

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"**



**VICERRECTORADO  
DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
ESTADO BARINAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS.**

**COORDINACIÓN  
ÁREA DE POSTGRADO**

**INFLUENCIA MOTIVACIONAL EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO  
EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO  
PÚBLICO DE AEROPUERTO Y AERÓDROMO ESTADO BARINAS.  
(I.P.A.E.B)**

**Autor:** Alexandra Pérez  
**Tutor:** Dr. José Rodríguez

**Barinas, Octubre de 2018**

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"



Vicerrectorado de Planificación y  
Desarrollo Social Programa de  
Estudios Avanzados Maestría en  
Gerencia Pública

Universidad que Siembra

**INFLUENCIA MOTIVACIONAL EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO  
EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO  
PÚBLICO DE AEROPUERTO Y AERÓDROMO ESTADO BARINAS.  
(I.P.A.E.B)**

Requisito parcial para optar al grado de Magíster Scientiarum en Gerencia  
Pública

**Autor:** Alexandra Pérez

**Tutor:** Dr. José Rodríguez

**Barinas, Octubre de 2018**



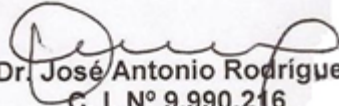
**Universidad Nacional Experimental De los Llanos Occidentales**  
**“Ezequiel Zamora” Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social**  
**Programa de Estudios Avanzados Maestría en Gerencia Pública**

### **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Yo, **José Antonio Rodríguez**, cédula de identidad N° **V-9.990.216**, en mi carácter de tutor del Trabajo de Grado, titulado: **INFLUENCIA MOTIVACIONAL EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO PÚBLICO DE AEROPUERTO Y AERÓDROMO ESTADO BARINAS. (I.P.A.E.B)**, presentado por la ciudadana: **Alexandra Pérez**, cédula de identidad N° **V-11.192.242**, para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Pública, por medio de la presente acepto asesorar a la estudiante, en calidad de tutor durante el periodo de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad Barinas, a los **10** días del mes de **Octubre** del año **2018**.

**Nombre y Apellido:** Dr. José Antonio Rodríguez.



Dr. José Antonio Rodríguez  
C. I. N° 9.990.216

Firma de Aceptación del tutor \_\_\_\_\_



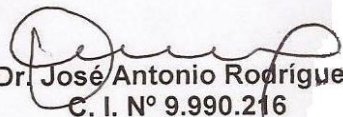
**Universidad Nacional Experimental  
De los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora"  
Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social  
Programa de Estudios Avanzados  
Maestría en Gerencia Pública**

**APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, **José Antonio Rodríguez**, cédula de identidad N° V-9.990.216, en mi carácter de tutor del Trabajo de Grado titulado: **INFLUENCIA MOTIVACIONAL EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO PÚBLICO DE AEROPUERTO Y AERÓDROMO ESTADO BARINAS. (I.P.A.E.B)**, presentado por: **Alexandra Pérez**, cédula de identidad N° V-11.192.242, para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Pública, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que dicho trabajo reúne las condiciones necesarias para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Barinas, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_



Dr. José Antonio Rodríguez  
C. I. N° 9.990.216

Firma de Aprobación del tutor: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega: \_\_\_\_\_



**Universidad Nacional Experimental De los Llanos  
Occidentales "Ezequiel Zamora" Vicerrectorado de  
Planificación y Desarrollo Social Programa de  
Estudios Avanzados Maestría en Gerencia Pública**

**JURADO EXAMINADOR**

JURADO PRINCIPAL: FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

JURADO PRINCIPAL: FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

JURADO PRINCIPAL: FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: **Pedro Rafael Castillo Vásquez.**

C.I. **9.384.618**

FECHA DE APROBACIÓN: \_\_\_\_\_

DIA

MES


AÑO





### ACTA DE ADMISIÓN

Siendo las 9:00 a.m. del 08 de Noviembre de 2018, reunidos en la Coordinación del Área de Postgrado, del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los profesores: **Thaiz Guerrero (Jurado Principal UNELLEZ)**, **Pedro Castillo (Jurado Principal externo UFT)** y **José Antonio Rodríguez (Tutor Coordinador)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: **12.207.754, 9.384.618 y 9.990.216**, respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Técnica de Estudios de Postgrado del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CTP/2018/11/78 DE FECHA: 07/11/2018, ACTA ORDINARIA N° 06**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"INFLUENCIA MOTIVACIONAL EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO PÚBLICO DE AEROPUERTO Y AERÓDROMO, ESTADO BARINAS (I.P.A.E.B)"**, presentado por el maestrante **ALEXANDRA PÉREZ C.I. N° 11.192.242**, estudiante de la Maestría en Administración, Mención Gerencia Pública, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Administración, mención Gerencia Pública**, quienes decidimos por unanimidad y de acuerdo con lo establecido en el Artículo 31, de la Sección Cuarta de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales del Reglamento de Estudios de Postgrado de la UNELLEZ, **ADMITIR** el Trabajo de Grado presentado y fijar la de defensa pública, para este día 08 de Noviembre de 2018 a las 2:00 p.m.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:

  
**Dr. José Antonio Rodríguez**  
C. I. N° 9.990.216  
(Tutor Coordinador)

  
**Dr. Pedro Castillo**  
C.I. N° 9.384.618  
(Jurado Principal UFT)

  
  
**MSc. Thaiz Guerrero**  
C. I. N° 12.207.754  
(Jurado Principal UNELLEZ)

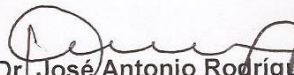





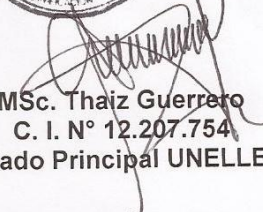
ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 2:00 p.m. del 08 de Noviembre de 2018, reunidos en la Coordinación del Área de Postgrado, del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los profesores: **Thaiz Guerrero (Jurado Principal UNELLEZ)**, **Pedro Castillo (Jurado Principal externo UFT)** y **José Antonio Rodríguez (Tutor Coordinador)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: 12.207.754, 9.384.618 y 9.990.216, respectivamente, miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Grado titulado "INFLUENCIA MOTIVACIONAL EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO PÚBLICO DE AEROPUERTO Y AERÓDROMO, ESTADO BARINAS (I.P.A.E.B)", Presentado por el maestrante **ALEXANDRA PÉREZ C.I. N° 11.192.242**, estudiante de la Maestría en Administración mención Gerencia Pública, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Administración, mención Gerencia Pública**, procedimos a dar apertura y a presenciar la sustentación de dicho trabajo por su ponente. Con una duración de treinta (30) minutos. Posteriormente, el participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el jurado después de sus deliberaciones por unanimidad acordó **APROBAR** el Trabajo de Grado aquí señalado.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:

  
Dr. José Antonio Rodríguez  
C. I. N° 9.990.216  
(Tutor Coordinador)

  
Dr. Pedro Castillo  
C.I. N° 9.384.618  
(Jurado Principal UFT)

  
MSc. Thaiz Guerrero  
C. I. N° 12.207.754  
(Jurado Principal UNELLEZ)



## DEDICATORIA

Después de un largo camino recorrido con fe, amor, esperanza, constancia y dedicación he logrado exitosamente una de las metas deseadas, siendo para mí un gran honor y orgullo poder dar gracias, por lo que dedico muy especialmente este triunfo a:

A Dios Todopoderoso, fuente inspiradora de inagotable fe, que me dio sabiduría, conocimiento e ilumino mi camino a cada momento para mantenerme firme.

A mi madre, que aunque no esté en la tierra siempre está presente en mi corazón sintiendo su espiritualidad todos los días y dándome fortaleza para seguir adelante hacia el triunfo, Gracias Mamá.

A mi Hijas Paola y Daniela, fuente de motivación e inspiración para el logro de esta meta. Las amo.

A mi Esposo Edgar Gómez, por su gran apoyo incondicional, por su afecto y comprensión en el desarrollo de este trabajo, ejemplo a seguir. Te Amo.

A mi segunda madre Irma por su, amor y estímulo en este duro trayecto. Te quiero mucho. Mil Gracias.

A todos mis hermanos y en especial a Alexander, que desde el cielo estará celebrando mi triunfo. Gracias hermanos.

A mis Compañeros de estudios por insistir en la búsqueda de un grado más de preparación. Gracias.



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso por su misericordia y fidelidad que nos ha permitido estar rodeados de personas nobles, quienes han colmado de bendiciones mi camino,

A mi tutor y amigo de la adolescencia, Dr. José Rodríguez, por dedicar su tiempo en el desarrollo del presente estudio y brindarme su conocimiento y apoyo con sus experiencias. Mil gracias.

Especialmente agradezco a la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, por abrirme sus puertas y permitirme crecer profesionalmente.

Al instituto público de Aeropuerto y Aeródromos del estado Barinas (I.P.A.E.B), por brindarme su colaboración y darme la información necesaria para la realización y culminación de esta investigación.

A todos muchas gracias.

## ÍNDICE GENERAL

AUTORIZACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
LISTA DE CUADROS.....	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCION.....	1
<b>CAPITULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación.....	8
Alcances y Limitaciones.....	10
<b>II MARCO TEÒRICO.....</b>	<b>11</b>
Antecedentes de la Investigación.....	11
Bases Teóricas.....	17
Teorías que sustentan la Investigación.....	30
Bases Legales.....	33
Definición de Términos.....	36
Sistema de Variables.....	37
Operacionalización de variables.....	38
<b>III MARCO METODOLÒGICO.....</b>	<b>39</b>
Naturaleza de la Investigación.....	39
Tipo de Investigación.....	40
Diseño de Investigación.....	41

Población y Muestra.....	41
Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos.....	43
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	44
Procesamiento y Análisis de Datos.....	45
<b>IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
Conclusiones Generales del Diagnóstico.....	63
<b>V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
Conclusiones.....	65
Recomendaciones.....	67
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>
A Instrumento de Recolección de Datos.....	74
B Validez del Instrumento.....	79
C Confiabilidad.....	87

## LISTA DE CUADROS

<b>Cuadro</b>		<b>pp</b>
1	Operacionalización de Variables.....	38
2	Población correspondiente a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del Estado Barinas. (I.P.A.E.B).....	42
3	Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Psicológica. Indicador: Satisfacciones.....	48
4	Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B).Dimensión:Psicológica.Indicador: Insatisfacciones.....	50
5	Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B).Dimensión:Psicológica.Indicador:Motivaciones laborales.....	52
6	Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Proceso. Indicador: Como motivar a los empleados.....	53
7	Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Proceso. Indicador: Estrategias para motivar al personal.....	55
8	Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Tipos. Indicador: Tareas.....	56

9	Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B).Dimensión:Tipos.Indicador: Civismo.....	58
10	Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Objetivos. Indicador: ¿Qué se evalúa?-Resultados de las tareas individuales-Rasgos conductas.....	60

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico</b>	<b>p.p</b>
<p>1 Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Psicológica. Indicador: Satisfacciones.....</p>	48
<p>2 Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Psicológica. Indicador: Insatisfacciones.....</p>	50
<p>3 Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Psicológica. Indicador: Motivaciones laborales.....</p>	52
<p>4 Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Proceso Indicador: Como motivar a los empleados.....</p>	54
<p>5 Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Proceso. Indicador: Estrategias para motivar al personal.....</p>	55
<p>6 Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Tipos. Indicador: 57 Tareas.....</p>	



- 7 Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Tipos. Indicador: Civismo..... 58
- 8 Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Objetivos. Indicador: ¿Qué se evalúa?-Resultados de las tareas individuales-Rasgos conductas..... 61

**Universidad Nacional Experimental De los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora” Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social  
Dirección Programa de Estudios Avanzados Maestría en Gerencia  
Pública**



**INFLUENCIA MOTIVACIONAL EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO  
EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO  
PÚBLICO DE AEROPUERTO Y AERÓDROMO ESTADO BARINAS.  
(I.P.A.E.B)**

**Autor:** Alexandra Pérez  
**Tutor:** Dr. José Rodríguez  
**Año:** 2018

**RESUMEN**

La siguiente investigación centró su objetivo general describir la influencia motivacional efectiva para el fortalecimiento en el desempeño de los trabajadores del instituto público de aeropuerto y aeródromo Estado Barinas. (I.P.A.E.B). La investigación se fundamentó bajo el paradigma cuantitativo, tipología de campo de carácter descriptivo y sustentado en un diseño no experimental. La población fue representada por veintitrés (23) trabajadores. La muestra se tomó igual a la población, es decir una muestra censal, Méndez (2008) manifiesta “una muestra comprende el estudio de una parte de los elementos de una población, mientras que el censo consiste en estudiar todos los elementos de esta”. Entre las técnicas de recolección de datos se utilizó la revisión bibliográfica y la observación no participante. Asimismo, como instrumento se aplicó un cuestionario, el cual fue dirigido a los trabajadores pertenecientes al instituto en estudio. La validez se realizó a través de la técnica juicio de expertos y la confiabilidad aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach por ser más compatible con los ítems Policotómicos. Los datos obtenidos se procesaron empleando la estadística descriptiva y posteriormente se presentaron en cuadros de doble entrada de frecuencia simple y porcentual, así como sus respectivos gráficos. Entre las conclusiones se pudo conocer que la mayoría de los trabajadores objeto de estudio presenta desmotivación e insatisfacción laboral en el desempeño de sus actividades; y desconocimiento en la aplicación de norma de convivencia laboral.

**Descriptores:** Motivacional, desempeño laboral y trabajadores.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad los trabajadores de la administración pública ha presentado cambios vertiginosos que ameritan la exigencia de trabajadores cada vez más preparados desde el punto de vista personal y profesional, destacando el desempeño laboral como una de las acciones que despierta el potencial creativo de gerente, trabajadores y comunidad en general, lo cual permite conocer las diversas problemáticas existentes en la institución y comunidad destacando el interactuar de este binomio.

En este sentido, se advierte las fases que enmarcan los estudios investigativos entre los que podemos citar: diagnóstico de la realidad, causas y elementos intervinientes que evidencian la investigación laboral o socio productiva, propuestas, ejecución y evaluación, lo que conduce a reconocer escenarios conflictivos que demandan necesidad en el ámbito laboral-profesional permitiendo la lluvia de ideas y corresponsabilidad en la toma de decisiones a problemáticas puntuales.

Desde esta perspectiva, el personal institucional hoy día debe contar con la iniciativa de autoformarse y promover la formación en el entorno donde labora, pues es allí dentro de los recintos laborales donde se da la dinámica que caracteriza el hecho institucional, debido a la interacción de los diferentes actores sociales se derivan diversas problemáticas, dudas o necesidades que ameritan una indagatoria formal y esquematizada como el desempeño laboral.

En relación con lo antes descrito, el Instituto Público de Aeropuertos y Aeródromos del Estado Barinas (I.P.A.E.B) a través, de las instrucciones viceministeriales, orientaciones ha organizado un conjunto de acciones con la intención de promover y consolidar el espíritu motivacional en los trabajadores de las diferentes instituciones. En tal sentido, para materializar estas propuestas se han puesto en práctica el desempeño laboral del trabajador, teniendo como objetivo principal abordar por medio de la

motivación nudos críticos que se presentan en las instituciones.

Además, la visión de estos es potenciar la solución de problemas tomando como base la construcción del conocimiento colectivo, así como socializar los alcances logrados en cada proceso abordado. Es importante destacar, que no todos los trabajadores de la institución están ganados para esta política laboral, lo que en algunos casos hacen resistencia a este trabajo liberador y mancomunado.

Ante la situación planteada, el objetivo de la presente investigación se centra en describir la influencia motivacional efectiva para el fortalecimiento en el desempeño de los trabajadores del instituto público de aeropuerto y aeródromo Estado Barinas. (I.P.A.E.B); estableciéndose en un estudio descriptivo y el anteproyecto se estructura en cinco (5) capítulos, como son:

En el Capítulo I plantea la situación problemática, donde se hace un acercamiento a la realidad del objeto de estudio. Asimismo se establece la justificación y se exponen los alcances de la investigación.

El Capítulo II comprende la revisión de literatura, permitiendo la estructuración de la fundamentación teórica del estudio, se analizaron trabajos investigativos relacionados con la temática, se estudiaron teorías para la sustentación de los referentes teóricos, también se analizaron algunas definiciones y opiniones de algunos autores relacionados con el tema en estudio. Seguidamente las leyes pertinentes que garantizaran el establecimiento del marco jurídico que sustenta la investigación.

El Capítulo III corresponde el Marco Metodológico compuesto por la naturaleza de la investigación, diseño y su tipo, la población, muestra, el instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad, técnicas de análisis de los resultados. El Capítulo IV es contentivo del análisis e interpretación de los resultados y las conclusiones generales del diagnóstico. El Capítulo V refleja las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, las referencias de bibliografías empleadas, y los respectivos anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

Evidentemente el ser humano se encuentra en constante interrelación, aunado a ello, el fenómeno de la globalización ha permitido que los diferentes sucesos y movimientos ocurridos en cualquier parte del mundo, pueda tener un impacto en las realidades nacionales, así como en las percepciones y estilo de vida de su gente. En ese mismo sentido, el desarrollo económico se precisa como uno de los movimientos de mayor impacto para un país, pues el desarrollo económico implica avanzar hacia sociedades integradas que potencia la formación del capital humano, generando empleo productivo y espacio de participación ciudadana.

Por ende, en las organizaciones las características del desarrollo económico son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, llegando a ser un fenómeno que interviene entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, y esto se traduce que el comportamiento tiene consecuencia sobre las organizaciones, sobre su productividad, satisfacción y calidad de vida, entre otros.

En cuanto a la motivación, Ríos (2009), sostiene que consiste en un estado de activación tanto a nivel cognitivo como emocional, que origina en el ser humano una decisión firme de actuar con esfuerzo hacia el cumplimiento de una meta preestablecida. Al respecto Maslow, citado por Ríos (Ob. Cit.) la motivación tiene su origen en una serie de necesidades que se encuentran organizadas de manera jerárquica, en ellas se encuentran necesidades de orden inferior y otras de orden superior. Respecto a ello, el individuo necesita cumplir con necesidades inferiores para ir avanzando hacia su autorrealización personal, el cual es un estado de alto rendimiento,

donde las mejores capacidades personales se logran evidenciar en las diferentes áreas de la vida del ser humano.

En este sentido, el hombre es un ser integral y social que está permanentemente en constante cambio y en búsqueda de alcanzar mayor calidad de vida y estado de bienestar. Sin embargo, al no cumplir dichas demandas es posible el surgimiento de aspectos negativos. Tal es el caso de las organizaciones laborales, donde los trabajadores pueden presentar estados de desesperanza, desmotivación, aunado a la insatisfacción de algunas de sus necesidades básicas, y a su vez asociado a la percepción de los trabajadores sobre la economía personal.

Dentro de este marco, la motivación laboral representa la capacidad y disposición que posee una empresa para incentivar de manera positiva a sus trabajadores hacia el logro de las metas y objetivos organizacionales. De acuerdo, Chiavenato (2001), la motivación es “Un factor interno que se explica como la fuerza activa e impulsora, traducida por palabras como deseos y rechazo” (p. 68).

Con base en lo anterior, generan una contradicción entre la teoría motivacional y la práctica, destacando la importancia de la asertiva gestión de capital humano, lo cual lleva implícito en sus acciones la motivación de manera de influir en su conducta orientada a ser más eficientes en sus actividades y mejorar los procesos internos para hacer a la organización competitiva y poder cumplir con sus fines sociales en el contexto de la globalización y la complejidad, cuyas demandas se concretan en relevantes cambios que faciliten la preparación del hombre para la vida compleja que le ha correspondido vivir, en su ancestral deseo de construir un mundo mejor.

En efecto el hombre ha aspirado alcanzar un estado de bienestar, el cual se asume como concepto que nace en el siglo XIX y que tiene relación con las condiciones laborales y reivindicaciones de los trabajadores, con los movimientos obreros, el establecimiento del liberalismo y el nacimiento de los partidos social demócratas. Es preciso afirmar que después de la II guerra



mundial, los países occidentales implementaron el modelo Keynesiano de economía mixta, a través de los cuales la población pudiera mejorar sus condiciones de vida y crear una clase media que diera estabilidad a la economía y sus país. La persistente lucha del hombre por alcanzar una vida plena y satisfactoria donde logre mejorar su estabilidad económica es lo que se entiende como estado de bienestar y calidad de vida, el mismo se considera que tiene un carácter multidimensional dado que aborda diferentes aspectos de la vida del sujeto.

La autora de la presente investigación se ha propuesto indagar para describir los factores que inciden en la motivación de los trabajadores del Instituto Público de Aeropuertos y Aeródromos Estado Barinas (I.P.A.E.B), en relación a su desempeño, para ello ha seleccionado como campo de investigación el Instituto Público de Aeropuertos y Aeródromos Estado Barinas (I.P.A.E.B), el cual fue creado 15 de agosto del año 2016, con vigencia desde el 26 de Agosto de 2016, según publicación en la gaceta oficial del Estado Barinas, signada con el número 117-16. Con la finalidad de crear, organizar y establecer el ámbito de su competencia en lo referente a la conservación administración y aprovechamiento de aeropuertos y aeródromos del estado Barinas de conformidad con lo establecido en el artículo 164, numeral 10 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

El IPAEB ha definido como misión prestar servicios de calidad que contribuya al transporte aéreo regional y nacional en vuelos privados, comerciales a la altura de los más avanzados de su clase, mediante la administración, operación competitiva y la continua adaptación a la demanda del estado Barinas. Asimismo ha definido como visión ser reconocido como uno de los institutos de calidad en prestación de servicios aéreos a través de las adecuadas política de administración y seguridad de las operaciones que contribuyan al desarrollo social, económico y cultural del estado Barinas.

La misión como la visión que se ha planteado el referido ente del sector público, demanda un alto desempeño de todo su personal, no obstante, la experiencia de la investigadora, le ha permitido observar que el accionar de su personal no es garantía de alcanzar los propósitos antes señalados. Se observa que los trabajadores se sienten desmotivados por lo que se requiere indagar sobre los factores motivacionales que corresponden al clima organizacional, resaltando las relaciones interpersonales, la recompensa del salario-trabajo así como otros componentes que se infieren están atentando contra el cometido eficiente de los trabajadores.

Uno de los conceptos más importantes en la teoría organizacional es el Clima organizacional. Al respecto, Newman y Warren (2000), lo definen como la percepción que tiene cada uno de los miembros, acerca de los procesos que se producen dentro de la organización, así cada miembro percibe la organización de diferentes maneras. En tal sentido Robbins (2004), afirma: El elemento de esfuerzo es una medida de la intensidad. Cuando alguien está motivado, suele poner todo su empeño. Pero los altos niveles de esfuerzo difícilmente dan resultados favorables en la realización del trabajo, a menos que se canalicen en una dirección que redunde en beneficio de la empresa. (p. 123).

Es decir que la motivación es importante en las organizaciones, ya que influye en el comportamiento y desempeño, porque mientras más motivado este el individuo mayor es el esfuerzo que hace para realizar su trabajo en el menor tiempo. Al respecto, Robbins (2008), define la motivación como "...uno de los factores principales de éxito en cualquier experiencia humana que impulsa a una persona hacia el logro de un objetivo" (p.75).

Es por ello que, la motivación se debe considerar como una razón para hacer las cosas, es un estado en que el individuo se vuelve activo aumentando energías positivas experimentando alegría, entusiasmo y claridad en el logro de las cosas durante su desempeño. Por lo tanto, Palaci (2005), plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a

la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo.” (p.155). De lo antes expuesto, se puede afirmar que la manera en que se organiza una institución va a incidir en la vida laboral de cada miembro de dicha organización

En este sentido esta investigación se propone abordar las categorías de motivación- desempeño laboral dentro de la organización, determinando sus causas y efectos partiendo de los factores que deben ser profundizados en este planteamiento igual que el plan estratégico. Tomando en cuenta el planteamiento del problema se han diseñado las siguientes interrogantes, que permitirán la construcción del objetivo general y los específicos.

¿Cuáles son los factores motivacional efectiva predominantes en el Instituto Público de Aeropuertos y Aeródromos del Estado Barinas (I.P.A.E.B)?. ¿Cuáles son los factores de la motivación efectiva que afectan el desempeño de los trabajadores del I.P.A.E.B? y ¿Qué importancia tienen los factores de una efectiva motivación que afectan el desempeño de los trabajadores del I.P.A.E.B?

## **Objetivo de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la influencia motivacional efectiva para el fortalecimiento en el desempeño de los trabajadores del instituto público de aeropuerto y aeródromo Estado Barinas. (I.P.A.E.B).

### **Objetivos Específicos**

Identificar los factores motivacionales efectiva predominante en el personal del Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del Estado Barinas. (I.P.A.E.B).

Establecer los factores que distorsionan la motivación efectiva de los trabajadores en el Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del Estado Barinas. (I.P.A.E.B)

Describir la influencia motivacional efectiva para el fortalecimiento en el desempeño de los trabajadores del Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo Estado Barinas. (I.P.A.E.B).

### **Justificación**

El estudio constituye un aporte valioso, dado que la motivación efectiva es indispensable en la interrelación constante que se da entre el gerente y los trabajadores, aunado a buen clima organizacional, que refuerce positivamente al trabajador y deje de lado la emisión de juicios de castigo. Pues sólo en esa medida en que la motivación sea positiva y se aprenda de las respuestas que el interlocutor ofrece; en esa medida se establecerá una motivación netamente efectiva.

Es importante destacar que tener conocimientos acerca del desempeño permite identificar, describir, analizar y evaluar aquellos conflictos o insatisfacciones en el personal, a fin de conocer la importancia de mantener una efectiva comunicación necesaria para que sus agregados participen en las actividades planificadas y organizadas en la institución. De esta manera, se logrará hacer frente a todos los obstáculos y transformaciones en forma integral con los actores involucrados, con un alto grado de responsabilidad en la búsqueda y preservación de un excelente ambiente de trabajo, respetando las ideas de los demás miembros; que permita la participación y formule herramientas para mantener un agradable clima laboral.

Además, Estrada y Rivera (2011), señalan que “el ambiente laboral es esencial para analizar las expectativas que tienen los empleados” (p.83). Permitiendo que los involucrados tengan acuerdos colectivos y buenos relaciones comunicacionales para el mejor desempeño de las funciones. De

hecho se espera que los trabajadores se traten de manera justa, que ofrezcan condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad y efectividad la labor diaria proporcionando realimentación en cuanto a la actuación de cada empleado. De igual forma se espera que los empleados respondan con una actitud positiva, obedeciendo órdenes y con lealtad para la organización; colaborando con sus compañeros.

De hecho, describir la influencia de la motivación efectiva para el fortalecimiento en el desempeño laboral constituirá una herramienta fundamental que apoya y refuerza el proceso de mejora continua que ha estado desarrollando el Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Por tanto, servirá como base para futuros trabajadores de la institución, como en organizaciones que ofrezcan el mismo servicio. También se justifica desde el punto de vista metodológico ya que utiliza técnicas como: el cuestionario y la observación directa que generaran los resultados analizados estadísticamente.

Referente a lo institucional la investigación responde a la necesidad de fortalecer la institución objeto de estudio por cuanto pretende tener una noción de cómo ocurren los procesos motivacionales, así como determinar el desempeño laboral existente. En consecuencia, un diagnóstico aproximativo de esta realidad conducirá a la toma de decisiones y, a emprender un proceso de ajuste en las relaciones entre grupos y por ende en la motivación la cual debe ser fluida, emprendedora y, edificante para los que laboran en la institución.

Concerniente al punto de vista social, la investigación surge de la necesidad de brindar un clima laboral idóneo a quienes hacen vida en la institución mediante un ambiente adecuado, ameno, libre de conflictos y sobre todo de motivación efectiva bajo principios y valores auténticos necesarios para la convivencia social, autoestima y autorrealización. Siendo

primordial proveer canales de información que conduzcan a un proceso de socialización eficiente.

Se considera esta investigación de gran relevancia y utilidad, en contenido e información, para los actores involucrados. Les permite recapacitar acerca de la situación que se presenta en la organización institucional. Mediante revisión de teorías referidas al desempeño laboral, este estudio pretende mejorarlo, propiciando cambios en sus miembros y, por lo tanto, contribuir al logro de un ambiente armónico dirigido a alcanzar el equilibrio emocional, espiritual del personal.

Será útil para aquellas instituciones que presente situaciones similares a la que aquí se plantea garantizando la calidad de la interacción social de todos los partícipes de la práctica laboral, en este sentido el problema de motivación efectiva será desplazado, en donde las diferentes relaciones permanezcan equilibradas en pro del desarrollo personal, que abrirán nuevos caminos en el ámbito profesional con búsqueda a la excelencia laboral.

De igual manera, el estudio constituirá un aporte valioso, puesto que manejará información para reflexionar sobre la motivación sirviendo como antecedente a futuras investigaciones similares y en las que se desee ahondar en la problemática seleccionada. En consecuencia, la presente investigación, se encuentra dentro de la línea de investigación Gestión y Administración en Gerencia Pública, centrado en el Proyecto Visión Global del Proceso Gerencial en el Temario Gestión del Personal, que ofrece la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Línea de Investigación

### **Alcance de la Investigación**

La presente investigación está dirigida a los trabajadores en la administración pública Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del Estado Barinas, el propósito es diagnosticar para explorar la problemática



más apremiantes que limitan al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo en estudio desarrollar actividades en áreas motivación y el desempeño laboral, resaltando entre ellos la retribución por el trabajo, el salario, la comunicación interpersonal, trabajo en equipo y otros factores internos como externos.

En este sentido se pretende alcanzar con la investigación en Describir la influencia motivacional para fortalecer el desempeño de los trabajadores en la administración pública del estado Barinas. (I.P.A.E.B), en la búsqueda de recuperar áreas que puedan servir de fortalecimiento en el desempeño de los trabajadores con la firme intención de que trabajador y patrono alcancen los objetivos propuestos.

Esta investigación se relaciona directamente con la propuesta de investigación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora (UNELLEZ) gerencia pública, bajo el proyecto visión global del proceso gerencial, en la maestría gerencia pública en el ambito laboral, donde se buscan crear alternativas de soluciones a los problemas que se generan en el campo gerencial, por medio del conocimiento teórico de alta confiabilidad y relevancia que se originan producto de la actividad científica. Las funciones gerenciales, desde la actuación del desempeño laboral están en sintonía con la vertiente de investigación que plantea la UNELLEZ para el desarrollo y profundización del conocimiento.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico es la fase de la investigación donde se detallan, describen y dan a conocer los aspectos teóricos y antecedentes relacionados con la investigación, con el objetivo de proporcionar unas bases fundamentadas. De allí pues, que su lógica y consistencia interna permitirá el análisis de los hechos conocidos, así como de orientar la búsqueda de otros datos relevantes.

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

Los antecedentes se refieren a la revisión de trabajos sobre el tema en estudio, realizados fundamentalmente en el desempeño laboral de los trabajadores de la administración pública. Según De Mora (2013), “son aquellos trabajos que se han realizados por otros investigadores en años anteriores y que sirven de fundamento a la investigaciones acerca del mismo tema o que relacionen con los aspectos desarrollados” (p.89), estos permiten obtener una visión general del tema, además se observa el proceso metodológico con los resultados logrados para relacionarlos con la investigación que se presenta.

Entre los antecedentes se encuentra el de Sam (2015) quien hizo un estudio de investigación titulado “Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimento de la zona 1 de Quetzanltenago). Con el objeto de indagar sobre la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de esa empresa. La presente investigación determinó que la motivación influye en el

desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimento de la zona 1 de Quetzanltenago. También comprobó que la motivación produce al personal administrativo de la empresa de alimento de la zona 1 de Quetzanltenago realizar las actividades en sus puestos de trabajo con un buen entusiasmo y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. La investigación es de carácter descriptivo determinando que la influencia de la motivación si incide en el desempeño laboral.

Por su parte, Sánchez (2011), realizó un estudio de investigación titulado “Motivación como factor determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital “Adolfo Prince Lara, en el estado Carabobo. Cuyo objetivo fue analizar los factores motivacionales como elemento clave para el desempeño laboral del personal administrativo del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara puerto cabello, estado Carabobo. El tipo de investigación que tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más concepto o variables.

La investigación permitió conocer que existe un alto índice de descontento por los ingresos que perciben en relación al trabajo que realizan, lo cual no resulta un incentivo para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo las labores diarias, debido que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer un salario justo.

### **Bases Teóricas**

En esta etapa de la investigación se presentan las bases teóricas que sustentan el estudio, según Arias, (2014) señala: “Las bases teóricas indican el desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107). El marco teórico planteado en este trabajo investigativo es el resultado de la revisión de literatura profunda y detallada del estudio,

consideradas relevantes en el desarrollo teórico, que además presentan concepciones terminológicas interesantes para el desarrollo del proceso indagatorio, se observan los temas relacionados con la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del instituto público de aeropuerto y aeródromos estado Barinas. (I.P.A.E.B).

### **Motivación Efectiva**

En cuanto a la motivación efectiva, González (2008), afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo, ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

### **Primeras Teorías de la Motivación**

En cuanto a las teorías de la motivación, Robins y Judge (2013) explican que se formularon cinco teorías durante la década de 1950, sobre la motivación de los colaboradores de una organización, ya que estas representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos, las teorías más conocidas son:

- *Teoría de la jerarquía de las necesidades.* La teoría de la motivación mejor conocida como la jerarquía de las necesidades, establecida por Abraham Maslow, quien determinó la hipótesis de que dentro de cada individuo o sujeto, existe una jerarquía de cinco necesidades entre estas se pueden encontrar

- *Fisiológicas*. Esta incluye hambre, sed, refugio, y otras necesidades corporales, del individuo

- *Seguridad*. En esta abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales. - *Sociales*. Se pueden encontrar el efecto, el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad.

- *Estima*. Encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.

- *Autorrealización*. Es el impulso para convertirse en aquello que el individuo es capaz de ser; incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial. Un factor importante que se debe saber es que las necesidades no se van a satisfacer por completo, y saber que aquella que alcanza un nivel deja de motivar, si la misma está bastante complacida, la siguiente se vuelve dominante. Según Maslow si se desea motivar a un individuo se necesita entender y saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en el nivel de esta satisfacción.

- *Teorías X y Y*. Douglas McGregor, citado por Robins y Judge (2013) estableció dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. Y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados McGregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento.

Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente al trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo. Quienes se basan en la teoría Y

suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar incluso a buscar la responsabilidad. La teoría Y señala que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por consiguiente estableció que la idea como toma de decisiones participativa, los trabajos de responsabilidad y desafiantes y las buenas relaciones grupales servirían para maximizar la motivación de un individuo en una empresa en su trabajo.

La teoría de los dos factores, con la premisa de que la relación de un colaborador con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia su puesto de trabajo muy bien podría determinar el éxito o el fracaso. La teoría de los dos factores también se denomina teoría de motivación e higiene. Ya que esta teoría relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción. Durante los factores de higiene factores como la política y la administración de la compañía, la supervisión el salario se verán si son adecuados para un puesto mantienen tranquilos a los colaboradores, si dichos factores son los adecuados las personas no estarán insatisfechas.

- *Teoría de las necesidades.* McClelland durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación.

- *Necesidad de logro.* Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar.

- *Necesidad del poder.* Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio

- *Necesidad de afiliación.* Deseo de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables.



- Teoría del aprendizaje Jones y George (2006) definen que en la manera en que se aplican a las organizaciones, es que los administradores pueden calificar la motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que vinculan los resultados que estos obtienen con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivada para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como un incremento de sueldo o llegar a obtener una felicitación de su jefe, esto ayudará a que el colaborador tenga un mejor desempeño.

La motivación y sus teorías Madrigal (2009) refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo la energía, y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados.

### **Proceso de la Motivación en la Empresa**

Este proceso constantemente tiene una inclinación piramidal; una necesidad produce un deseo y para poder llegar a lograrlo es necesario establecer las estrategias y acciones que en algunos quince (15) casos pueden generar cierto tipo de controversia pero el directivo que puede auto-motivarse este tipo de confusión le generan retos.

- **Cómo Motivar a los Empleados**

Madrigal (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización.

En investigaciones realizadas en el occidente de México, se han demostrado que los trabajadores tienen diferentes formas de motivarse Madrigal y Arechavala, encontraron que lo que llega a motivar a los colaboradores, es reconocer su trabajo. Sin embargo, las organizaciones se preocupan más por brindarles estímulos de otra índole que reconocer el esfuerzo del trabajador.

- **Estrategias para Motivar al Personal**

Otra postura se refiere a la creación de condiciones en donde los colaboradores pueden sentirse retados y así ellos puedan desarrollarse profesionalmente, esto quiere decir que se crea un ambiente en donde se promueve la confianza, el trabajador sienta que el trabajo que se ha realizado y elaborado tiene un sentido y un propósito.

Una debilidad en este enfoque es que el personal de las empresas se sientan desarrolladas únicamente si ven los resultados puntuales en su actividad, la motivación en los empleados se relacionan con el proceso de trabajo y con la participación y la dedicación que tengan en el mismo, sin

dejar atrás una constante comunicación con la empresa, por lo que el directivo requiere una clara visualización de la situación de la empresa, el establecimiento de expectativas, estrategias y objetivos apropiados y razonables. Es importante saber que la motivación de los colaboradores se debe abordar desde un proceso del trabajo, los objetivos conseguidos en el mismo y la retribución final, por lo que se recomienda aplicar las siguientes pautas administrativas:

- Crear los procesos administrativos eficientes en donde exista transparencia en las reglas de conducta establecidas por la empresa, y con esto una sensación de dirección y certidumbre en el comportamiento del empleado ante reconocimientos, promociones y reprimendas.

- Explicar con claridad las etapas de los proyectos y así prevalecer en todo momento la verdad, pues los empleados prefieren siempre una confrontación honesta con la realidad conocer lo que las empresas esperan de ellos y lo que a su vez pueden esperar ellos de la empresa, así como los riesgos implícitos en la relación y las etapas involucradas fijan fechas de compromiso, lo que motivara la confianza del empleado para desarrollar su potencial.

- El deseo de las personas de poder cooperar para realizar cosas excelentes, grandiosas es inherente a su personalidad y esto implica pasión e intensidad de integración de hecho uno de los mayores retos de motivar a otros es crear desafíos que estimulen su energía e intereses, reconozcan sus triunfos y encaren los tropiezos y fallas en el trabajo. Por lo anterior hay que generar y entregarles las herramientas las cuales son necesarias para afrontar los retos.

- Es necesario utilizar sus valores personales y compartirlos con el personal en realidad las personas y las empresas comparten valores sencillos y universales, como la honestidad, la justicia y la generosidad, la responsabilidad se deben replantear los valores empresariales hacia una visión de valores personales, ya que el sentido de pertenencia guarda gran

relación con la identificación a nivel emocional del lugar en donde se desarrolla el empleado.

### **Desempeño Laboral**

En este apartado se tiene a Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

#### *- Desempeño de las tareas*

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

#### *- Civismo*

Se refiera a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo

#### *- Falta de productividad*

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la

compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

### **Objetivos de la Evaluación de Desempeño**

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

- *¿Qué se evalúa?*

Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.

- *Resultados de las tareas individuales*

Los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración los resultados de las actividades del empleado tales como la cantidad producida por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La combinación de eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto.

- *Conductas*

En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar

parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.

- *Rasgos*

Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo, demostrar dentro de la organización, experiencia ya que podría relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería incorrecto ignorar el hecho de que las empresas aun utilizan este tipo de riesgos para evaluar el desempeño laboral.

### **Teorías Motivacionales de Contenido**

Estas teorías son las que estudian y consideran los aspectos (tales como sus necesidades, sus aspiraciones y el nivel de satisfacción de éstas) que pueden motivar a las personas. Las necesidades pueden verse como un impulso interno básico de un individuo. La mayoría de estas teorías motivacionales han sido utilizadas para explicar la satisfacción laboral, la cual tiene una estrecha relación con la motivación y el desempeño laboral.

Dentro de éstas teorías se encuentran la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1943), el modelo de dos factores de Frederick Herzberg (1959), teoría X y Y de McGregor (1960), el modelo de existencia, relaciones y crecimiento (ERC) de Alderfer, y el modelo de necesidades adquiridas de David McClelland (1961).

## **Teorías motivacionales de los procesos**

Estas difieren de las teorías de la necesidad, por tratar de evaluar los procesos internos del pensamiento que influyen en el comportamiento. Estas teorías están conducidas básicamente por la asunción de que una persona sopesa los posibles resultados de un esfuerzo realizado para conseguir un objetivo particular, y determinan por lo tanto: si continuar o no. Son las que estudian o tienen en cuenta el proceso de pensamiento por el cual la persona se motiva. Entre estas teorías conseguimos: Teoría de las expectativas de Vroom, Modelo de circulación de Porter y Lawler, Teoría de la equidad de Adams. , Teoría de la modificación de la conducta de Skinner entre otras.

En la investigación se explica una de las teorías de contenido (Modelo de los dos factores de Frederick Herzberg (1959), ya que se considera para el análisis del estudio.

### **Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg**

La teoría de los dos factores también conocida como Teoría de motivación e higiene, fue propuesta por Frederick Herzberg. Convencido de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud hacia éste bien, puede determinar el éxito o el fracaso. Herzberg analizó lo que los individuos quieren en su trabajo deduciendo que la motivación depende de dos factores (Robbins, 2004):

*Factores Higiénicos:* Se considera la perspectiva ambiental es decir las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y, que constituyen los factores que las empresas han empleado tradicionalmente para lograr la motivación de sus empleados como son: las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las

directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Estos factores poseen una capacidad limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión higiene refleja un carácter preventivo y profiláctico, ya que cuando son adecuados las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco satisfechas, simplemente evitan la insatisfacción de las personas (Robbins, 2004; Chiavenato, 2001).

*Factores Motivacionales:* Se enfocan con el contenido, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad hasta niveles de excelencia. Aquí se incluyen los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción.

Herzberg, llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y, son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional: “Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la no satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional y, no la satisfacción” (Chiavenato, 2001).

Herzberg, (1959), define los factores de la motivación (motivacionales e higiénicos)

Se dice que el diseño experimental fue bastante simple pues se construyó sobre la base de dos preguntas.

1.- Puede describir, detalladamente, cuando se siente excepcionalmente bien con relación a su empleo. 2.- Puede describir, detalladamente, cuando se siente excepcionalmente mal en relación a su empleo.

El análisis de las respuestas evidenció que deben considerarse dos factores distintos en la satisfacción laboral.



1.- *Factores motivacionales o satisfactorios*. Referidos al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo, considerandos como factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia. Cuando los factores motivadores son óptimos, suben sustancialmente la satisfacción, cuando son precarios provocan ausencia de satisfacción.

2.- *Factores higiénicos o insatisfactorios*. Referidos a las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibidas, el clima de relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos y las oportunidades existentes. Cuando esos factores son óptimos simplemente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar sustancialmente la satisfacción. Cuando son precarios provocan ausencia de satisfacción.

El análisis de Herzberg focaliza principalmente la naturaleza de las tareas. Y para introducir una mayor dosis de motivación en el trabajo propone el enriquecimiento de tareas, que consiste en ampliar deliberadamente la responsabilidad. Mientras los factores satisfactorios son intrínsecos los insatisfactorios periféricos y extrínsecos en relación con el cargo en sí. Herzberg considera que tanto el ambiente externo-contexto ambiental como el trabajo en si son factores importantes en la motivación humana.

### **Bases Legales**

La investigación tiene basamento legal en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999). Tomando como base los artículos que a continuación se describen:

En el Artículo 19 de la C RBV se explicita:

El estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público de conformidad con esta Constitución, con los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y con las Leyes que los desarrollen.

En este artículo se refleja la importancia que todas las personas sin excepción de los derechos humanos, es decir; el respeto que se merecen independientemente de un estatus o clase social; es por ello que las organizaciones en todo sus niveles deben llevar en armonía el funcionamiento de una organización para así evitar malos entendidos y lograr alcanzar con éxito las metas u objetivos trazados. En consecuencia, el mismo instrumento legal señala en el Artículo 87, lo siguiente:

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

Por lo antes expuesto, el Estado está en la obligación de facilitar y promover el derecho al trabajo con la finalidad de proporcionar el bienestar social y organizativo de modo que la población se sienta satisfecha en su campo de trabajo. Por consiguiente, todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de

trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Por otra parte, el Artículo 89, señala que “El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios. Asimismo, el Artículo 91:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La Ley establecerá la forma y el procedimiento.

Por otra parte, la Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), en el Artículo 236, dispone que el patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

También señala la presente ley, en el Artículo 396. Se favorecerán armónicas relaciones colectivas entre trabajadores y patronos para la mejor realización de la persona del trabajador y para mayor beneficio del mismo y de su familia, así como para el desarrollo económico y social de la nación. Por consiguiente tanto la Constitución de la República Bolivariana de

Venezuela como la Ley Orgánica del Trabajo exponen fundamentos que de manera significativa promueven en las organizaciones ambientes laborales acordes con el servicio que prestan considerando al trabajador como un recurso fundamental e importante para el cumplimiento de las metas institucionales.

Entre otras bases legales tenemos la gaceta oficial del estado Barinas signada bajo el número 117-16, donde se crea por Ley del Instituto Público de Aeropuertos y Aeródromos del Estado Barinas, de fecha 15 de agosto del año 2016, fecha en la cual fue publicada con la finalidad de crear, organizar y establecer el ámbito de su competencia en lo referente a la conservación administración y aprovechamiento de los aeródromos y aeropuertos ubicados en el estado Barinas de conformidad con lo establecido en el artículo 164, numeral 10 de la CRBV.

Así mismo, se puede decir que el instituto público de aeropuertos y aeródromos del estado Barinas tiene como misión prestar servicios de calidad que contribuyan al transporte aéreo regional y nacional en vuelos privados, comerciales a la altura de los más avanzados de su clase mediante la administración, operación competitiva y la continua adaptación a la demanda del estado Barinas. De la misma manera el instituto público de aeropuertos y aeródromos del estado Barinas como visión ser reconocidos como uno de los institutos aeroportuarios de calidad en prestación de servicios aéreos a través de las adecuadas políticas de administración y seguridad de las operaciones que contribuyan al desarrollo social, económico y cultural del estado.

### **Sistema de Variables**

A continuación se expone el sistema de variables, que conforme a la Universidad Fermín Toro (2016) no son otra cosa que los elementos capaces de asumir diversos resultados al ser evaluados, irradiando distintas expresiones de acuerdo al contexto en que se presentan. Cabe agregar, en

este sentido, que se requiere del investigador la indagación en las fuentes oportunas sobre estas propiedades, con el objeto de equilibrar las variables de interés del estudio, permitiendo escoger con mayor destreza las técnicas de reconocimiento y comprobación.

Un aspecto importante a considerar en una investigación es la conceptualización operacional de las variables en estudio, o como algunos autores la llaman: Operacionalización de las Variables. Según Arias (2012), afirma “es donde se pasa de un nivel abstracto a un nivel concreto y específico a efectos de poder observarla, medirla o manipularla, con el propósito de contrastar” (p.75).

Por tanto la operacionalización de las Variables se refiere al conjunto de procedimientos que describirá cómo será medida la variable en estudio. Es decir, implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio. Este momento del desarrollo operacional de las variables, debe indicar de manera precisa el qué, cuándo y cómo de la variable y las dimensiones que la contienen. Realmente, lo que trata es de encontrar los indicadores para cada una de las dimensiones establecidas. En consecuencia, se presenta un cuadro representativo.

**Cuadro 1***Operacionalización de las Variables*

Objetivo General: Describir la influencia motivacional para fortalecer el desempeño de los trabajadores en la administración pública. Caso de estudio (I.P.A.E.B).

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem
<b>Motivación</b>	Jara (2012), un proceso individual muy complejo que puede utilizarse para explicar el comportamiento de las personas (p.117).	<b>-Psicológica</b>	-Satisfacciones	1,2
		<b>-Proceso</b>	-Insatisfacciones.  -Motivaciones laborales.  -Como motivar a los empleados -Estrategias para motivar al personal.	3,4,5  6,7  8,9 10,11
<b>Desempeño de los trabajadores</b>	Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y Objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual	<b>-Tipos</b>  <b>-Objetivos</b>	- Tareas -Civismo  -¿Qué se evalúa? -Resultados de las tareas individuales. -Conductas -Rasgos	12,13 14,15,16,17  18,19,20,21,22,23

Fuente: Pérez (2018).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Toda investigación tiene como base fundamental el ir en búsqueda de respuesta a los objetivos propuestos en la misma. En ese sentido, el presente capítulo expone la metodología de la investigación, destacando cada uno de los pasos cumplidos para llevar a cabo de manera confiable el estudio. Al respecto, la UFT (2016) expresa que “el marco metodológico tiene como propósito describir detalladamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que sea ha seleccionado para desarrollar la investigación” (p. 58), permitiéndole a la investigadora una guía de cómo llegar exitosamente a la culminación del estudio. En este caso específico se refiere a describir la influencia motivacional efectiva para fortalecer el desempeño de los trabajadores en la administración pública del Estado Barinas. (I.P.A.E.B).

#### **Naturaleza de la Investigación**

La UFT (Ob. Cit.) señala que “la naturaleza de una investigación está dirigida a indicar el modelo, el método, el enfoque o paradigma y el nivel de profundidad pretendido en el estudio que se aborda” (p.13). En relación a esos planteamientos el presente estudio se ubicó en el enfoque cuantitativo. En referencia con lo antes descrito, permite enfatizar que la citada investigación estará respaldada bajo el método cuantitativo, orientada hacia la búsqueda de resultados; empleando métodos y técnicas confiables, haciendo uso de procedimientos estadísticos en fases operativas. Es importante destacar, que todo estudio debe enmarcar el tipo de método aplicar a fin de poder dar respuestas a las interrogantes propuestas en el trabajo.

## **Diseño de la Investigación**

De lo anteriormente señalado, se desprende que el estudio se realizó bajo un diseño no experimental, el cual según Palella y Martins (2010) es “el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes” (p.87), es decir, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.

Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observan las que existen. De esto se deduce, que la investigación se fundamenta en la utilización de elementos como la observación, interpretación y posterior análisis de las determinadas variables en estudio. Lo antes expuesto, permitió realizar el análisis conciso y objetivo de los indicadores estudiados, situación que sirvió de sustento para la redacción, conclusiones y recomendaciones del trabajo en desarrollo.

## **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación se centró en un estudio de Campo. Según Arias (2012), la define: “son aquellas que consisten en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurre el hecho (datos primarios)” (p.31). La investigación de campo se caracteriza por recoger datos a través de fuentes primarias, además analiza procedimientos estadísticos. Por el planteamiento del objetivo en el cual se centra la investigación, se trata de una investigación de campo, debido a que la información se obtiene de la realidad y se basa en la observación directa. Por lo tanto, se recolectaron los datos directamente de la realidad de los trabajadores adscritos al IPAEB.



Asimismo, la investigación tendrá un carácter descriptivo, en referencia a este nivel Rangel (2012) comenta “implica un mayor nivel de profundidad, su uso se fundamenta a partir de hipótesis descriptivas, esto es, proporcionar información en cuanto al qué, cómo, cuándo, dónde, en relación a un objeto de estudio” (p.87). La exploración accede ahondar en las causas y efectos que el problema detectado posee, por lo tanto, se identificaron los factores que son analizados a través de la investigación.

Igualmente, Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. Es decir, hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. Además, está dirigida al conocimiento del presente, a encontrar respuesta a los problemas teóricos y prácticos que tejen la trama laboral.

## **Población y Muestra**

### *Población*

La población en un estudio de investigación estuvo representada por todos aquellos sujetos, objetos o casos que fueron sometidos a análisis. Bernal (2007), la define como “la totalidad de elementos o individuos que poseen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 64). Por lo tanto, la población puede estar constituida por todos los individuos de particular tipo, o por una parte más restringida que ese grupo que fueron sometidos a estudio. En consideración a lo antes referido, la población para el presente estudio, la conformaron veintitrés (23) trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del Estado Barinas. (I.P.A.E.B).

**Cuadro 2.** Población correspondiente a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del Estado Barinas. (I.P.A.E.B).

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>
Presidente	01
Asistente del Presidente	01
Administrador	01
Jefe de Compra	01
Personal Administrativo	05
Personal Obrero	06
Seguridad	08
<b>Total</b>	<b>23</b>

Fuente: Dirección Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del Estado Barinas (2017).

### *Muestra*

La muestra dentro de la investigación viene dada por una parte de la población, es decir, un sub-conjunto de ella. Arias (2012) la define como: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83). En el presente estudio, se tomó la muestra de los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del Estado Barinas igual a la población, es decir los veintitrés (23) actores antes mencionados, lo que representa una muestra tipo censo, por considerarse relativamente pequeña. Al respecto Méndez (2008) manifiesta “una muestra comprende el estudio de una parte de los elementos de una población, mientras que el censo consiste en estudiar todos los elementos de esta”. (p.181), logrando abarcar la totalidad del universo a estudiar.

## **Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos**

En cuanto a las técnicas e instrumentos, Landau (2008), expresa que se entiende por técnica “Al procedimiento o forma particular de obtener datos o información “(p.67). Es de señalar, después de determinar los sujetos que forman parte de la muestra, se seleccionaron como técnicas de recolección de datos las siguientes: La revisión bibliográfica, la observación directa no participante. En cuanto a lo acotado anteriormente, se tiene que la revisión bibliográfica consiste en obtener información relativa al problema en libros e investigaciones previas, entre otras.

Para Rusque (2007), “La revisión bibliográfica consiste en recolectar datos de otras investigaciones, denominándose datos secundarios, porque han sido obtenidos por otras personas llegando ya elaborados procesados de acuerdo a los fines de quienes inicialmente los manejaron” (p.97). Consiguiendo con esto, un escenario claro para desarrollar el estudio bajo un enfoque propio e individual.

Por otra parte, la observación directa no participante, se realiza a partir del contacto directo con el objeto en estudio, permaneciendo la investigadora ajena al mismo. Al efecto, la autora anteriormente citada sostiene con respecto a la técnica en mención lo siguiente: “La observación no participante, constituye un recurso valioso en el estudio de las ciencias humanas y su principal ventaja radica expresión obtiene información sin ningún tipo de intermediarios, lo cual incrementa la confiabilidad de los datos” (p.138); lo que le permitió a la investigadora tener una visión clara y concreta del fenómeno que se estudia.

Finalmente, la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser almacenada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados cuando éstos sean requeridos por el investigador en un momento determinado del estudio. De ahí, que dicho material o soporte se le

denomina instrumento. Ávila (2008), afirma que: “Un instrumento es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse al fenómeno y extraer de él información” (p.160). Para el presente estudio se elaboró un instrumento de preguntas abiertas, con escala Likert (Siempre – Casi Siempre - Algunas Veces - Nunca) dirigidos a la muestra seleccionada.

## **Validez y Confiabilidad**

### *Validez*

La validación del instrumento para Arias (2012), significa que “las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos del investigación. Es decir, las interrogantes solo consultarán aquello que se pretende conocer o medir” (p.79). Lo descrito, hace énfasis en la medición que se realiza a una serie de ítems y que varía de acuerdo a propósito con que se unen para un fin, corresponde a la validez de un instrumento. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que la validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

No obstante, estos autores, sostienen que la validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencias, la primera relacionada con el contenido, la segunda referida con el criterio y la tercera correspondiente al constructo. En cuanto a la validez de contenido, la misma hace mención al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide.

Hernández y Otros (Ob. Cit.) establecen que este tipo de validez, es el grado en que la medición representa al concepto medido. Por su parte, la validez de contenido es aquella que se mide a través de la técnica denominada “Juicio de Expertos”. En este caso se consideraron tres expertos, a saber: un Metodólogo, dos magíster en Planificación- Gerencia

Pública, a quienes se les hará entrega de un paquete de validación conformado por el título de la investigación, objetivos, operacionalización de variables, instrumento, hoja de validación y acta de validación; con el propósito de que hagan las respectivas correcciones para luego aplicar el instrumento final.

### *Confiabilidad*

La confiabilidad de un instrumento de medición de acuerdo a los autores Hernández y otros (2010), se determina mediante diversas técnicas. Sin embargo, estos autores expresan con respecto al término antes señalado lo siguiente: “ La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repartida al mismo sujeto u objeto, produce igual resultados” (p.242). Por las razones dadas en la cita, se tiene que para determinar la confiabilidad del cuestionario diseñado para recoger los datos requeridos en el estudio relacionado con la temática, se llevó a cabo una prueba Piloto a diez (10) individuos que no pertenecían a la muestra seleccionada.

En presente estudio la confiabilidad se realizó mediante la técnica de Alfa de Cronbach, por ser la más compatible para determinar la consistencia interna de ítems Policotómicos. Según el referido autor: “El Coeficiente Alfa de Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1” (p.354). Cabe resaltar, el resultado obtenido en el instrumento aplicado a los trabajadores fue de 0,82 alto. (Ver Anexo C).

### **Procesamiento y Análisis de los Datos**

Palella y Martins (2010), señalan que el análisis de los datos consiste en: “tomar las variables de estudio (datos), se procede a su análisis

estadístico el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones y acceder a la información que los mismos puedan proporcionar” (p.188). En este caso, en el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva. En tal sentido, cumplida la fase de aplicación del instrumento para la recolección de la información, se procedió a la tabulación, ordenamiento, procesamiento y presentación de los resultados, de la siguiente manera:

*Tabulación:* con el código asignado a cada pregunta, se procedió a tabular de forma manual para cuantificar y agrupar las respuestas surgidas por la aplicación de los instrumentos. *Ordenamiento:* Seguidamente se ordenó la información mediante el uso de tablas y cuadros que se deben construir en forma particular para cada pregunta y variable, o por grupos que son objeto de la investigación. *Procesamiento:* este paso implicó el uso de técnicas estadísticas que facilitan el manejo de los datos obtenidos. En este caso se realizó con la ayuda de Excel. Se elaboraron tablas de frecuencia simple y porcentual, gráficos con su respectivo análisis de los aspectos objeto de conocimiento, los cuales dieron origen finalmente a la presentación de los resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para la Hernández, Fernández y Baptista (2010), el objetivo del cuarto capítulo del trabajo de grado o tesis es “presentar los resultados del análisis de los datos; es decir, mostrar si los datos obtenidos apoyan o no la hipótesis de la investigación” (p.33), destacando la importancia del mismo en el desarrollo y culminación del proyecto investigativo. Es importante destacar que las informaciones emanadas de los encuestados por si solas no representan la generación de conocimiento, para ello es necesario llevar a cabo una serie de pasos que permitan la creación de actividades preponderantes dentro del proceso de investigación; entre ellas primero se encuentra, clasificación, permitiendo elaborar tipologías y agrupar individuos por clases en función de sus semejanzas con respecto al conjunto de las variables.

Seguidamente se presenta la tabulación de datos, que consiste en construir tablas para presentar los datos estadísticos de una forma clara y específica, proporcionando las herramientas necesarias en el siguiente proceso que reside en el análisis de datos, el cual se engloba en estadística como un conjunto de métodos descriptivos multidimensionales. Por lo tanto, una vez aplicado el instrumento de recolección de datos a los sujetos bajo estudio, se procedió a clasificar codificar y tabular la información, para poder establecer cuantitativa y cualitativamente las apreciaciones de los encuestados sobre los aspectos relacionados a la temática en cuestión, así poder establecer las inferencias correspondientes. En este sentido, la información obtenida se presenta de forma tabular y gráfica de la siguiente manera:

**Instrumento aplicado a la muestra seleccionada Trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del Estado Barinas. (I.P.A.E.B)**

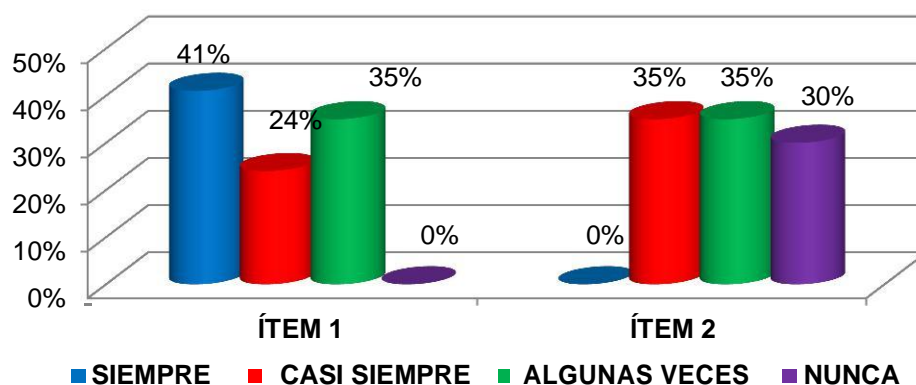
**Variable: Motivación**

**Cuadro 3**

*Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Psicológica. Indicador: Satisfacciones.*

Nº	Ítems	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	La satisfacción del trabajo que desempeña le impulsa a autoformarse en las distintas áreas del conocimiento.	07	41	04	24	06	35	0	0
2	Se siente pleno con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve diariamente.	0	0	06	35	06	35	05	30

Fuente: Pérez (2018).



**Gráfico 1. Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Psicológica. Indicador: Satisfacciones.**



A continuación se presentan los resultados emanados de la Dimensión Psicológica ítems 1 y 2, donde se pudo observar que los 41% de los encuestados seleccionó la alternativa Siempre para afirmar que presenta antes la satisfacción del trabajo que desempeña le impulsa a autoformarse en las distintas áreas del conocimiento que despierta el interés de los mismo, le acompaña un 24% en la categoría Casi Siempre respaldando la primera postura. No obstante, el restante 35% se inclinó por Algunas Veces. Estos resultados colocan de manifiesto que un alto porcentaje de los trabajadores de la empresa encaminan sus esfuerzo a la realización de un trabajo efectivo.

Por su parte, en el ítem 2 un 35% eligió la categoría Casi Siempre para aludir que observa se siente pleno con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve diariamente; con una actitud positiva hacia el trabajo de equipo entre sus compañeros. Contraria a esta postura un importante 30% se inclinó por Nunca, negando este tipo de actitud en sus pares laborales, el restante 35% manifestó ambigüedad en sus respuestas seleccionando la opción Alguna Veces. Estos porcentajes dejan entre ver que existen un grupo importante de trabajadores con actitudes negativas hacia el trabajo cooperativo con miras hacia la excelencia laboral.

Para respaldar lo descrito anteriormente, resalta la opinión Sahili (2010) quien manifiesta: Las actitudes son consideradas “como una organización duradera de creencias que producen sentimientos positivos o negativos hacia un objeto, con acciones congruentes hacia el” (p.129). Desde esta óptica las actitudes del trabajador tienden a ser variables dentro del recinto laboral y más aún, cuando hay un nivel de exigencias por parte de la gerencia institucional.

Cabe agregar que la actitud del trabajador juega un factor determinante para madurar profesionalmente, y sobre todo para desempeñar eficientemente la práctica laboral. Es importante resaltar que algunos trabajadores ante los procesos de cambio hacen resistencia para su

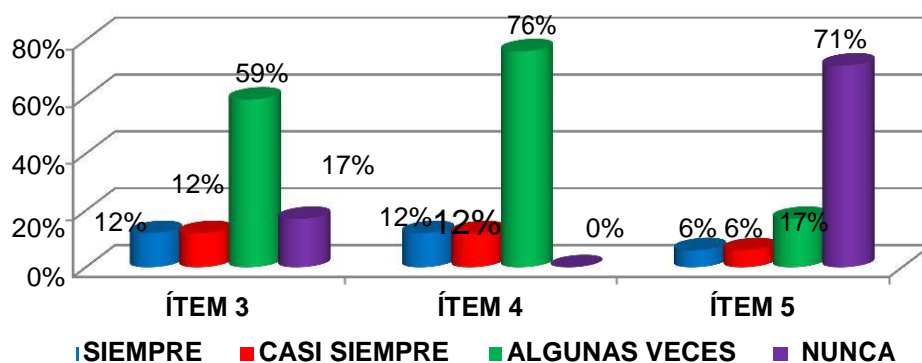
adaptación, mostrándose con una actitud no receptiva para apropiarse del conocimiento, es decir, se encuentran negados a encaminar su tiempo hacia el trabajo, siendo más difícil su autoformación.

#### Cuadro 4

*Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Psicológica. Indicador: Insatisfacciones*

Nº	Ítems	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
		f	%	f	%	f	%	f	%
3	La vocación de servicio es el aspecto más resaltante que caracteriza al trabajador de la institución.	02	12	02	12	10	59	03	17
4	El estrés se hace presente con las actividades diarias propias de la profesión.	02	12	02	12	13	76	0	0
5	Se le reconoce en público la efectividad de la función que desempeña dentro del recinto laboral.	01	06	01	06	03	17	12	71

Fuente: Pérez (2018).



**Gráfico 2. Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Psicológica. Indicador: Insatisfacciones**

En relación con el indicador Insatisfacciones ítem 3, refleja un 59% de los trabajadores se inclinó por la opción Algunas Veces al presentar dudas sobre la vocación de servicio que presentan el personal adscrito a la institución objeto de estudio. Llama la atención que un 17% refirió a la categoría Nunca negando la vocación de servicio como herramientas formativas en la institución. Es de reseñar que solo un 12% Siempre tienen vocación en el desempeño laboral, respaldando el restante 12% en la alternativa Casi Siempre. Estas posturas permiten visualizar que la mayoría de los trabajadores en cuestión no se sujetan antes las exigencias de la transformación vocacional dejando de lado la actualización y la autoformación del trabajador.

Por otra parte el ítem 4 indicó que solo un 12% de los sujetos entrevistados Siempre el estrés se hace presente con las actividades diarias propias de la profesión a través de las distintas formas laboral, le apoya otro 12% en la opción Casi Siempre. No obstante el mayor porcentaje de respuestas se encuentran en Algunas Veces, mostrando que un 76% de los involucrados presentan estrés discontinuidad antes las diversas actividades asignadas.

Al respecto, López y Cerezo (2001) expresan: Una necesidad de formación al trabajador que los ayude a enfocarse y sensibilizarse hacia el desempeño con vocación de servicio, en ella se encuentran factores como la motivación y creatividad de nuevas estrategias de enseñanzas. En ese sentido alude a autora que estos procesos de indagación impactan positivamente en el hecho institucional y más aún si se cuentan con los trabajadores que enriquecen su perfil, fortalecen sus habilidades y destrezas a través de su desempeño.

En concordancia con lo descrito, se presentan el ítem 5, donde puedo apreciarse que solo un 6% de los trabajadores se inclinaron por la alternativa Siempre para reconocer en público la efectividad de la función que desempeña dentro del recinto laboral, le respalda otro 6% en la categoría

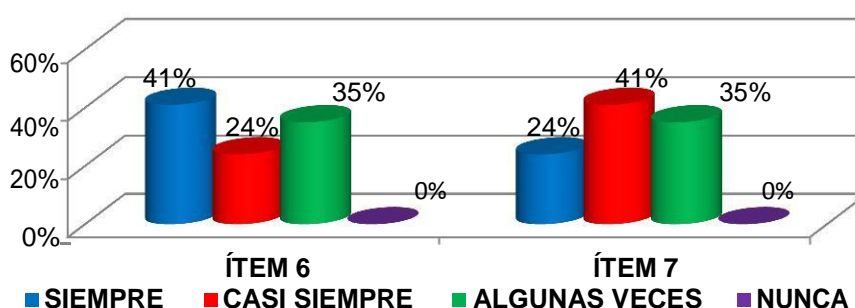
Casi Siempre. Un 17% seleccionó la opción Algunas veces, presentando dudas al respecto. En contraposición con las opiniones emanadas el restante 71% escogió la opción Nunca para negar en público la efectividad de la función que desempeña dentro del recinto laboral. Este último porcentaje deja al descubierto que un número elevado de trabajadores presenta deficiencias en el desempeño laboral

### Cuadro 5

*Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Psicológica. Indicador: Motivaciones laborales.*

Nº	Ítems	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
		f	%	f	%	f	%	f	%
6	Se le reconoce en público la efectividad de la función que desempeña dentro del recinto laboral.	07	41	04	24	06	35	0	0
7	Realiza el trabajo diario, solo por el salario que recibe.	04	24	07	41	06	35	0	0

Fuente: Pérez (2018).



**Gráfico 3. Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Psicológica. Indicador: Motivaciones laborales.**

El gráfico N° 3 indicador Motivaciones laborales. Ítem 6 reflejó que el 41% de Se le reconoce en público la efectividad de la función que desempeña dentro del recinto laboral. Siempre al realizar sus prácticas laborales se preocupan por su efectividad de la función que desempeña, le respalda un 24% en Casi Siempre. Con una postura despreocupada el 35% restante señaló Alguna Veces al no brindarle la importancia suficiente que representa la práctica de sus funciones laborales.

De igual manera, el ítem 7 indica que un importante 24% de los entrevistados Siempre observa el individualismo en otros trabajadores al cumplir con sus funciones laborales, asimismo, el 41% Casi Siempre se inclina por esta tendencia, mientras el 35% Algunas veces denota esta actitud en los demás. Dicho esto, se puede percibir la existencia de un trabajo divorciado entre los trabajadores, reinando el trabajo individual en las prácticas institucional. Sin embargo, un aspecto positivo radica en que los profesionales de la institución, de manera inconsciente realizan el trabajo diario, solo por el salario que recibe

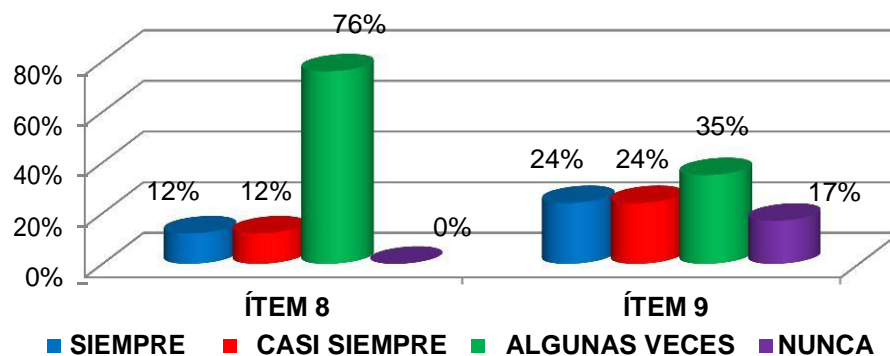
Al respecto Munévar y Quintero (2012) explican que el trabajador debe realizar el trabajo diario con empatía aflorando confianza y seguridad con sí mismo y con los demás, tiene como objetivo abordar los distintos problemas en el área profesional que desempeña. Lo cual, sienta su punto de partida en la preocupación de romper con los nudos críticos que se presentan en el contexto laboral. Por tanto, la práctica laboral se encuentra supeditada a la función que desempeña siendo la segunda la ruta a seguir para minimizar los obstáculos que se presentan en el hecho laboral

**Cuadro 6**

*Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Proceso. Indicador: Como motivar a los empleados*

Nº	Ítems	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
		f	%	f	%	f	%	f	%
8	La satisfacción del trabajo que desempeña le impulsa a autoformarse en las distintas áreas del conocimiento.	02	12	02	12	13	76	0	0
9	Se siente pleno con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve diariamente.	04	24	04	24	06	35	03	17

Fuente: Pérez (2018).



**Gráfico 4. Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Proceso. Indicador: Como motivar a los empleados**

El cuadro N° 6 y gráfico N° 4, ítem 8; se pudo observar que solo el 12% de los encuestados Siempre manifiestan Satisfacción en el trabajo que desempeña, lo que le impulsa a autoformarse en distintas áreas del conocimiento. Otro 12% respalda las opiniones anteriores con la categoría

Casi Siempre. No obstante, el restante 76% se inclinó por la opción Algunas Veces para justificar la falta de satisfacción en sus funciones, dejando de lado la iniciativa para seguir formándose en el ramo laboral.

Por su parte, el ítem 9 indicó que un 24% de los involucrados seleccionó la alternativa Siempre para manifestar plenitud en el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve diariamente, otro 24% eligió la opción Casi Siempre apoyando la postura anterior. Sin embargo, un 35% optó por la categoría Algunas Veces para reflejar sus incomodidades en el recinto. Mientras que el restante 17% se inclinó por la respuesta Nunca para dar a entender que existe un clima poco satisfactorio que no le permite motivarse en el cumplimiento de sus tareas diarias.

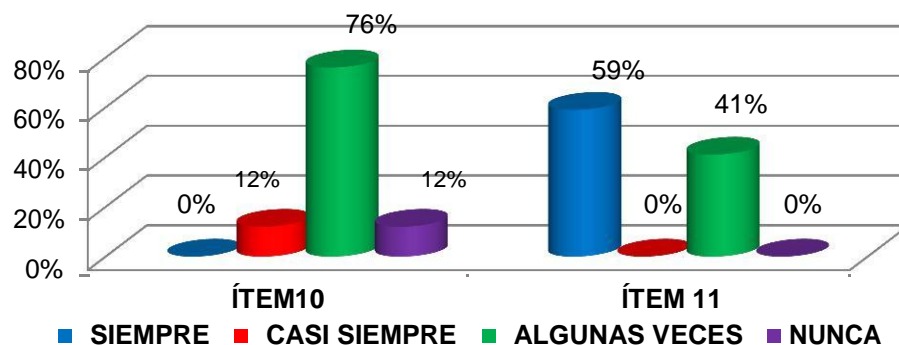
En virtud de lo descrito, Jara (2012); describe la motivación como un proceso individual y muy complejo que puede utilizarse para explicar el comportamiento de las personas cuando realizan una actividad. En lo que respecta a los trabajadores del instituto, la motivación es un elemento que habla por sí solo y está estrechamente vinculado con la satisfacción.

### **Cuadro 7**

*Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Proceso. Indicador: Estrategias para motivar al personal*

Nº	Ítems	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
		f	%	f	%	f	%	f	%
10	La vocación de servicio es el aspecto más resaltante que caracteriza al personal docente de la institución.	0	0	02	12	13	76	02	12
11	El estrés se hace presente con las actividades diarias propias de la profesión.	10	59	0	0	7	41	0	0

Fuente: Pérez (2018).



**Gráfico 5. Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Proceso. Indicador: Estrategias para motivar al personal**

Los resultados obtenidos en el ítem 10 indicaron que el 76% de los docentes se inclinó por la opción Algunas Veces al presentar dudas sobre la vocación de servicio que presentan el personal adscrito a la institución objeto de estudio. Un 12% manifestó Siempre para destacar que la vocación de servicio es una característica propia de los trabajadores de este instituto. En contraposición, el restante 12% opinó que Nunca, para manifestar un alto nivel de insatisfacción en el trabajo que desempeña. Estos porcentajes son un clave indicativo de que existe un problema vocacional que puede repercutir negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores

En concordancia con el ítem anterior, se presenta el ítem 11 donde el 59% de los educadores expresan estrés diario propio de la profesión, mientras que el 41% restante lo padece Alguna Veces. Estos porcentajes permiten inferir que un alto número de trabajadores objetos de estudios presentan insatisfacción vinculadas a factores externos, lo que hace presumir que estos carecen de estrategias efectivas para el desempeño laboral del trabajador.



Para complementar lo referido anteriormente, Moserrat y otros (2012) manifiestan que existen aspectos motivacionales que impulsan al trabajador a ser cada vez mejor en sus labores, pero el camino al crecimiento personal, es una cuestión de elección, no se puede obligar a nadie a desarrollar su crecimiento individual, esto debido, a que el crecimiento profesional es cuestión de metas propuestas y objetivos que conduzcan a la autoformación del individuo.

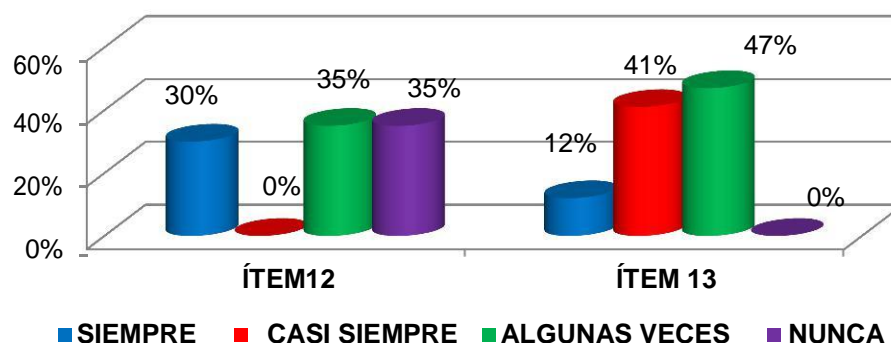
**Variable: Desempeño.**

### Cuadro 8

*Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Tipos. Indicador: Tareas*

Nº	Ítems	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
		f	%	f	%	f	%	f	%
12	El instituto le permite desarrollar sus capacidades para resolver asuntos relacionados con su trabajo	05	30	0	0	06	35	06	35
13	Se siente usted auto realizado cada vez que resuelve asuntos relacionado con su trabajo.	02	12	07	41	08	47	0	0

Fuente: Pérez (2018).



**Gráfico 6. Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Tipos. Indicador: Tareas**

Lo descrito en los ítems 12 y 13 indican que el 35% de los trabajadores en cuestión Nunca se siente motivados al trabajo efectivo, pues no es reconocido por sus jefes la efectividad de sus funciones, otro 35% se inclinó por la opción Algunas Veces presentando ambigüedad en sus respuestas, mientras el restante 30% manifestó siempre sentirse respaldado por la aprobación de los jefes del instituto por la tarea asignada. Esta postura permite deducir que existen problemas comunicacionales entre los actores laborales que desmotivan al trabajador hacia un trabajo enmarcado en la excelencia.

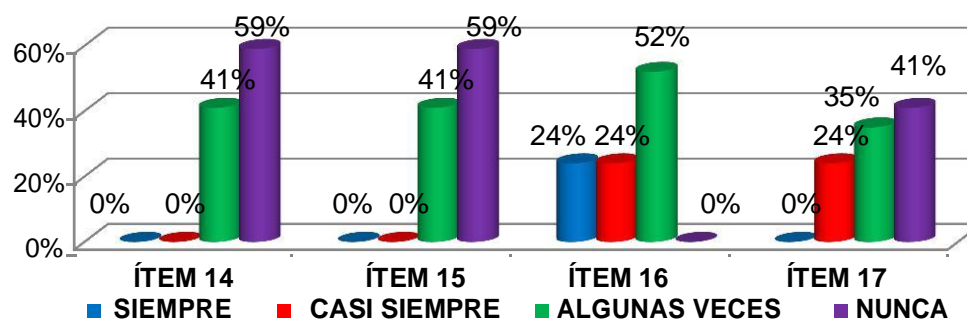
A esto se le suma, en el ítem 13 en las categorías Siempre con 12% y Casi Siempre un 41 % que estos resuelve asuntos relacionados con su trabajo, mientras el 47% escogió la opción Algunas Veces para mostrar motivación extrínseca e intrínseca por el desempeño laboral. Lo aquí descrito hace suponer que existen otros factores adicionales que opacan de alguna manera la vocación de servicio siendo esta un elemento esencial para resolver tareas relacionadas con su trabajo

### **Cuadro 9**

*Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Tipos. Indicador: Civismo*

Nº	Ítems	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
		f	%	f	%	f	%	f	%
14	Existen acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, entre los trabajadores con el gerente.	0	0	0	0	07	41	10	59
15	La institución brinda ayuda a los trabajadores aunque esta no se solicite.	0	0	0	0	07	41	10	59
16	Existe buen trato hacia los compañeros con respecto a la organización.	04	24	04	24	09	52	0	0
17	Los trabajadores asumen con respecto, sugerencia constructiva y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo	0	0	04	24	06	35	07	41

Fuente: Pérez (2018).



**Gráfico 7. Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Tipos. Indicador: Civismo**

Los ítems 14 y 15, dejan entrever que los 59% de los trabajadores entrevistados señalaron la alternativa Nunca para referir que el presidente no le brindan las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, que revisten entre los trabajadores con el presidente, en restante 41% expresó que solo Algunas Veces se observa una actitud receptiva hacia este lineamiento institucional. Asimismo, un 59% en la opción Nunca distingue que los trabajadores Nunca se le exigen acciones que favorezcan la organización. El restante 41% manifestó que solo Algunas Veces se toma este tipo de acciones dentro de la institución.

Lo referido en los citados ítems permite visualizar dentro de la institución analizada entre los trabajadores con el gerente y ambiente psicológico de la organización, son tomados a la ligera. Sin embargo, se hace necesario un proceso de sensibilización que fomente en los actores institucionales una visión transformadora que se encuentra inmerso dentro de este tipo de eventos donde se comparten experiencias organizativas y consolidación del conocimiento. En este sentido Heinz, y Schiefelbein (1995); sostienen que los ambiente psicológico de la organización con propósitos de sensibilización, es decir, de aprendizaje y transmisión de conocimiento, los cuales no tienen límites de participantes ni de temáticas abordadas.

En otro orden de ideas, el ítem 16 y 17, colocan de manifiesto que un 24% Siempre ejecutan actividades sensibilizadoras que impulsan la convivencia institucional, le respalda otro 24% en la categoría Casi Siempre, mientras que el 52% restante expresó que Algunas Veces. Resulta oportuno señalar que aunque en esta institución son menores las actividades enfocada a la transformación de la realidad laboral, son los primeros pasos para dar a conocer entre los involucrados las ventajas que revisten la organización dentro y fuera de los recintos institucionales laborales.

Finalmente, el ítem 17, permitió observar que un 24% de los trabajadores encuestados manifestó Casi Siempre percibir una cultura de respeto, sugerencia constructiva sobre el lugar de trabajo, un 35% solo Algunas Veces expresa este tipo de ideas, mientras que el restante 41% se inclinó por la alternativa Nunca para manifestar poca disposición del personal para profundizar en esta cultura.

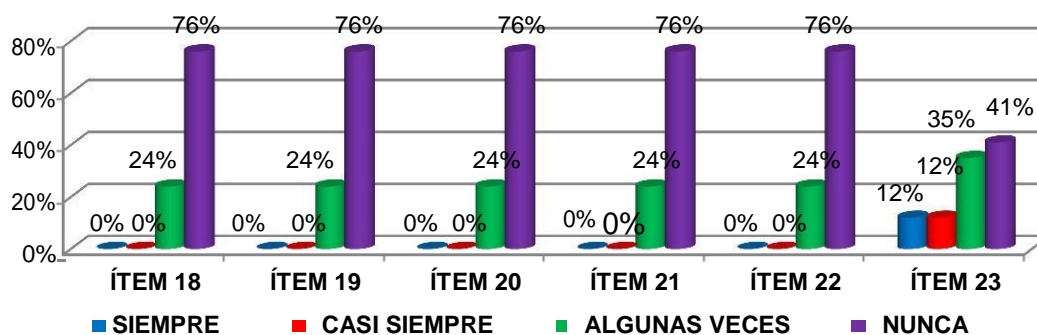
Es importante destacar, que las instituciones sin importar el nivel al que pertenezcan son espacios para la producción de conocimientos, experiencias y socialización de los mismos, de tal manera, se debe hacer uso de ello como elementos que servirán como medio de transformación del comportamiento humano, es decir, analizar las diferentes aristas que implica la formación laboral del profesional de los trabajadores.

**Cuadro 10**

*Distribución de las opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Objetivos. Indicador: ¿Qué se evalúa?-Resultados de las tareas individuales-Rasgos conductas*

Nº	Ítems	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
		f	%	f	%	f	%	f	%
18	Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último	0	0	0	0	04	24	13	76
19	Los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.	0	0	0	0	04	24	13	76
20	Las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo	0	0	0	0	04	24	13	76
21	Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.	0	0	0	0	04	24	13	76
22	Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral	0	0	0	0	04	24	13	76
23	Los colaboradores confían en sí mismos y así demuestran que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo,	02	12	02	12	06	35	07	41

Fuente: Pérez (2018).



**Gráfico 8. Representación Gráfica de la distribución de opiniones a los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del municipio Barinas Estado Barinas. (I.P.A.E.B). Dimensión: Objetivos. Indicador: ¿Qué se evalúa?-Resultados de las tareas individuales-Rasgos conductas.**

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 10, indicador ¿Qué se evalúa? señalan en el ítem 18 que el 76% de los trabajadores encuestados Nunca pone en práctica los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta, mientras que el restante 24% Algunas Veces lo hace. Llama la atención que ninguno de los sujetos seleccionara las alternativas Siempre o Casi Siempre, denotando que la totalidad de ellos no tiene una conducta positiva en sus actividades laborales cuando de allí se parte la observación y evaluación de resultados. Los conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.

Por su parte, el ítem 19 dio a conocer que solo el 24% de los informantes a través de la opción Siempre afirma que existe un conjunto de criterios para la autoevaluación de la tarea individual. Contraria a estas opiniones, el 76% restante manifestó que Nunca este fenómeno era visible en el recinto laboral. Resulta preocupante deducir la existencia de un alto nivel de apatía hacia tan imprescindible los resultados de la tarea individual, pues de él emergen las visiones transformacionales que involucran la evolución constante del desempeño laboral.

En concordancia con el ítem anterior, se observa en el ítem 20 que el 76% de los trabajadores Nunca muestran entusiasmo de asesoría o apoyo al desempeño de las tareas laborales, solo un 24% restante seleccionó la alternativa Algunas Veces al mostrar actitud dispuesta hacia la incorporación en este tipo de eventos. Estas opiniones permitieron deducir, que la mayoría de sujetos en cuestión no sienten la obligación de incluirse en estas actividades pues la consideran un desgaste sumado a las tareas que realizan. Por tanto, se hace necesario revisar en profundidad como se está llevando institucionalmente. Las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo

Al respecto, Heinz y Schiefelbein (1995) explican que la asesoría o apoyo al desempeño de las tareas laborales se obtienen a partir de las acciones y las conductas de los individuos y el desempeño del cargo, su posición en relación a formar parte de un esfuerzo de grupo. De allí la importancia de los mismos en asumir una conducta positiva en desempeño laboral, debe ser apegada al compromiso moral y ético el cual no es muy frecuente observarlo. Sin embargo, es el momento de romper el paradigma pasivo y producir conocimiento para avanzar hacia desempeño laboral

Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual. Situación que no se evidencia en el ítem 21, al observarse un 76% de respuestas trabajadores los cuales se inclinaron hacia la categoría Nunca para negar que las pocas evaluaciones investigaciones propuestas en la institución no llegan a ejecutarse por medio de planes de acción. El otro 24% restante seleccionó la opción Algunas Veces para manifestar falta de continuidad y seguimiento en la ejecución de estos planes laborales. Por lo expresado, se requiere de un equipo gerencial comprometido con la productividad individual.

En ese sentido, estas actividades tienen el propósito de unir en un solo equipo a presidente, trabajadores, personal administrativo y obreros para tratar temáticas, observar situaciones de interés laboral, entre ellas se pueden seleccionar: necesidad de formación profesional, a través de la práctica laboral entre otras, lo que facilite la integración y participación en el desempeño laboral.

Por su parte, los ítems 22 y 23 corroboran lo descrito hasta ahora deficiente los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, dentro de su área de trabajo pues solo el 24% de ellos se ha integrado Algunas Veces a estos eventos, mientras el porcentaje mayor se observa en la categoría Nunca. Asimismo, el 12% de los sujetos analizados Siempre observa compromiso de los trabajadores hacia el impulso del desempeño laboral. Le apoya otro 12% en esta postura. Un 35% eligió la opción Algunas Veces al presentar dudas en sus respuestas. No obstante, el restante 41% dijo que Nunca se observa tal identificación y promoción; que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo.

Cabe resaltar, que este personal representa una figura que se encarga de dar a conocer e impulsar los principios éticos y morales de los procesos de autoformación circula a partir de los rasgos de cada individuo relacionada con su desempeño laboral y por ende dentro de su área de trabajo, convirtiéndose en autoras y autores de su propia acción social, investigativa.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Describir la influencia motivacional efectiva para el fortalecimiento en el desempeño de los trabajadores del instituto público de aeropuerto y aeródromo estado Barinas. (I.P.A.E.B)

#### *Conclusiones*

Al concluir el presente estudio y en concordancia con los objetivos de la investigación, se deduce:

El diagnóstico de la situación actual permitió conocer que la mayoría de los trabajadores en la administración pública objeto de estudio presenta desmotivación en el desempeño de sus funciones asignada, esto se evidencia en la resistencia que manifiestan ante el desempeño laboral de acuerdo a sus funciones asignadas, al servir estas herramientas como vía de indagación e implementación de estrategias formativas innovadoras. Asimismo.

En este mismo orden de ideas, se pudo detectar que un alto número de trabajadores nunca sistematizan sus actividades laborales, ni sus resultados experienciales, por lo que carecen de esta cultura. A esto se le suma el trabajo individualizado que los caracteriza, al presentarse este elemento como un obstáculo a derribar para socializar experiencias colectivas, por ende se niegan a la conformación de equipos sinérgicos hacia el desarrollo de su desempeño laboral. Es importante resaltar, son pocas las propuestas de motivación en la institución y en su mayoría no se culminan por el incumplimiento de sus funciones por parte de los grupos responsables.

De igual manera, es reducido el porcentaje de trabajadores que implementa la motivación en el desempeño laboral participativa, lo que implica poca o nula exigencia del presidente del instituto en este particular. Lo descrito es un claro reflejo de un trabajo mejorable en cuanto a supervisión, orientación y seguimiento de estas actividades. Resulta oportuno señalar, un significativo porcentaje de trabajadores impulsan la cultura de paz en el fomento de la convivencia laboral, sin embargo, estas actividades no son tomadas en cuenta como elementos que transforman la realidad del recinto laboral.

En referencia de los factores que inciden en la participación de los trabajadores en el desempeño laboral apreciaron indicadores como: desconocimiento procedimental en la aplicación de norma de convivencia laboral, falta de sensibilización del trabajador hacia este tipo de actividades por parte del presidente del instituto. Además, se denotaron factores motivacionales intrínsecos, entre ellos se compromete la vocación de servicio; en los extrínsecos se vincularon hacia la necesidad de valoración hacia el trabajo eficiente y el exceso de actividades diarias que generan estrés.

De igual forma, se observó una postura pasiva hacia la autoevaluación institucional, esto se refleja en el ausentismo de actores institucional que toman de manera despreocupada esta actividad. Es de reseñar la relevancia de este diagnóstico, del cual emergen las fortalezas y debilidades presentes en la organización institucional.

Finalmente, al establecer la relación existente entre la actitud del trabajador y las necesidades en relación a su desempeño laboral en la institución: Se evidencia la carencia de actividades que promuevan con entusiasmo la participación de los trabajadores en cumplimiento de sus funciones en el desempeño laboral. En este sentido, la actitud del trabajador se encuentra supeditada a la motivación por la autoformación profesional, que en la mayoría de las ocasiones queda relegada en el tiempo.

Hace falta compromiso del presidente del instituto y el colectivo de trabajadores hacia la promoción de procesos motivacionales, al ser los responsables de consolidar la formación permanente en la institución. Esta situación afecta de manera negativa el entusiasmo del trabajador hacia la reflexión del porque innovar en su funciones referente al desempeño laboral, estrechamente relacionado con la motivación, sin perder el enfoque de generar espacios para la socialización.

### *Recomendaciones*

Una vez elaboradas las conclusiones del estudio seguidamente se derivan las siguientes recomendaciones:

Los trabajadores adscritos al Instituto Público de Aeropuerto y Aeródromo del estado Barinas deben poner en práctica las normas de convivencia laboral en sus actividades diarias, esto romperá la brecha existente entre el trabajador y el presidente del instituto. De esta manera, despertará la curiosidad por acceder a un clima afectivo entre sus miembros que lo integran en cualquier área de conocimiento.

Aprovechar el entusiasmo creativo del profesional y del trabajador para divulgar experiencias en su desempeño laboral entre los demás compañeros. Por supuesto, es necesario buscar mecanismos que permitan estrechar lazos amistosos y sensibilizar sobre la importancia del trabajo en equipo.

Propiciar la cultura de sistematización de actividades laborales, pues en ellas se encuentran las riquezas de experiencias que nutren el accionar del trabajador. Fomentar la creación de espacios de encuentro donde cada trabajador pueda brindar aportes de solución a problemáticas existentes en la institución a través de la participación protagónica estableciéndose responsabilidades.

Socializar entre el presidente y trabajadores las bondades que aporta la convivencia de acción participativa transformadora, con miras a romper

paradigmas tradicionalistas, por lo que se requiere del apoyo del ente rector para brindar orientaciones y llevar seguimiento. Cabe agregar, que este tipo de investigación se ejecuta diariamente en el instituto con la distinción de trabajo relacionado con su desempeño laboral.

Asumir el desempeño laboral como actividades donde se produce conocimiento los cuales deben ser divulgados entre todos los actores institucionales. Concientizar a los trabajadores sobre la vocación de servicio y la autoformación como elementos que impulsan la calidad del desempeño laboral. En el mismo orden de ideas, activar con estrategias la integración de todos los actores hacia la autoevaluación institucional.

Impulsar la participación del trabajador en la institución, a través de los alcances logrados en sus estrategias laborales. Asimismo, exhortarlos en la búsqueda de la autoformación profesional. Realizar talleres, seminarios y encuentros para la capacitación del trabajador en el desempeño laboral, ejemplificando con la realidad que subyace en los entornos laborales

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica**. Sexta Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Ávila, H. (2008). **Introducción a la Metodología de la Investigación**. 3ra Edición. Editorial Paidotribo. Barcelona- España.
- Bernal, C. (2007). **Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales**. 3ra edición. Editorial Pearson Educación. México.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial Nº 5.453**, Marzo, 24.
- Chiavenato, I. (2001). **Gestión del Talento Humano**. Bogota: **Mc Graw Hill**
- Estrada y Rivera (2011) **Organizaciones exitosas, estructura y proceso**.
- Gonzales, D. (2008). **Psicología de la Motivación**. La Habana: Ciencias Médicas.
- Heinz, K. y Schiefelbein, E. (1995). **El Congreso Educativo**. Corporación de Promoción Universitaria. Archivo disponible en Línea: <http://www.educoas.org/portal/...72/Schiefelbein-Chapter4New.pdf>.
- Hernández, I. (2009). **El docente investigador en la formación de profesionales**. Universidad Cooperativa de Colombia – Pasto
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Jara, P (2012) **Motivación para la práctica de actividad física y deportiva**. Editorial Díaz de santos. Colección Monografías. Serie: Medicina / Cs de la Salud. Madrid – España.

Jones, G., y George, J. (2006). **Administración Contemporánea**. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

Landau, R. (2008). **Elaboración de Trabajos de Investigación**. Editorial Alfa. Colección Trópicos. Caracas – Venezuela.

Ley Instituto Público de Aeropuertos y Aeródromos del Estado Barinas, de fecha 15 de agosto del año 2016.

Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (2012)

Madrigal, B. (2009). **Habilidades Directivas**. México D.F.: Mc Graw Hill/interamericana Editores S.A.

Méndez, C (2008). **Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. 4ta edición. Editorial Mc Grau Hill Colombia.

Moserrat, C. y otros (2012). **La Motivación en el Desempeño Laboral Docente**. Editorial Academia Española. Madrid – España.

Munévar, A. y Quintero, R. (2012). Investigación Pedagógica y Formación del profesorado. **OEI. Revista Iberoamericana de Educación**.

Newman, W., y Warren, K. (2000). **La dinámica administrativa (2° ed.)**. México: editorial Diana.

Palaci, F. (2005). **Psicología de la organización**.

Palella, S y Martins, F. (2010). **Metodología de la Investigación cuantitativa**. 3ra Edición. FEDUPEL. Caracas Venezuela.

Rangel, J. (2012). **Metodología de la Investigación**. Caracas: Panapo.

Ríos, P. (2009). **Psicología la Aventura de conocernos**. Editorial Cognitus. Tercera edición Venezuela

Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional**. México D.F.: Pearson Educación

Robbins, S. (2008). **Comportamiento Organizacional**. México D.F.: Pearson Educación

Robbins, S., y Judge, T. (2013). **Comportamiento Organizacional**. México: Pearson Educación.

Rusque, A. (2007). **De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa**. Editorial Vadel Hermanos. Venezuela.

Sahili, L. (2010). **Psicología para el Docente. Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial**. 1era edición. Universidad de Guanajuato. Guanajuato – México.

Universidad Fermín Toro (2016). **Manual de Normas para la Elaboración y Presentación de los Trabajos de Grado para Especialización, Maestrías y Tesis Doctoral**

## **ANEXOS**



**ANEXO A**  
**MODELO DEL INSTRUMENTO**



**[CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO]**  
**Universidad Nacional Experimental De los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora"**  
**Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social Coordinación**  
**Programa de Estudios Avanzados Maestría Gerencia Pública**

Barinas, abril de 2018

Estimados Trabajadores:  
Presente.-

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información acerca de la: **INFLUENCIA MOTIVACIONAL EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO PÚBLICO DE AEROPUERTO Y AERÓDROMO ESTADO BARINAS. (I.P.A.E.B)**. El propósito de este instrumento es exclusivamente para realizar una investigación en y la información obtenida se tratará bajo estricta confiabilidad, por lo cual se agradece su colaboración en la objetividad de las respuestas que suministre.

Por su colaboración. Muchas Gracias

---

Alexandra Pérez  
C.I: 11.192.242



**[MODELO DE INSTRUMENTO APLICADO]**  
**Universidad Nacional Experimental**  
**De los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora"**  
**Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social**  
**Coordinación Programa de Estudios Avanzados**  
**Maestría Gerencia Pública**

**INSTRUCCIONES GENERALES**

A continuación se presenta un conjunto de proposiciones respecto a la **INFLUENCIA MOTIVACIONAL EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO PÚBLICO DE AEROPUERTO Y AERÓDROMO ESTADO BARINAS. (I.P.A.E.B)**. Para facilitar la aplicación del instrumento se debe cumplir con los siguientes pasos:

1. Lea cuidadosamente cada pregunta y coloque una equis (x), en la casilla que corresponda a cada enunciado para indicar su opinión acerca de lo que exprese de éste. Razone su respuesta.
2. El presente cuestionario consta de veintitrés (23) ítems.
3. Debe marcar solamente una alternativa en cada ítem.
4. Se presentan preguntas abiertas (Siempre (3), Algunas Veces (2) y Nunca (1) usted debe seleccionar una de ellas.

Se le agradece la colaboración prestada.

(Siempre – Casi Siempre - Algunas Veces - Nunca)

### CUESTIONARIO

Instrumento aplicado a los trabajadores de la administración pública.

Criterios: Siempre (3), Algunas Veces (2), Nunca (1)

Nº	ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
	<p align="center"><b>Variable: Motivación</b> <b>Dimensión: Psicológica</b> <b>Indicador: Satisfacciones.</b></p>				
1	La satisfacción del trabajo que desempeña le impulsa a autoformarse en las distintas áreas del conocimiento.				
2	Se siente pleno con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve diariamente.				
	<p align="center"><b>Variable: Motivación</b> <b>Dimensión: Psicológica</b> <b>Indicador: Insatisfacciones</b></p>				
3	La vocación de servicio es el aspecto más resaltante que caracteriza al trabajador de la institución				
4	El estrés se hace presente con las actividades diarias propias de la profesión				
5	Se le reconoce en público la efectividad de la función que desempeña dentro del recinto laboral.				
	<p align="center"><b>Variable: Motivación</b> <b>Dimensión: Psicológica</b> <b>Indicador: Motivaciones laborales.</b></p>				
6	Se le reconoce en público la efectividad de la función que desempeña dentro del recinto laboral.				
7	Realiza el trabajo diario, solo por el salario que recibe.				
	<p align="center"><b>Variable: Motivación</b> <b>Dimensión: Proceso</b> <b>Indicador: Como motivar a los empleados</b></p>				
8	La satisfacción del trabajo que desempeña le impulsa a autoformarse en las distintas áreas del conocimiento.				

9	Se siente pleno con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve diariamente.				
	<b>Variable: Motivación Dimensión: Proceso Indicador: Estrategias para motivar al personal</b>				
10	La vocación de servicio es el aspecto más resaltante que caracteriza al personal docente de la institución.				
11	El estrés se hace presente con las actividades diarias propias de la profesión.				
	<b>Variable: Desempeño Dimensión: Tipos Indicador: Tareas</b>				
12	El instituto le permite desarrollar sus capacidades para resolver asuntos relacionados con su trabajo				
13	Se siente usted auto realizado cada vez que resuelve asuntos relacionado con su trabajo.				
Nº	<b>ITEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Nunca</b>
	<b>Variable: Desempeño Dimensión: Tipos Indicador: Civismo</b>				
14	Existe acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, entre los trabajadores con el gerente				
15	La institución brinda ayuda a los trabajadores aunque esta no se solicite				
16	Existe buen trato hacia los compañeros con respecto a la organización				
17	Los trabajadores asumen con respecto, sugerencia constructiva y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo				

	<b>Variable: Desempeño</b> <b>Dimensión: Objetivos.</b> <b>Indicador: Qué se evalúa?-Resultados de las tareas individuales-Rasgos conductas</b>				
<b>18</b>	Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último				
<b>19</b>	Los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.				
<b>20</b>	Las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo				
<b>21</b>	Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.				
<b>22</b>	Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral				
<b>23</b>	Los colaboradores confían en sí mismos y así demuestran que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo,				

**ANEXO B**  
**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**



## [CARTA A EXPERTOS]

Universidad Nacional Experimental  
De los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" Vicerrectorado de Planificación  
y Desarrollo Social Programa de Estudios Avanzados Maestría

Ítems	Pertinente con los objetivos	Coherencia interna	Claridad en la redacción	Validez			Observación
				S	A	I	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
Observaciones:							

**Leyenda:** S = Suficiente; A = Aceptable, I Insuficiente

Nombre del Experto: \_\_\_\_\_ C.I. N° \_\_\_\_\_

Firma del Evaluador \_\_\_\_\_

### Títulos obtenidos

Pregrado: \_\_\_\_\_ Especialización: \_\_\_\_\_

Maestría: \_\_\_\_\_ Doctorado:-----





**Universidad Nacional Experimental De los Llanos Occidentales**  
**“Ezequiel Zamora” Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social**  
**Programa de Estudios Avanzados**  
**Maestría Gerencia Pública**

### **CARTA DE VALIDACION**

Quien suscribe, \_\_\_\_\_, titular de la cedula de identidad N° \_\_\_\_\_ con título de \_\_\_\_\_ a través de la presente, manifestó que he validado la encuesta tipo diseñado por la Lic **Pérez Alexandra**, titular de a cedula de identidad N° **11.192.242**, estudiante de la UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTALDE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”, cuyo trabajo de grado tiene por título: **INFLUENCIA MOTIVACIONAL EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO PÚBLICO DE AEROPUERTO Y AERÓDROMO ESTADO BARINAS. (I.P.A.E.B)**

, y considero que el instrumento presentado es : \_\_\_\_\_

Barinas, a los 11 días del mes de Abril del 2018.

**Atentamente**

\_\_\_\_\_  
**N° de celular**  
**Correo**

**ANEXO C**  
**CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD**

## CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD INSTRUMENTO TRABAJADORES

SUJETOS	ITEMES																							TOTAL	N	α
	1	2	3	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20	21	22	23			
1	1	1	1	4	1	2	4	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	4	1	1	4	1	39		
2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	4	2	3	2	2	2	2	1	45		
3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	32		
4	4	2	1	4	4	1	1	4	1	1	2	1	4	2	1	2	1	1	4	4	1	4	1	51		
5	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	36		
6	3	2	3	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	1	49		
7	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	29		
8	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	26		
9	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	2	35		
10	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	3	46		
<b>SUMA</b>	16	15	22	19	16	16	16	18	17	16	15	17	16	16	17	22	13	18	19	16	17	19	17	388	N	14
<b>MEDIA</b>	1,60	1,50	2,20	1,90	1,60	1,60	1,60	1,80	1,70	1,60	1,50	1,70	1,60	1,60	1,70	2,20	1,30	1,80	1,90	1,60	1,70	1,90	1,70	38,80	ΣSi²	17,77
<b>S</b>	0,52	0,53	0,92	1,20	0,97	0,70	0,97	1,03	0,82	0,97	0,53	0,82	0,97	0,52	0,82	0,92	0,48	0,92	1,20	0,97	0,82	1,20	0,82	8,64	Si²	74,62
<b>S²</b>	0,27	0,28	0,84	1,43	0,93	0,49	0,93	1,07	0,68	0,93	0,28	0,68	0,93	0,27	0,68	0,84	0,23	0,84	1,43	0,93	0,68	1,43	0,68	74,62	<b>α</b>	<b>0,82</b>