumentará el desempeño laboral.

La tabla anterior reveló una correlación entre las variables en estudio de 0.47 con un nivel de significación de 0.00, sabiendo que la correlación es significativa al nivel de 0.01, se puede decir que la correlación es moderadamente alta, con signo positivo, es decir, que es directamente proporcional a medida que aumente la motivación, aumenta el desempeño laboral.

Recomendaciones

Una vez establecidas las conclusiones del presente estudio, se proponen algunas recomendaciones orientadas a que la empresa Venezolana de Industria Tecnológica maneje los resultados obtenidos en el presente estudio con la finalidad de mantener y en la disposición posible optimizar las fortalezas detectadas y en el caso contrario fortalecer algunas debilidades.

Igualmente, de esta manera el presente estudio pueda representar en la empresa el comienzo para implementar acciones que ofrezcan un análisis de aquellos elementos importantes que guardan relación con el tema de estudio, como lo es la motivación y el desempeño laboral.

En vista de los resultados obtenidos, la primera recomendación está dirigida a incentivar a los obreros para que sean más receptivos con el personal de nuevo ingreso a fin de facilitar la integración de las personas que están incorporándose.

Asimismo, es de suma importancia que se haga una revisión profunda de las relaciones interpersonales entre los trabajadores, específicamente entre los obreros, por cuanto este es uno de los aspectos que se observaron menos favorecidos en las encuestas.

Finalmente, se recomienda gratificar al empleado en cuanto a los objetivos y metas realizadas, de manera que mantengan el mismo nivel de motivación o lo aumente.

La instrumentalidad del total de los encuestados arrojó un promedio de 0.44, de un rango entre -1 y 1, lo cual quiere decir que los obreros poseen un grado moderado de instrumentalidad, que se traduce en que sienten que la empresa valora y recompensa su trabajo como ellos creen que debería hacerlo.

Limitaciones

Al analizar e interpretar los resultados obtenidos, podemos encontrar causas que conllevaron a que los mismos se comportaran de esta manera; pues existieron algunas condiciones que influyeron en el proceso de la investigación, una limitación importante se encuentra en los instrumentos utilizados en cuanto a que las respuestas de los encuestados pudieran estar cargadas de un alto grado de deseabilidad social, interfiriendo de manera relevante en los resultados de la presente investigación, restándole importancia tanto desde el punto de vista metodológico como en la fiabilidad de la información reportada sobre la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo A., Fonseca N. y Vitriago D. (2005). “Clima Ecológico y Soporte Organizacional para la Calidad en el Desempeño Laboral de los Trabajadores. Caso: Eleoccidente C.A. Zona Carabobo”. Trabajo de grado no publicado para optar al título de Licenciado en Administración Comercial. Universidad de Carabobo Campús Barbula.
- Altuve E, y Serrano C. (1999). “Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral.” Trabajo de grado publicado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Araque Y. y Maldonado M. (2002). “Desempeño Laboral y Selección por Meritocracia en la Administración Pública Caso: Alcaldía del Municipio Guacara”. Trabajo de grado no publicado para optar al título de Licenciado en Administración Comercial. Universidad de Carabobo Campús Barbula
- Arias Galicia, F. (2001). *Administración de recursos humanos para el alto Desempeño*. Sexta Edición. México, D.F: Editorial Trillas, S.A.
- Arriola, Vizcaíno A., *Derecho Fiscal*, 1ª Edición, México, Themis, 1989.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Edición electrónica.
- Biaggini, M. & Mendoza, A. (2005). “Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, satisfacción laboral, sexo y nivel del cargo sobre la ciudadanía organizacional”. Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Carrera M, y Pernía K. (2010). “Correlación entre las competencias evaluadas en el assessment center sociopsicodramático y el desempeño laboral.” Trabajo de grado publicado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Católica Andrés Bello. Caracas.
- Castillo, J. (2003). *Administración de Personal*. Tercera Edición. Colombia. Ecoe Ediciones.
- Chiavenato, I. (2000) *Método de Comparación de Factores de Administración de Recursos Humanos* (5ª Ed.) Colombia: Editorial Mc Graw Hill

- Cole, D. (2005) *Desarrollo Organizacional y Desarrollo Ejecutivo* (1° Ed.) Argentina: Editorial Nobuko
- Colmenares M., Hernández B. y Zambrano L. (2004). “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Stanhome Panamericana, C. A., Ubicada en Maracay, Estado Aragua”. Trabajo de grado no publicado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo Campús Barbula.
- Costales, F. (2009). *Teorías Contemporáneas sobre Rendimiento Laboral Individual*. Recuperado Abril 10, 2015, la Web: <http://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/publicaciones/UV-48.pdf>
- Coulter, M. (1979). *Administración* (10ª Ed.) México: Editorial Prentice Hall
- Da Silva, J. & Rodríguez F. (2010). “Relación entre liderazgo y desempeño de tareas” Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- De la Cruz, I. (2001) *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Editorial Secretaría General Técnica.
- Dolan S, Valle R, Jackson S. y Schuler R. (2003). *La gestión de los recursos humanos*. 2ª edición). Madrid. McGraw Hill.
- Fidias, A. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (5ª. e.d). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Flores, M. & Rodríguez C. (2006). “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual” Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Fontana A. y Rabela Celsa. (2009). “Motivación Victor Vroom: Aprendices INCES en formación teórica, programa D.E.A.(Área metropolitana,2009). Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- García, P. (2005). *Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud*. Venezuela. Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico.
- García, M. (2001). *Selección de Personal: Sistema Integrado*. (2ª Ed.) Madrid: Editorial Esic
- García y Rondón (2008). “La relación de la Motivación y el trabajo de equipo del

- personal Administrativo que labora en el decanato de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Carabobo.” Trabajo de grado. Valencia.
- Gayoso L. y Graterol R. (2005). “Relación entre las condiciones propuestas por McClelland y el desempeño de individuos con motivación al logro dominante.” Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Gibson, Ivenvancevich & Donnely (1998). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos*. Octava Edición. Madrid. McGraw Hill.
- Gitman, L. (2007). *El Futuro de los Negocios* (5ª Ed.) México: Editorial Cengage Learning
- González P. (2004). “La Satisfacción Laboral como Factor Influyente en el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa SUPLIMET, C.A.” Trabajo de grado no publicado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo Campús Barbula.
- Graumann, C. (1971). *Fundamentos de Psicología*. España: Ediciones Grijalbo
- Griffin R. y Ebert R. (2005). *Negocios 7/e*. México: Ediciones Prentice Hall, INC.
- Guillen, M. (2012). *La Gestión Empresarial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gutiérrez N. y Sfeir R. (2001). “Teoría de las expectativas de Victor Vroom: su aplicación en trabajadores de una empresa petrolera”. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Hernández J. (1998). *Metodología de la investigación*. (2ª Ed.) España: Editorial McGraw.
- Izarra, J. (2008). *Retribución de Personal*. Málaga: Editorial Publicaciones Vértice S.L.
- Jiménez, D. (2010). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid, España. Editorial Esic. Recuperado Noviembre 06, 2015.
- Madsen, K.B. (1967). *Teorías de la motivación: un estudio comparativo de las teorías modernas de la motivación*. Argentina. Editorial Paidós.
- Marcano, M. (2006). *Lecciones Preliminares de Psicología*. Universidad de Carabobo, Venezuela.

- Márquez M. (2004). “Estrategias Motivacionales para Alcanzar un Mejor Desempeño Laboral. Organización Ymca, Valencia – Estado Carabobo”. Trabajo de grado no publicado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo Campús Barbula.
- Martínez P. (2004). “La Motivación como Factor Determinante en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de Control de Estudios de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo”. Trabajo de grado no publicado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo Campús Barbula.
- McClelland, D. (1970). *Informe sobre el perfil motivacional observado en Venezuela (años 1930, 1950, 1970)*. Caracas: FUNDASE
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid. Ediciones Narcea.
- Murillo, N. (2012). “La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Sede de la Región Departamental de Salud de Cortes.” Trabajo de Grado para obtener el título de máster en Recursos Humanos. Universidad Tecnológica de Honduras.
- Navarro, L. (2009). *Desarrollo, ejecución y presentación del proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.
- Pérez M. (2009). “Las Necesidades Motivacionales como Factor Clave en el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Clínica La Milagrosa.” Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Valencia.
- Ortiz, U. (2004). *Diccionario de metodología de investigación científica*. México: Editorial Limusa
- López, M. (2010). “Análisis del Ciclo Motivacional en las Personas Vinculadas a Cooperativas de Trabajo Asociado a Asprosalud en la Ciudad de Pereira.” Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). “La Motivación Laboral, Factor Fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso Empresa de Manufacturera de Tubería de Acero”. *Daena*, 143-185.
- Ramos Caridad (1994). “Motivación al Logro. Variable asociada al Rendimiento Laboral.” Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Robbins, Stephen, P. (1987). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial

- Prentice Hall Hispanoamérica.
- Robbins, Stephen, P. (1999). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Robbins, Stephen, P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamérica. Recuperado Julio, 14, 2015. Web: <https://books.google.co.ve/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Romero G. Oswaldo. (1985) *Motivando para el trabajo*. Venezuela: Cuadernos Lagoven.
- Romero, G (1991). *Motivación para el Trabajo*. (4ª Ed). Mérida: Editorial Rogya
- Sabino, C. (1980). *El Proceso de Investigación*. Argentina: Talleres Gráficos Garamond S.C.A.
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Caracas. Editorial Panapo.
- Sáez, J. (2007). *Diseño y validación de una entrevista conductual estructurada para la selección de agentes de policía local*. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Vol. 23, N°1. Recuperado Junio 15, 2015, web: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2305010>
- Sánchez M. (2011). “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara”. Trabajo especial de grado. Carabobo.
- Sexton, W. (1982). *Teorías de la Organización*. México. Trillas.
- Solana, R. (1993). *Administración de Organizaciones*. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas.
- Varela O, y Salgado E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Caracas. IESA.
- Vásquez, L. (2006). *Habilidades Directivas y Técnicas de Liderazgo*. (1ª Ed.) España. Editorial S.L. Ideas Propias.
- Vélaz, J. (1996). *Motivos y Motivación en la Empresa*. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Villasmil, F. *Los Principios fundamentales y las Cuestiones Previas en el C.P.C*. Caracas. 1996.

ANEXOS**ANEXO A**

Instrumento para medir la motivación de Victor Vroom (1964)

CUESTIONARIO A.

Antigüedad en la compañía:	Edad: _____
<input type="checkbox"/> De 0 a 1 año	
<input type="checkbox"/> De 2 a 3 años	
<input type="checkbox"/> De 4 a 5 años	
<input type="checkbox"/> De 6 y más años	
Cargo: _____	
Tipo de Empleado: _____	
Nivel Académico:	
<input type="checkbox"/> Primaria Completa <input type="checkbox"/> Primaria Incompleta	
<input type="checkbox"/> Bachiller Completo <input type="checkbox"/> Bachiller Incompleto	
<input type="checkbox"/> Técnico Superior Completo <input type="checkbox"/> Técnico Superior Incompleto	
<input type="checkbox"/> Universitario Completo <input type="checkbox"/> Universitario Incompleto	

A continuación se le presenta un cuestionario con tres preguntas, y cada una está constituida por un conjunto de casos, a los cuales deberá responder marcando con una equis (X) aquella alternativa que se encuentre acorde con la forma como actuaría ante determinadas situaciones, cada caso consta de 5 respuestas posibles, de las cuales deberá escoger sólo una.

1= nada probable

2= poco probable

3= indeciso

4= probable

5= muy probable

Pregunta 1: Estas son algunas de las cosas que pueden ocurrirle a las personas si desempeñan su trabajo especialmente bien. ¿Qué probabilidad existiría de que ocurriera cada una de estas cosas si usted realizara su trabajo de forma sobresaliente?

	Nada probable (1)	Poco probable (2)	Indeciso (3)	Probable (4)	Muy probable (5)
a) Usted recibe un bono o aumento de sueldo					
b) Usted se sentirá contento consigo mismo					
c) Usted tendrá ocasión de desarrollar sus talentos y capacidades					
d) Usted tendrá seguridad en el trabajo					
e) Usted tendrá posibilidad de aprender cosas nuevas					
f) Usted recibirá un ascenso o empleo mejor					
g) Usted tendrá la sensación de haber logrado una meta importante					

h) Usted dispondrá de mayor participación en la empresa					
i) Usted será respetado por las personas con quienes trabaja					
j) Su supervisor le reconocerá su labor					
k) Las personas con quienes trabajan serán más amigables con usted					

Pregunta 2: Cada persona quiere obtener diferentes cosas de su trabajo. A continuación se presenta una lista de cosas que pueden obtener de su trabajo. ¿Qué tan importante es cada una de ellas para usted?

1= nada probable

2= poco probable

3= indeciso

4= probable

5= muy probable

Diga qué tan importante es:	Nada Importante (1)	Poco Importante (2)	Indeciso (3)	Importante (4)	Muy Importante (5)
a) La cantidad de dinero que					

recibe					
b) La posibilidad de hacer algo que le haga sentirse satisfecho					
c) La posibilidad de desarrollar sus capacidades y talentos					
d) La seguridad laboral que percibe					
e) La posibilidad de aprender cosas nuevas					
f) Su posibilidad de obtener una promoción o un empleo mejor					
g) La oportunidad de lograr de lograr una meta importante					

h) La cantidad de participación en el ámbito laboral					
i) El respeto que recibe de las personas con quienes trabaja					
j) El reconocimiento que le prodiga su supervisor					
k) La amigabilidad de las personas con quienes trabaja					

Pregunta 3: Marque con una "X" el número que está a la derecha de cada par, para indicar la frecuencia con la que en su caso personal, el primer factor conduce al segundo en su empleo. Recuerde indicar para cada par el grado de frecuencia poniendo un "X" en el número de la respuesta que le parezca más exacta.

1= nada probable

2= poco probable

3= indeciso

4= probable

5= muy probable

Por ejemplo, a continuación se encontrará una serie de pares de factores como éste:

Tiempo caluroso \longrightarrow sudor (1) (2) (3) (4) ~~(5)~~

En el ejemplo anterior, el entrevistado consideró que tiempo caluroso siempre conduce a sudor. De esta misma manera, proceda usted para contestar las alternativas que a continuación se le presentan:

	Nunca (1)	Poco Frecuente (2)	Indeciso (3)	Frecuente- mente (4)	Siempre (5)
Trabajar duro \longrightarrow Mucha productividad					
Trabajar duro \longrightarrow Hacer mi trabajo bien					
Trabajar duro \longrightarrow Buen desempeño laboral					

ANEXO B.

Cuestionario de desempeño laboral de Williams y Anderson (1991).

Nombre del evaluador: _____

Nombre del evaluado: _____

El propósito del presente cuestionario es identificar las características de conductas que presentan los trabajadores dentro de la organización. Esta información es confidencial, anónima y será utilizada para realizar un trabajo de grado, el cual el instrumento es indispensable para obtener el título de Licenciados en Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello; por lo que la información recogida solo tendrá fines académicos.

No hay respuestas correctas o incorrectas; escoja la respuesta que mejor describa su percepción verdadera sobre el comportamiento real de sus subalternos en la organización.

A continuación se presentan 21 afirmaciones en una escala de cinco puntos que expresa la intensidad de acuerdo o desacuerdo con cada uno de los ítems. Para cada uno de estas afirmaciones, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, encierre en un círculo solo una de las respuestas.

1. Este empleado ayuda a otros que han estado ausentes.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

2. Este empleado ayuda a otros que tienen fuertes cargas de trabajo.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

3. Este empleado ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido).

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

4. Este empleado toma parte de su tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones de los compañeros de trabajo.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

5. Este empleado deja de hacer lo que está haciendo para ayudar a los nuevos empleados.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

6. Este empleado tiene un interés personal en los demás empleados.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

7. Este empleado comparte información con sus compañeros de trabajo.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

8. Este empleado atiende al trabajo por encima de las normas.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

9. Este empleado avisa previamente cuando no pueda asistir a su trabajo.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

10. Este empleado toma descansos en el trabajo no merecidos.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

11. Este empleado pasa gran tiempo manteniendo conversaciones telefónicas personales.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

12. Este empleado se queja de cosas insignificantes en el trabajo.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

13. Este empleado conserva y protege la propiedad de la organización.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

14. Este empleado se adhiere a las reglas informales concebidas para mantener el orden.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

15. Este empleado completa adecuadamente los deberes asignados.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

16. Este empleado cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción del cargo.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

17. Este empleado realiza las tareas que espera usted.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

18. Este empleado reúne los requisitos formales del puesto de trabajo.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

19. Este empleado se involucra en actividades que afectan directamente a su evaluación de desempeño.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

20. Este empleado descuida los aspectos de trabajo que está obligado a realizar.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

21. Este empleado falla al desempeñar deberes esenciales.

Definitivamente NO <input type="checkbox"/>	Probablemente NO <input type="checkbox"/>	Indeciso <input type="checkbox"/>	Probablemente SI <input type="checkbox"/>	Definitivamente SI <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------------	--	--

ANEXO C. Profesionales consultados para el juicio de expertos.

Lic. María Elena Lorenzo: Psicóloga - Dpto de Ciencias del Comportamiento – Profesora Universitaria de las cátedras de Psicología Educativa, Educación Positiva – Atención a la diversidad de la Escuela de Psicología de la Universidad Metropolitana.- Consultora Organizacional.

Lic. Gioconda Colmenares: Psicóloga - Terapeuta de Familia – Directora de CETIFAM – Profesora Universitaria de la Cátedra de Seminario de Psicopatología Infantil y Adolescentes de la Universidad Católica Andrés Bello – Terapeuta Jungiana.

Lic. Rosalía Méndez: Psicóloga Industrial. Experiencia laboral como consultora organizacional. Terapeuta Gestalt

Lic. María Manuela Peña Beroes: Psicóloga – Tesista especialista en validación de Instrumentos Psicométricos UCV - Especialista en Programas Sociales.

Lic. Mariela Hernández: Psicóloga – Psicopedagoga en Dificultades del Aprendizaje – Terapeuta de Familia (en curso). Psicoterapeuta Humanista, especialista en violencia de género.