



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
BARINAS- UNELLEZ**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES  
SUBPROGRAMA SOCIOLOGIA DEL DESARROLLO**

**ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
DESARROLLO ESTUDIANTIL, CON RESPECTO A LA ATENCIÓN DEL  
PÚBLICO EN EL VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y  
DESARROLLO SOCIAL (VPDS) BARINAS ESTADO BARINAS AÑO 2016-  
2017**

**Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de  
Licenciado en Sociología del Desarrollo**

**Autora:** María A. Vázquez

**C.I:** 20.869.290

**Tutor:** Mgtr. José E. Quiñones R.

**Asesor Metodológico:** Laura Mancilla

**Barinas, Marzo del 2017**

## ÍNDICE GENERAL

<b>LISTA DE CUADROS .....</b>	<b>pp. IV</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>V</b>
<b>LISTA DE GRAFICOS.....</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>VII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
 <b>CAPITULO I</b>	
<b>I. EL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
Contextualización del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivos General.....	8
Objetivos Específicos.....	9
Justificación de la Investigación.....	9
 <b>CAPITULO II</b>	
<b>II. MARCO TEORICO.....</b>	<b>11</b>
Antecedentes de la Investigación.....	11
Bases Teóricas.....	15
La Pirámide de Maslow.....	16
Motivación según Chiavenato.....	17
Según Frederick Herzberg.....	18
Para Sigmund Freud .....	18
Bases Conceptuales.....	18
Motivación.....	19
Motivación positiva.....	19
Motivación Negativa.....	19
Motivación Intrínseca.....	19
Motivación Extrínseca.....	19
Motivación laboral.....	19
Factores de la motivación laboral.....	20
Importancia de la motivación laboral.....	20
Clasificación de la motivación laboral.....	21
Organización.....	22
Bases Legales.....	22
 <b>CAPITULO III</b>	
<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>28</b>
Modalidad de la Investigación.....	28

Tipos de Clasificación de los Diseños de la Investigación.....	29
Diseño descriptivo de la Investigación.....	30
Población y Universo.....	32
Muestra.....	33
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	33
Validez.....	34
Confiabilidad.....	35
Operacionalización de las Variables.....	36

#### **CAPITULO IV**

<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
Presentación Análisis de los Resultados .....	37
Fase I. Diagnostico.....	37
Fase II. Alternativa de Solución.....	48
Fase III. Propuesta.....	48
Alcance.....	49
Delimitación.....	49
Estudio de Factibilidad.....	49
Social.....	49
Económica.....	50
Plan de Acción.....	50

#### **CAPITULO V**

<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	55
BIBLIOGRAFIA.....	56
ANEXOS.....	57
Validación del Instrumento .....	58
Evidencias Fotográficas.....	63

## LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1. Operacionalización de las Variables.....	36
2. Motivación Laboral.....	38
3. Motivación Laboral.....	39
4. Atención Al Público.....	40
5. Atención Al Público.....	41
6. Capacidad de Motivación Laboral.....	42
7. Capacidad de Motivación Laboral.....	43
8. Percepción y Apreciación.....	44
9. Percepción y Apreciación.....	45
10. Impacto Social.....	46
11. Impacto Social.....	47

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA</b>	<b>pp.</b>
1. Pirámide de Maslow .....	16

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>	<b>pp.</b>
1. Motivación Labora.....	38
2. Motivación Labora.....	39
3. Atención Al Público.....	40
4. Atención Al Público.....	41
5. Capacidad de Motivación Laboral.....	42
6. Capacidad de Motivación Laboral.....	43
7. Percepción y Apreciación.....	44
8. Percepción y Apreciación.....	45
9. Impacto Social.....	46
10. Impacto Social.....	47



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

**EZEQUIEL ZAMORA**

**BARINAS- UNELLEZ**

**ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE DESARROLLO  
ESTUDIANTIL, CON RESPECTO A LA ATENCIÓN DEL PÚBLICO EN EL  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL (VPDS)  
BARINAS ESTADO BARINAS AÑO 2016-2017**

**Autora:** María A. Vázquez

**C.I:** 20.869.290

**Tutor:** Mgtr. José E. Quiñones R.

**Asesor Metodológico:** Laura Mancilla

**Mes, Año:** Febrero, 2017

**Resumen**

El propósito de la investigación es analizar la motivación laboral en los trabajadores de desarrollo estudiantil VPDS con respecto a la atención del público. Sabiendo muy bien que la motivación laboral influye de manera constante en espacios laborales, los cual repercuten en la mayoría de las ocasiones. Dicho desarrollo de tipo descriptivo- exploratoria, y de campo donde el colectivo a estudiar fue una población de (13) trabajadores, por ser una población pequeña, la técnica de instrumento y recolección de datos fue por medio de un cuestionario conformado por (10) ítem cerrados a escala de Likert los cuales fue aplicado por los mismos trabajadores del departamento de desarrollo estudiantil, se tomó una muestra de análisis de datos, por medio de gráficos (tortas) para recolección de datos y obtención de resultados satisfactorios. En conclusión las necesidades son los motores de la conducta, son las fuerzas que mueven al individuo a buscar su satisfacción, y es así donde surge el estar motivado.

## INTRODUCCION

La tarea investigadora como proceso dirigido a la producción de un nuevo conocimiento o a la solución de un problema contempla el acercamiento del hombre - como sujeto que posee la capacidad de pensar en términos abstractos, de elegir y tomar decisiones, de evocar su pasado, de reflexionar y proyectarse en el futuro- hacia la realidad que desea conocer y a la confrontación de la teoría anteriormente construida. Durante este proceso se pueden identificar momentos que de alguna manera indican el camino del investigador. En uno primero el investigador define qué es lo que quiere saber y en relación a que hechos, es el momento en el que ordena y sistematiza sus dudas, inquietudes e interrogantes, recurre para ello a las teorías que pudieran darles luces acerca del problema. Es el momento en el que se plantea los problemas básicos teniendo en cuenta para ello la reflexión, la racionalidad y la coherencia lógica para expresar la problemática en cuestión.

Es por ello que la motivación es el impulso necesario para mover a las personas a la realización o logro de un objetivo. La motivación es un factor importante en el desarrollo y progreso de una empresa, institución, debido a que depende de esta la actitud y la conducta de los subordinados con relación a su trabajo y al logro de las metas propuestas. Por su parte, Chiavenato (2.000) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. En consideración y dando así una interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación. Cuando se usa adecuadamente, la motivación puede convertirse en una herramienta beneficiosa y favorable para los trabajadores, logrando a través de ella incrementar o mantener el rendimiento de sus empleados. En Venezuela específicamente en la ciudad de barinas, en los espacios de trabajo de la UNELLEZ y



en especial los miembros y personajes del departamento VPDS desarrollo estudiantil quienes laboran y hacen vida en dicho espacio cumplen con una serie de objetivos los cuales enmarcan y definen el papel de cada uno de ellos. Sabemos muy bien que los trabajadores son una fuente importante en dicho tema como lo es la motivación, pero más allá la motivación laboral que se podría definir como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos. Hoy en día sabemos que la motivación laboral está también ligada de una u otra forma al trato o atención que recibe dicha colectividad sea estudiantil, o personal que necesite de ese espacio para satisfacer dichas necesidades.

Es por ello que este trabajo de campo e investigación lleva de forma descriptiva un proceso de gran envergadura, pero sobre todo juega un papel muy importante ya que el tema motivación laboral tiene un gran impacto social, cultural, económico, entre otros aspectos que son de mucha importancia. Sabemos que la atención al público debe ser de la manera más exacta y buena posible porque es allí donde se dará a conocer el trabajo real de cada personaje que labora en el departamento de desarrollo estudiantil, la motivación laboral y la atención son conceptos o definiciones que irán de la mano, Está garantizado que la motivación y el compromiso no son sólo cuestión de actitud. Establecer un clima organizacional agradable, en el que la gente quiera desarrollarse y brindar buenas atenciones y seguridad a la hora de ser tratados.

Dado así dicha investigación estará estructurada de la siguiente forma:

- Capítulo I. Constituye la sección introductoria constituye la contextualización del problema, aquí se plantea la problemática existente y se formulan los distintos objetivos específicos que se desean para alcanzar la misma, el marco metodológico y su respectiva justificación.
- Capítulo II en este se formula que se refiere a los aspectos teóricos del estudio a realizar que va desde las bases teóricas hasta la definición de términos básicos.

- Capítulo III Aquí se define los principios metodológicos utilizados en la investigación como: modalidad de la investigación, tipo de investigación, procedimiento, y la técnica de recolección de datos.

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

#### CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

La motivación laboral es la capacidad de mover a la acción de una persona en su entorno laboral para que genere mayores resultados a través de poner en juego su máximo potencial. Por tanto, la clave más importante para generar motivación laboral es comprender cuáles son los elementos más efectivos para mover a una persona a la acción dentro de ese entorno empresarial. Esta misma ha causado un impacto en las empresas o instituciones públicas según la autora y psicóloga **Andrea Méndez - 2017**; hace un énfasis en dichos estudios donde contextualiza la motivación empresarial como aquella que surge a partir de la búsqueda de motivos en el ámbito de la empresa que nos inspiran a generar acciones para lograr un resultado. A través de este mecanismo (motivo, acción y resultado) encontraremos el flujo necesario para alcanzar cualquier meta en el ámbito empresarial. Dando así un ejemplo más amplio de este proceso que de una u otra forma va de la mano con la motivación laboral, y fijando una línea de valores que refuercen el proceso de trabajo en el cual se ve reflejado a través de la elaboración de estrategias para aumentar la efectividad y eficiencia de los trabajadores, la construcción de objetivos comunes, la elaboración de horarios flexibles para los trabajadores, y crear facilidades para embarazadas, también facilidad de movilidad del trabajo a casa. Existe algún impulso o alguna necesidad que conlleva a realizar una función para lograr cumplirlas, ya que "las necesidades son los motores de la conducta, son las fuerzas que mueven al individuo a buscar su satisfacción (Rodríguez, Ramírez, 2004).

Se puede afirmar que al entrar en el tema de la motivación, se menciona un impulso que permite lograr y mejorar nuestras expectativas de vida, un impulso emocional el cual permite dar un plus en nuestras actividades cotidianas. Hay muchas formas de motivarse en el entorno laboral sin depender del dinero o del sueldo que recibe cada trabajador entre ellas: tienes que estar motivado para poder motivar, la motivación requiere metas concreta, claras e inspiradoras, la motivación ha de alimentarse constantemente, requiere también de mucho reconocimiento individual, para poder motivar debes participar, el ser progresivo en las actividades laborales para obtener el éxito de allí también partirá el ser motivado, los retos solo motivan si existe una percepción, es por ello que cada persona es diferente a las demás y hay que adaptarse a cada una. Las cuales pueden surgir en nuestro alrededor; de tal manera que la motivación tiene su origen tanto en factores personales de quienes laboran como en la interacción con el medio (sociedad laboral); se puede definir a la motivación como el proceso que desencadena, dirige y mantiene el comportamiento humano hacia lo que considera importante" (Olivares, González, 2009) Por ésta razón se puede afirmar que la motivación es un factor muy importante en nuestras vidas ya que es el comportamiento que conlleva a la satisfacción.

En el medio laboral se considera a la motivación como una herramienta principal en la cual tanto el empleado vs empleador como la empresa y/o institución son los beneficiados al generar una buena relación de trabajo y atención al público. Y esta comprende tanto los procesos laborales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la misma, como los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como de la institución vayan en la misma dirección" (Olivares, González, 2009). Para lograr esta estrecha relación y generar una motivación en el empleado y su entorno de trabajo es quien debe inyectar esa motivación, llenando algunas de las necesidades fisiológicas, emocionales y personales; ya que en muchas ocasiones "la motivación laboral no se presenta como un proceso aislado, sino que se presenta a temas administrativos como salarios, incentivos, promociones, diseño del puesto, entre otros." (Olivares, González, 2009)

En Venezuela La presencia del poder de la moneda en nuestra sociedad Venezolana a veces nos lleva a pensar que lo es todo, dejando a tras las demás necesidades del ser humano. Sin embargo el dinero no lo es todo en la vida, en las organizaciones los trabajadores buscan mejoras constantes, es allí, que para retener a tus mejores talentos, debes dar profundidad y calidad a tus estrategias de incentivos.

Actualmente los gerentes se preguntan, como motivar a sus empleados cuando la ola de la crisis se ha posicionado como principal carga de trabajo, causando a su vez la recesión de empleos. Los efectos de estos factores externos chocan con el objetivo de las organizaciones en el logro de la productividad deseada, en un panorama laboral tan complejo.

Al respecto la psicóloga del trabajo por la UNAM, Mónica Vidal Vallejo. Argumenta que está garantizado que la motivación y el compromiso no solo son cuestión de actitud. Para que un empleado cumpla con sus objetivos de una manera eficiente y decida aportar un plus (Calidad y productividad) a su desempeño, influye lo que vive dentro de su organización, en su propio departamento y en la relación con sus supervisores. Si se ubica a un empleado con alto con alto potencial dentro de una organización en un área donde no valoren sus capacidades ni se tomen en cuenta sus ideas, o pueda tomar decisiones, se desmotivara y se frustrara rápidamente, así lo señala un estudio realizado por la consultora Tower Perrin – ISR, en más de 18 países.

Y muy a pesar de la relevancia de este concepto en la mayoría de las organizaciones, no son capaces de incentivar a su gente, pues (7) siete de cada (10) diez empleados se siente frustrado en su lugar de trabajo, mientras que (5) cinco de cada (10) cree que su área de trabajo no valora sus capacidades, de acuerdo con una investigación desarrollada por la consultora de recursos humanos, Hay Group.

Hoy en día, el trabajo más importante es el llamado trabajo de conocimiento, en un número creciente de empresas, éste ha devenido en el trabajo cuantitativamente mayoritario. Pero incluso en aquellas en las que esto todavía no se logra, el trabajo de

conocimiento es aquel que incide en mayor grado en la capacidad de agregación de valor de la empresa y la forma en que lo hacen, según Carlota Pérez, (2002).

Ahora bien en la ciudad de Barinas especialmente en la casa de estudio conocida como la “UNELLEZ” las organizaciones educativas o las empresas educativas llevan su proceso, en cuanto a la motivación laboral que puede ser igual o diferente a otros, es así que existen diversos factores que de una u otra forma influyen en el desempeño, desenvolvimiento, actitudes, comportamientos no adecuados o acordes para con el público quien se ve o no afectado con los tratos o formas, causando así desventajas en el crecimiento y mejoría de dicha organización e institución laboral; específicamente en la coordinación de desarrollo estudiantil del vicerrectorado de planificación y desarrollo social del estado barinas del municipio barinas el departamento de desarrollo estudiantil VPDS; es así que dicho espacio laboral se encuentra un personal que en su mayoría cumplen con los roles y desempeñan ciertas obligaciones que les corresponde emprender en dicho departamento. Si bien es cierto y notando un poco el desinterés que en algunos casos es provocado por la falta de motivación laboral. Sabiendo que la motivación laboral es una de las herramientas factibles en una institución ya que esta misma permitirá la mejora positiva del trato y la buena atención para el público en general de dicho espacio laboral.

En la coordinación de desarrollo estudiantil del vicerrectorado de planificación y desarrollo social, la motivación laboral juega un papel netamente importante; dicho proceso mantiene la estabilidad en los trabajadores de dicho espacio laboral y sostiene pero sobre todo sustenta el desarrollo y evolución del desempeño en los trabajadores. Para lograr una verdadera motivación en el trabajador, debe haber una buena política y cultura organizacional en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, así como también permita que ellos se sientan satisfechos en el logro de sus aspiraciones personales, ya que como lo explica Marcano M. (2006):

“La motivación del trabajador cambia de tiempo en tiempo” (p. 99) y las gerencias organizacionales no pueden descuidar este factor ni deben catalogarlo como un gasto;

sino más bien como una inversión a la que se le puede sacar el mayor provecho posible.

Ofreciendo un panorama más explícito de lo que se quiere lograr con este proceso de investigación es analizar la motivación laboral en los trabajadores de la coordinación de desarrollo estudiantil del vicerrectorado de planificación y desarrollo social dirección de desarrollo estudiantil VPDS, a fin de conocer, identificar, un sinnúmero de factores generadores que obstaculicen la buena atención que debe ser brindada a los estudiantes y el público que hace vida académica y administrativa en la UNELLEZ además a todo el personal en general que acude a sus instalaciones; Dicho proceso lleva a crear algunas interrogantes que si bien es cierto permitirán a cada lector descubrir e interpretar la motivación laboral, el trabajo en equipo, la confianza y factibilidad de las acciones que allí se proyectan a lo largo del cumplimiento laboral. Entre ellas están: ¿cómo se encuentran las habilidades y capacidades de atención de los trabajadores de desarrollo estudiantil del VPDS con respecto al público que asiste el día a día en dicho entorno laboral? ¿Es conveniente tomar el tema de la motivación laboral y hacerla pertinente en los trabajadores de dicho espacio administrativo? ¿Permitirá la motivación laboral el crecimiento, desarrollo y mejora de los trabajadores que laboran en dicho espacio?

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Analizar la Motivación Laboral del Personal de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social, con respecto a la atención del público.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Conocer la motivación laboral en los trabajadores de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social, con fin de analizar su funcionamiento y la buena atención.
  
- Identificar las capacidades de motivación laboral en los trabajadores de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social, hacia la buena atención del público.
  
- Exponer las apreciaciones y comprensión en los trabajadores de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social referente a la motivación laboral.

## **JUSTIFICACION**

Actualmente son muchas las dificultades que surgen con relación a la motivación del personal y más aún en organizaciones de servicio, al tratarse del desempeño, atención en espacios que laboran, los cuales se orientan en lo particular a factores como excesiva carga laboral, poca motivación de los directivos hacia el personal por metas logradas, y mal ambiente de trabajo, lo que produce trastornos y cambios considerables tanto en el desarrollo de las operaciones como en el funcionamiento institucional, específicamente en el desempeño y desarrollo laboral de los mismos. La motivación debe estar sustentada en principios y criterios democráticos en valores éticos- morales que permitan un adecuado desempeño laboral de la organización del personal de manera eficiente, así como el desempeño de roles deseados y satisfactorios dentro de la empresa o institución. Dada tal necesidad, resulta indispensable que las mismas, evalúen y analicen la motivación de los trabajadores como herramienta para mejorar el desempeño laboral de los mismos, realizando



ajustes o adaptaciones necesarias de acuerdo a los intereses organizacionales y dependencias de cada miembro o de cada trabajador que hace vida laboral.

Pensando en la motivación como un elemento muy importante para el desarrollo, evolución, crecimiento personal, aumento de trabajos satisfactorios y de tratos cordiales para con el público, sabiendo que la motivación laboral permitirá de una u otra manera la sincronización y armonía laboral pero sobre todo el trabajo eficiente, eficaz de gran solidificación en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social V.P.D.S-BARINAS.

Es de gran relevancia ya que permitirá conocer la distintas ineficiencias y desconocimiento de la satisfacción laboral, obtener mejoras con relación al comportamiento de los trabajadores, permitirá también buenas actitudes necesarias para la productividad laboral, para así lograr la mejora y desempeño en los trabajadores que allí cumplen sus funciones independiente. Dicho departamento expuesto anteriormente, demostrara un análisis con base a fuentes descriptivas y teorías que soportan la investigación, tanto así que sustenten dichas postulaciones, así como también un estudio de campo, una información confiable y valida sobre la motivación laboral de los trabajadores, la atención acorde que merecen las personas que asisten día a día, y aun así percibir e impulsan el trabajo en equipo que es de gran importancia para lograr que el empleado- trabajador se sienta augusto con lo que este desempeñando. Es importante resaltar que en dicho proceso de indagación, retroalimentación, y formación social, la línea de investigación seguidamente es “la gerencia empresarial y social” ya que la misma va orientada a un contexto organizacional, de las instituciones y gerencias sociales que a su vez cobren sentido de validez y fiabilidad aquellas instancias laborales que generen buenas atenciones al público, creen trabajos en equipos bien estructurado y llevado de forma más exacta al público en general. Académicamente dicha investigación proporcionara la obtención al título de licenciada en sociología del desarrollo; y así mismo demostrar que los investigadores son capaces de aplicar los conocimientos adquiridos durante su recorrido por la Universidad.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

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 una base fundamentada. De allí pues, que su estructura lógica y consistencia interna, permitirá el análisis de los hechos conocidos, así como orientar la búsqueda de otros datos relevantes. En consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida para la delimitación y el tratamiento de los problemas que requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico, precisando así la orientación en el sentido de la investigación. En este mismo orden y dirección se presenta todo lo relacionado con la motivación de los trabajadores, su desempeño, y atención para con el público en general. Según el autor; **Chiavenato** define la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo en su espacio o círculos laboral.

### **ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

En este sentido, la revisión de la literatura permite analizar y reflexionar si la teoría y la investigación anterior sugieren una respuesta (aunque sea parcial) a la pregunta o las preguntas de investigación, o bien si provee una dirección a seguir dentro del planteamiento del estudio, citado por Hernández Sampieri, (2014).

Es así que refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al nuestro, es decir, aquellos trabajos donde se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuestos objetivos similares; además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad”.

Es decir que permitirá el desarrollo de la investigación realizada a los autores conocer la naturaleza e importancia de la situación actual a mejorar. En el presente trabajo de investigación se consideraron antecedentes de indagación semejante y profunda, con base a la motivación laboral, atención al público, sensibilidad laboral, aprendizaje organizativo, y un sinnúmero de temas que sustentan las consideraciones anteriores.

**Según la autora y Licda. María Auxiliadora Sánchez Pinto 2011;** en su trabajo de investigación “la motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara” dicha autora y especialista en gerencia pública; tiene como propósito incentivar la motivación como estrategia para alcanzar un mejor desempeño del personal administrativo de dicho hospital, para ello realizó una investigación de tipo correlacional, descriptiva y de campo, donde un colectivo de 12 trabajadores participó en su muestra. En conclusión determino que existe un alto índice de descontento por el personal ya que el ingreso que perciben no le parece acorde con las funciones que cumplen en los departamentos de administración y recursos humanos por tal motivo y según lo citado en dicha investigación y antes la situación planteada se considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfechas. Por lo tanto resalto que pudo observar que si el personal no tiene un alto nivel de motivación, su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades. Cabe decir que la motivación laboral será y dará de cierta forma la eficiencia y factibilidad de las acciones tomadas por los trabajadores, independientemente del sitio que laboren.

**Para la autora Virginia García Sanz 2012;** en su trabajo de investigación de fin de grado en la universidad de Valladolid- España sobre la motivación laboral como estudio descriptivo de algunas variables; dicha indagación tiene como estudio la realización de variables con respecto al tema motivación laboral que lleva a los trabajadores a realizar su trabajo motivados, dando a conocer que no solo existen elementos motivadores con el mismo peso o más importantes que la retribución económica y que llevan a una mayor implicación del trabajador en el desarrollo de sus tareas, aun en el contexto económico en el que la estabilidad en el trabajo y la retribución económica tienen un peso muy importante; según se ha citado la autora define las competencias relacionadas con el grado en relaciones laborales y recursos humanos que pretende desarrollar con dicho trabajo son las siguientes:

- Capacidad de análisis, organización y planificación.
- Comunicación oral y escrita en lenguaje nativa.
- Capacidad de gestión de la información
- Toma de decisiones
- Razonamiento crítico
- Compromiso ético
- Aprendizaje autónomo
- Creatividad
- Iniciativa y espíritu emprendedor
- Motivación por la calidad.

Todo este proceso de investigación para dicha autora sirvió como muestra de estudio y justificación laboral que hoy en día los trabajadores no solo deben valer por su ingreso mensual o situación económica que allí les sea, sino también el desarrollo humano- individual que tiene cada individuo para así llevar a cabo una motivación no solo laboral, en efecto una motivación humana - personal.

**Según la autora Diana C. Tovar Z. 2013;** resulta oportuna para dicha autora en su plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa FEBECA, C.A. San diego- EDO. Carabobo; allí dicha empresa tiene entre sus políticas el desarrollo integral del personal a pesar de ello no existen estrategias que cubran la necesidad al momento de implementarlas, por lo que surge la carencia y no se solventan. Es así, que surge la situación actual del personal que labora en el departamento de recursos humanos, siendo este uno de los departamentos menos beneficiados en cuanto a remuneraciones dentro de la empresa; se observa claramente que ha traído como consecuencia, poco interés por parte de sus trabajadores, situación que se ve evidencia al realizar su labor diaria. Tomando en cuenta también que no se sienten a gusto, ya que no cuentan con ningún tipo de incentivos que logre motivar. Dicha autora antes la situación planteada determino las necesidades motivacionales que influyeron en el desempeño de los trabajadores del departamento de recursos humanos, lo cual permitió dejar como valor agregado un plan de estrategias motivacionales que ayuden a lograr la eficiencia; surgiendo la formulación de las siguientes interrogantes: ¿Cómo ayudara a la organización el plan de incentivos laborales? ¿Cómo se verán motivados los trabajadores del departamento de recursos humanos con la aplicación del plan de incentivos laborales? ¿Cómo serán beneficiados tanto el patrono como los trabajadores luego de que sea aplicado el plan de incentivos laborales? según las consideraciones anteriores y dejando claro dicha investigación mencionada tiene como objetivo un plan estratégico de incentivos laborales como impulso motivacional en los trabajadores del departamento de recursos humanos.

**Para los autores Ortega Roberto y Piña Soris 2013;** en su análisis de la motivación en el personal administrativo de la empresa F.M.F Construcciones C.A. resulta oportuno señalar que dichos autores tiene como gran importancia la motivación en los empleados y sus inclinadores: salario, las condiciones físicas, personal, allí subrayan la insatisfacción laboral del personal con las políticas de

incentivos que posee la empresa. Realizando así dichos autores un estudio donde aplicaron un instrumento (encuesta) a la población objeto de estudio, conformada por 15 empleados, que representan la población total, los datos arrojados por la investigación, afirman que el 100% opino que la motivación es de gran importancia al momento de realizar sus labores, ya que el hecho de estar motivados les permite ejecutar sus tareas con más entusiasmo, mayor rendimiento entre otras cosas, contribuyendo de esta manera al éxito y desarrollo de la organización, sin embargo dichos autores resaltan que los empleados que hacen vida en ese espacio laboral no se encuentran realmente motivados, esto ratifica de manera categórica que la empresa descuida y no toma en cuenta los factores motivacionales que estimulen al empleado dentro de su puesto de trabajo y propósitos personales; a manera de resumen y en efecto afirman lo siguiente:

Según Lucena: “Actualmente no existe ninguna fórmula para trabajar con las personas, lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo; esto puede lograrse a través de la motivación que la empresa le dé a sus trabajadores”. (p.150)

## **BASES TEORICAS**

Según Tamayo y Tamayo (2008) las define así; Cuando el investigador selecciona los elementos que a su inicio son representativos, esto influye en que lo que se quiere estudiar, exige un conocimiento previo para sustentar lo que se investiga. En este ámbito de ideas, para sustentar los objetivos de la investigación se puede hacer referencia a los siguientes fundamentos teóricos que están relacionados de manera directa e indirecta de la presente investigación, originando una lluvia de ideas que permiten aclarar aún más los conocimientos “Implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado para sustentar o explicar el problema planteado”.

A continuación se dará a conocer una de las teorías más importantes con respecto a la motivación, y como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien es cierta la motivación para Maslow; clasifico las cinco necesidades en órdenes mayores y menores. Las fisiológicas y de seguridad las describió como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y de autorrealización como necesidades de orden superior.” La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica que agrupa las necesidades humanas en una pirámide con diferentes niveles. Una vez un nivel de necesidades está cubierto, lo normal es que un ser humano sienta el impulso de satisfacer el siguiente nivel de necesidades. No es la intención explicar en este artículo la teoría psicológica completa, simplemente remarcar lo importante que es para sentirse realizados en el área de trabajo aunque no sean conscientes de ello.



**Figura 1.** Pirámide de Maslow

**Nota:** Autor (2017)

Aunque esta teoría habla de las necesidades humanas en general, la Pirámide de Maslow es fácilmente aplicable al ámbito laboral. Como los trabajadores, no se mueven siempre las mismas prioridades. Llega un momento en el que el dinero no es suficiente razón para que se encuentren retenidos en un trabajo que no les gusta. Y a su vez causan también fallas a la atención y trato para con el público en general es así que conocen casos en los que gente que ganaba mucho dinero ha cambiado radicalmente de vida o en los que aunque alguien ganaba bastante dinero y se llevaba bien con sus compañeros pero trabajaba en una empresa donde no se tenían en cuenta sus opiniones o apreciaciones, el desinterés en los trabajadores, o también deciden cambiar de trabajo.

De cierta forma como lo establece Maslow en su teoría, esta son los niveles de necesidades que podría tener un trabajador. “Pirámide de Maslow aplicada al trabajo”. De una u otra forma la satisfacción en su escalón actual de necesidades, un trabajador con la posibilidad de hacerlo buscará un cambio. Por eso, las empresas o instituciones que como en el caso de los trabajadores de desarrollo estudiantil; este autor define que un buen sueldo es importante si, pero una vez tienes un buen sueldo y un trabajo estable, necesitas un buen ambiente laboral y reconocimiento para ser feliz y mantener un saludable y exitoso ambiente de trabajo. Tener en cuenta la Pirámide de Maslow es fundamental para que cada trabajador y la gente que rodea se mantengan felices y motivados en el entorno social laboral.

Existen diversas teorías que de una u otra forma enmarcan y comparten ciertos conceptos, argumentos, reflexiones, pero sobre todo la esencia de cada una, y el motivo por el cual tiene su impacto social ante la sociedad. Significa entonces que entre otros autores importantes en dicho tema se encuentra la teoría de:

**Motivación según Chiavenato;** y si bien es cierto define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo



de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

**Según Frederick Herzberg;** psicólogo orientado al trabajo y la gestión de empresas, define la motivación como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene.

Los factores de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo...) fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador.

**Para Sigmund Freud;** el ser humano cuenta con motivaciones inconscientes que condicionan y determinan sus actos y decisiones. A estas motivaciones inconscientes se les llaman pulsiones. Freud afirma que la pulsión que hace mover básicamente al hombre es el lívido. Según sus palabras, el lívido es una pulsión, una energía pulsional relacionada con todo aquello susceptible de ser comprendido bajo el nombre de amor, o sea, amor sexual, amor del individuo a sí mismo, amor materno y amor filial, amor a la humanidad en general, a objetos y a ideas abstractas.

## **BASES CONCEPTUALES**

Hechas las consideraciones anteriores se definirán las bases conceptuales como ya se ha aclarado al transcurrir el trabajo de investigación, como puede observarse existen conceptos como:

### **Motivación:**

Una motivación puede ser generada por un motivo o una necesidad fisiológica, incluyendo factores emocionales que originan una actitud de emprendimiento y del querer lograr el éxito, las cuales pueden surgir en nuestro alrededor; de tal manera que "[...] la motivación tiene su origen tanto en factores personales como en

la interacción con el medio; se puede definir a la motivación como el proceso que desencadena, dirige y mantiene el comportamiento humano hacia lo que considera importante" (Olivares, González, 2009, p. 24).

### **Motivación positiva:**

Es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo. Mattos dice que esta motivación puede ser intrínseca y extrínseca.

### **Motivación negativa:**

Es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. de la familia o de la sociedad.

### **Motivación Intrínseca:**

Es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas. Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo. Aquí se relacionan varios constructos tales como la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad intrínseca y, finalmente, la MI para aprender.

### **Motivación Extrínseca (ME):**

Es extrínseca cuando el alumno sólo trata de aprender no tanto porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que ésta ofrece. Contraria a la MI, la motivación extrínseca pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, y no el fin en sí mismas.

### **Motivación laboral:**

La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en

relación al trabajo. Constituye el éxito de toda empresa el lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas.

### **Factores de la motivación laboral:**

- La creación de condiciones de trabajo consideradas por el empleado como amigables, estableciendo un equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral. En el estudio a este factor se le llamó "Vivir".
- Ofrecerle al empleado la posibilidad y la oportunidad de crecimiento dentro de la organización, creando un ambiente de cooperación y recompensa entre ellos. A este factor se le llamó "Crecer".
- Lograr que los valores y visión de la empresa sean compartidos por sus empleados, creando un sentido de pertenencia y un vínculo entre ellos. A este factor se le denominó "relacionarse".

### **Importancia de la motivación laboral:**

La motivación juega un papel fundamental a la hora de lograr metas y objetivos en las empresas u organizaciones, para crear y mantener un alto nivel de motivación es importante asegurarse de que los objetivos y los valores de cada empleado se corresponden con la misión y la visión de la organización. Las estrategias de motivación pueden ayudar en la mejora del rendimiento de los empleados, la reducción de las posibilidades de baja moral por parte de los empleados, la asociación del trabajo en equipo y la inclusión de una actitud positiva en tiempos difíciles, con un alto nivel de motivación suelen trabajar más y pueden superar los desafíos comunes de trabajo con facilidad, lo que ayuda a la organización a alcanzar los objetivos y mejorar a la hora de impartir en sus ambientes de trabajo. Cabe agregar que las organizaciones tienen en su efecto una gran importancia y relevancia en este espacio y mundo laboral.

### **Clasificación de la motivación laboral:**

Muchos autores clasifican la motivación de distintas formas, la motivación puede nacer de una necesidad que se genera de forma espontánea (motivación interna) o bien puede ser inducida de forma externa (motivación externa). La primera, surge sin motivo aparente, es la más intensa y duradera. Por ejemplo, la primera vez que observamos una actividad deportiva y quedamos tan impresionados que sentimos la necesidad de integrarla en nuestras vidas. A partir de ese instante, todo gira alrededor de dicha actividad y poniéndola en práctica sentimos un placer que nos empuja a realizarla, hasta que momentáneamente, queda satisfecha la necesidad de llevarla a cabo. Si, además, obtenemos un resultado apetecible (éxito, reconocimiento, dinero, entre otros), ello reforzará, aún más, nuestra conducta de repetir dicha práctica. Pensemos que no todo el que lleva a cabo una actividad lo hace con el ánimo de destacar, ganar o ser el mejor. Es más, si el único objetivo fuera ganar y la continuidad de la acción dependiera del triunfo, posiblemente solo unos pocos seguirían practicando, evidentemente, los ganadores.

Existe otro tipo de motivación interna que no surge de forma espontánea, sino, más bien, es inducida por nosotros mismos. Es aquella que nos autoimponemos por algún motivo y que exige ser mantenida mediante el logro de resultados. Se trata de una motivación vacía que difícilmente se sostiene a menos que se consigan resultados apetecibles. Muchos estudiantes renuncian a cursar una carrera que les gusta porque piensan que una vez convertidos en profesionales no ganarán el dinero que desean y se plantean cursar otra carrera porque confían en alcanzar un elevado nivel de vida. Su motivación responde a una necesidad ajena a los estudios y que se basa en un supuesto imprevisible, por depender del siempre cambiante mercado laboral. No sienten la necesidad de aprender para colmar un deseo de conocimiento, sino que DEBEN estudiar para terminar la carrera y poder ganar dinero. Cuando las largas noches de estudio comienzan a hacerse insoportables, cuando llegan los primeros suspensos, cuando llegan las primeras dudas, es entonces cuando comienzan a recapacitar y posiblemente, a arrepentirse de la decisión adoptada. En otros campos,

puede suceder lo mismo. Tomemos el ejemplo de la persona que sufre un accidente y debe iniciar un proceso de recuperación. Se inscribe en un gimnasio y se pone en manos de un profesional que le confecciona un programa de ejercicios. El alumno acude regularmente a realizar el programa, pero no porque sienta la necesidad de entrenarse, sino, porque se autoimpone el deber de hacerlo esperando una pronta recuperación. Una vez completada dicha recuperación, abandona el centro deportivo y sigue con su rutina de vida habitual.

### **Organización:**

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

## **BASES LEGALES**

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:**

Entre los principios fundamentales de la Constitución de 1999, se establece que Venezuela se constituye como un Estado democrático y social de derecho y de justicia (Art. 2), en donde la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad y a la voluntad popular son valores fundamentales, en pro de la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, promoviendo la igualdad y solidaridad entre ciudadanos.

Las bases legales de esta investigación se encuentran representadas, en primer lugar, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), de allí

dando principio a lo establecido en el **Artículo 77 de la ley de administración pública; explica lo siguiente:**

La administración pública municipal deberá desarrollar programas de gerencia con procesos de mejora y formación continua, de elevación de la competencia funcional y de continuidad en el ejercicio de la función pública a los fines del mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas y la mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Igualmente, desarrollará progresivamente la utilización de la telemática en los sistemas de información, seguimiento control de la gestión. Se propenderá a la creación de un sistema intermunicipal de recursos humanos que facilite la acreditación de conocimientos y experiencia de las personas que laboran en los municipios, con el propósito de promover el desarrollo de la carrera del funcionario municipal en el territorio nacional.

Las bases legales de esta investigación se encuentran representadas, en primer lugar, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), de donde se destaca el **Artículo 141**, cuando establece que:

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

### **“Garantía de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”**

#### **Artículo 8**

Las funcionarias públicas y funcionarios públicos están en la obligación de cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Las funcionarias públicas y funcionarios públicos incurrir en responsabilidad civil, penal, administrativa o disciplinaria, según el caso, por los actos, hechos u omisiones que en

el ejercicio de sus funciones violen o menoscaben los derechos garantizados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley, sin que les sirva de excusa órdenes superiores. Garantía del derecho a petición

#### **Artículo 9**

Las funcionarias públicas y funcionarios públicos tienen la obligación de recibir y atender, sin excepción, las peticiones o solicitudes que les formulen las personas, por cualquier medio escrito, oral, telefónico, electrónico o informático; así como de responder oportuna y adecuadamente tales solicitudes, independientemente del derecho que tienen las personas de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la ley. En caso de que una funcionaria pública o funcionario público se abstenga de recibir las peticiones o solicitudes de las personas, o no dé adecuada y oportuna respuesta a las mismas, será sancionado de conformidad con la ley.

### **Ley orgánica de la administración pública.**

#### **“Principio de la Administración Pública al servicio de las personas”**

#### **Artículo 5**

La Administración Pública está al servicio de las personas, y su actuación estará dirigida a la atención de sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades, brindando especial atención a las de carácter social.

La Administración Pública debe asegurar a todas las personas la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella. Además, tendrá entre sus objetivos la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas que se dicten.

#### **“Garantías que debe ofrecer la Administración Pública a las personas”**

**Artículo 6.** La Administración Pública desarrollará su actividad y se organizará de manera que las personas puedan:

- Resolver sus asuntos, ser auxiliadas en la redacción formal de documentos administrativos, y recibir información de su interés por cualquier medio escrito, oral, telefónico, electrónico e informático.
- Presentar reclamaciones sobre el funcionamiento de la Administración Pública.
- Acceder fácilmente a información actualizada sobre el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, así como a guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones que ellos ofrecen.

### **“Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública”**

#### **Artículo 7**

Las personas en sus relaciones con la Administración Pública tendrán los siguientes derechos:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de los procedimientos en los que tengan interés, y obtener copias de documentos contenidos en los archivos que se lleven a tales efectos, siempre y cuando no estén calificados como reservados o confidenciales de conformidad con la normativa aplicable, a excepción de los jueces y las partes interesadas.
- Conocer la identidad de las funcionarias o funcionarios al servicio de la Administración Pública bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban cursar en un procedimiento.



- Obtener copias certificadas de expedientes o documentos en los términos previstos en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica y demás normativa aplicable.
- Formular alegatos y presentar documentos en los procedimientos administrativos en los cuales tengan interés, en los términos o lapsos previstos legalmente.
- Presentar sólo los documentos exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceder a los archivos y registros de la Administración Pública en los términos previstos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y demás normativa aplicable.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las funcionarias y funcionarios, los cuales están obligados a facilitar a las personas el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Ejercer, a su elección y sin que fuere obligatorio el agotamiento de la vía administrativa, los recursos administrativos o judiciales que fueren procedentes para la defensa de sus derechos e intereses frente a las actuaciones u omisiones de la Administración Pública, de conformidad con la ley, salvo el procedimiento administrativo previo a las acciones contra la República.
- Los demás que establezcan la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.

### **“Fundamento legal del control de gestión de planes y de instituciones”**

**Artículo 18.** Principio de funcionamiento planificado y control de la gestión y resultados: el funcionamiento de la administración pública se sujetara a los planes

estratégicos y comprenderá el seguimiento de las actividades, así como la evaluación y control del desempeño institucional de los resultados alcanzados.

### **Artículo 19**

Principio de eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y metas fijados, la actividad de los órganos y entes de la administración pública perseguirá el cumplimiento eficaz de los objetivos y metas fijados en las normas, planes y compromiso de gestión, bajo la orientación de las políticas y estrategias superiores.

### **Artículo 21**

Principio de suficiencia, racionalidad, adecuación de los medios a los fines institucionales. Las formas organizativas que adopte la administración pública serán suficientes para el cumplimiento de sus metas y objetivos y propenderá a la utilización racional de los recursos del estado.

### **Artículo 142**

Los institutos autónomos sólo podrán crearse por ley. Tales instituciones, así como los intereses públicos en corporaciones o entidades de cualquier naturaleza, estarán sujetos al control del Estado, en la forma que la ley establezca.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto Carlos Sabino nos dice: “En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar, pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables”

### **MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo.

Las características que destacan en la metodología cuantitativa, en términos generales es que esta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones

obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la (s) hipótesis.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. El Método cuantitativo tiene su base en el positivismo, que busca las causas mediante métodos tales como el cuestionario y producen datos susceptibles de análisis estadístico, por ello es deductivo. Para el positivismo, la objetividad es muy importante, el investigador observa, mide y manipula variables; además de que se desprende de sus propias tendencias y es que la relación entre éste y el fenómeno de estudio es independiente. Lo que no puede medirse u observarse con precisión se descarta como “objeto” de estudio. Cabe señalar que el primer enfoque a la investigación en desarrollarse fue el cuantitativo.

Rodríguez Peñuelas (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

(Que paradigmas enmarca el estudio Si es cualitativa o cuantitativa (hay que colocar un autor)

## **TIPO DE CLASIFICACIÓN DE LOS DISEÑOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En la siguiente investigación de metodología cuantitativa surgió como diseño para nutrir este proceso; el desarrollo de la misma de tipo analítico-descriptivo ya que

como su nombre lo identifica; describe los hechos observados. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de información, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Dando así una importancia de conocimientos, y conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas.

Cabe recalcar que en el departamento de vicerrectorado de planificación y desarrollo social (VPDS) existe una serie de situaciones no eficientes, como por ejemplo; el mal estado del ambiente de trabajo, el clima laboral, observando así costumbres que tienden a desarrollarse bien sea al servicio de los estudiantes y demás personal que labora o hace vida allí en dicho espacio de trabajo, obteniendo de una u otra forma una idiosincrasia en diferentes grupos sociales educativos y laborales

## **DISEÑO DESCRIPTIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Según Navarro (2009)**, expresa que el tipo de investigación “es el camino que guiara al científico, investigador o estudiante, pero no utilizara cualquier método, sino el científico, así como la técnica a utilizar”. (pag.54)

Por tanto, se deduce de lo anteriormente planteado que la Investigación de Campo que se llevó a cabo en este trabajo, se apoyó en la investigación descriptiva, la cual según Navarro (2009), “Consiste en la observación directa y en vivo, de cosas de comportamiento de personas, circunstancias en que ocurren ciertos hechos, por este motivo la naturaleza de fuentes determina la manera de obtener los datos”. (pag.79)

Hernández Sampieri y otros (1991) recurre al uso de los términos de tipos y diseños de investigación. En los primeros ubica los estudios exploratorios, descriptivos, explicativos y correlacionales. Y en los segundos, por una parte a los experimentales (pre experimentales, experimentales y cuasi experimentales). en segundo lugar a los no experimentales. Estos últimos se clasifican a su vez en transaccional (descriptivos o correlacionales) y longitudinales de tendencia, de evolución de grupos y de panel.

**Carlos Sabino (2007)** hace referencia a tipos y a diseños de investigación. En cuanto a los primeros menciona, según sus objetivos externos, los puros y aplicados, mientras que según sus objetivos internos, describe los exploratorios, descriptivos y explicativos. Y en relación a los segundos identifica por una parte a los diseños bibliográficos, para ubicar a aquello cuyo proceso de obtención de datos e información provienen de fuentes secundarias y por otra a los diseños de campo, modalidad cuya obtención de datos e Información provienen de fuentes primarias. Dentro de este último incorpora, los estudios experimentales, los experimental post-facto, las encuestas, el panel, los estudios de casos y los diseños cualitativos.

**Miriam Balestrini (2006)** quien nos señala que: “Un diseño de Investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recogidas de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos...” (p. 131). Además de ello agrega que este se define en función de los objetivos de la investigación. Reconoce que no existe un solo tipo de diseño, sino una diversidad de ellos.

Para ello se tomó en cuenta el análisis crítico de problemas teórico – prácticos y el análisis de diferentes fuentes de información, como libros revistas datos electrónicos e informes relacionados con la motivación laboral en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) Unellez-Barinas.

Por tal motivo para la elaboración de esta investigación, surgió informaciones directamente de la realidad, por lo que se desarrolló en el Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) las llamadas fuentes primarios” si bien es cierto son aquellas que nosotros como investigadores obtenemos directamente de la realidad, recojiéndolos (produciéndolos) con nuestros propios instrumentos. Son circunstancias de primera mano. Su importancia radicó, en que permitió certificar las verdaderas condiciones del lugar laboral que día a día trabajan en pro a la ciudadanía estudiantil en el cual se han obtenidos y presentado en dicha investigación, por lo que se facilitó su revisión y/o modificación en caso de una nueva.

## **POBLACIÓN O UNIVERSO**

Según Arias (2006), “una población es el conjunto de todos los elementos que se estudian, acerca de los cuales se intenta sacar optimas conclusiones” (p.81).

De igual manera, Hurtado y Garrido (2006:80), señalan que “Si la población es pequeña se puede estudiar en su totalidad”. Puesto que la población de este proceso de indagación fue tomada de los trabajadores de la coordinación de desarrollo estudiantil VPDS, Unellez-Barinas, recopilando información de 13 trabajadores que allí laboran. De acuerdo a lo planteado cabe mencionar que la población es un conjunto de individuos homogéneo, heterogéneo limitada por el estudio.

Según Tamayo y Tamayo, (1997), “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidades de poblamiento que en este preparación se tomó en el Departamento de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) obteniendo así una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (P.114)

## **MUESTRA**

Con respecto a la muestra podemos establecer lo señalado por Arias, Fidas (2006) “La muestra es el subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p.81). La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “ es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38)

La Coordinación de Desarrollo Estudiantil del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) Unellez-Barinas, tomando así las opiniones y fuentes de informaciones de un grupo de 13 trabajadores proporcionando sus perspectivas en relación al tema indagado como lo es la motivación laboral y atención hacia el público que hace vida en dichos espacios administrativos.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Según Arias (ob. Cit.), “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar información (pag.53). Para recoger datos e información relevantes, en la presente investigación se utilizara la observación directa y entrevista, como instrumento de recolección de datos se implantara el guion de entrevista, el registro de observación documental, cuyos resultados serán analizados.

El guion de entrevista estará conformado de preguntas relacionadas con el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, así como también preguntas básicas relacionadas con el área de estudio.

En referencia al cuestionario o guion de entrevista Márquez (2006), citado por Arias (2006) plantea: “el guion de entrevista es una técnica de recolección de información a partir de un formato previamente elaborado, el cual deberá ser



respondido de forma escrita por el informante. El cuestionario lo conforma una lista de pregunta previamente organizados”

El otro método recolección de datos a aplicar es el Registro de Observación Documental, el cual se elaboró con la finalidad de recopilar datos e información vinculados directamente a la investigación.

En virtud de ello, la recolección de datos, según el contexto y la fuente de la cual provienen, dándose así en el presente estudio. Esta comprende la búsqueda y consulta de tipo documental y por ende aplicación de instrumentos propios de este tipo de recolección de indagación. De igual manera, este estudio implicó la recopilación de fuentes vivas, como es el caso de las informaciones obtenidos directamente de los sujetos estudiados en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) Unellez-Barinas; para lo cual se aplicaron instrumentos específicos que permitieron obtenerlos de la forma más objetiva y eficiente posible.

## **VALIDEZ**

La validez cuantitativa, bajo la perspectiva de la teoría positivista, se orienta fundamentalmente hacia las técnicas e instrumentos de medición elaborados por el evaluador, supuestos desarrollados a partir de las teorías planteadas por el filósofo francés Auguste Comte (1798-1857). En esa perspectiva, la validez asociada a la evaluación del aprendizaje se concibe en términos de: (a) precisar el rasgo del aprendizaje del evaluado que se pretende medir, como aprendizaje a través de pruebas o test, (b) predecir algún rasgo del aprendizaje adicional a lo que se pretende medir, y (c) medir lo que se dice ya sea medir de cierto rasgo (Comte, 1896). Este tipo de evaluación presenta diferentes interpretaciones de validez, referidas a pruebas o test. Quienes se encargan de emitir algunas consideraciones correspondientes a la correlación es una agrupación de tres expertos en el ámbito, ellos se encargaran en definir entre variables, las dimensiones he indicadores, cual

tenga la mayor relevancia he importancia pero también que sea necesaria, imprescindibles en dicha investigación.

## **CONFIABILIDAD**

Confiabilidad, Busto (2001:108), es la: “capacidad que tiene el instrumento de registrar los mismo resultados en repetidas ocasiones, con una misma muestra y bajo unas mismas condiciones.”

Para obtener la confiabilidad del instrumento se procede a realizar una prueba piloto que se aplicara a una porción de la población distinta a la muestra del estudio respecto a esto Brito (2005:51) señala que: “el estudio o prueba piloto se realizara con el propósito de garantizar la validez y la confiabilidad de los instrumentos diseñados”.

En este sentido los resultados de esta prueba se usaran para calcular la confiabilidad de los instrumentos de medición, este debe tener todos los ítems del dominio de contenido de las variables que se han de medir. En este orden de ideas Hernández y otros (2006) señalan que:

Requieren una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición. Simplemente aplica la medición y se calcula el coeficiente. (pag.251)

En relación a ello, para la presente investigación, la confiabilidad de los instrumentos se determinara con la aplicación de una prueba piloto se realizó en la Coordinación de Desarrollo Estudiantil del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social VPDS Unellez-Barinas, que son parte de la muestras propuesta para el estudio, pero sin embargo tienen particularidades similares a la muestra real.

**Cuadro N° 1. Operacionalización de las Variables**

<b>Objetivo General: Análisis la motivación laboral del personal de desarrollo estudiantil, con respecto a la atención del público en el Vicerrectorado de planificación y desarrollo social (VPDS) Barinas, Estado Barinas Año; 2016-2017.</b>					
<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítem</b>
Conocer la motivación laboral en los trabajadores de desarrollo estudiantil, a fin de indagar el funcionamiento y garantizar la buena atención del público en el VPDS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación laboral</li> <li>- Atención al público</li> </ul>	Conocer el nivel de motivación laboral que hay en el departamento VPDS- Barinas, a fin de evaluar la adecuada atención al público en general que brindan los trabajadores de este departamento	- Diferencias individuales de cada trabajador	- Necesidades de cada trabajador.	1
			- Características del puesto laboral	- Valores adquiridos.	2
			- Practicas organizacionales de cada trabajador.	- Variedad de habilidades laboral.	3
				- Identidad te tareas.	4
				- Autonomía laboral.	
Identificar las capacidades de motivación laboral en los trabajadores del personal de desarrollo estudiantil, hacia la buena atención del público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de motivación laboral.</li> <li>- Buena atención al público</li> </ul>	Proceso en el cual se evalúan el comportamiento de los trabajadores del departamento VPDS-Barinas según sus actitudes con respecto a la atención al público.	- Desempeño laboral	- Nivel de acción laboral en los trabajadores.	5
			- Cumplimiento laboral	- Gestión de recursos en los trabajadores.	6
			- Educación laboral	- Nivel de calificación de los trabajadores.	
			- Trato adecuado al público	- Grado de interacción social hacia el público.	
Exponer las diferentes percepciones y apreciaciones en los trabajadores de desarrollo estudiantil referente a la motivación laboral y el impacto social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepciones y apreciaciones en los trabajadores</li> <li>- Impacto social causado</li> </ul>	Identificar los factores que influyen en la motivación laboral en el VPDS-Barinas, para poder así mejorar la calidad de atención y trato hacia el público en general.	- Comunicación y fluidez laboral en los trabajadores VPDS	- Manejo y fluidez en los trabajadores	7
			- Sensibilidad laboral.	- Nivel de capacidad laboral.	8
			- Autorrealización laboral	- Grado de satisfacción laboral.	9
					10

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

Según el Manual de Trabajo de Grado (2007) de la UPEL, se consideran los resultados como una nueva propuesta o formulación teórica, practica o teórico-práctica, que contribuye al enriquecimiento del conocimiento; e igualmente constituyen un intento de plasmar en un todo coherente lo demostrado en el análisis de los resultados, en virtud de lo cual el razonamiento inductivo se muestra a plenitud.

El análisis de los resultados se determinó de manera explicativa de acuerdo al instrumento seleccionado, con la consecución de los objetivos específicos y alcance del objetivo general de la presente investigación.

Una vez establecidos los cálculos estadísticos se procedió a reseñar los respectivos análisis e interpretaciones de los resultados tomando en consideración cada ítem en correspondencia a la escala de respuesta las cuales se hacen en forma cerrada y cuentan con cinco opciones de respuestas: (De acuerdo, Totalmente De acuerdo, En Desacuerdo, Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo).

La información analizada se presentó a través de herramientas como gráficos circulares donde se dan a conocer los resultados de la misma.

#### **Fase I. Diagnostico**

En esta fase se presenta el instrumento, haciendo el análisis y la discusión de los resultados que a continuación se muestran.

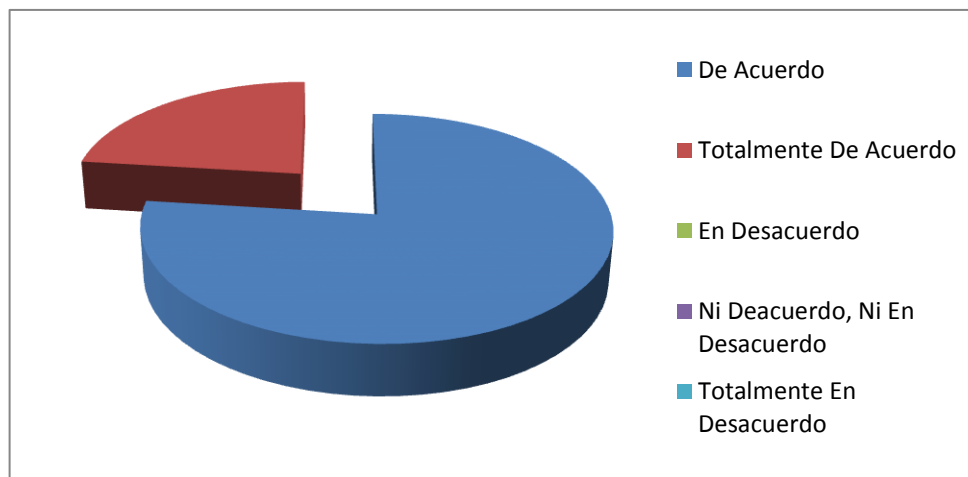
1. **Ítems 1.** - ¿Cree usted que la motivación laboral es importante para el mejor desenvolvimiento con el público que reside en dicha institución?

## Cuadro 2

### Motivación laboral

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia F(a) (Encuestados)</b>	<b>F (%)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>10</b>	<b>76,9</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	<b>3</b>	<b>23,1</b>
<b>En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Ni De Acuerdo , Ni En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totalmente En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Autor (2017)



**Análisis:** Los datos adquiridos en el ítems 1, evidencian, que el 76,9% de los encuestados manifestó que están De Acuerdo con que la motivación laboral es importante para el mejor desenvolvimiento con el público que reside en la institución, y el 23,1% Totalmente De acuerdo. De esta forma se evidencia que es necesaria la aplicación de esta investigación.

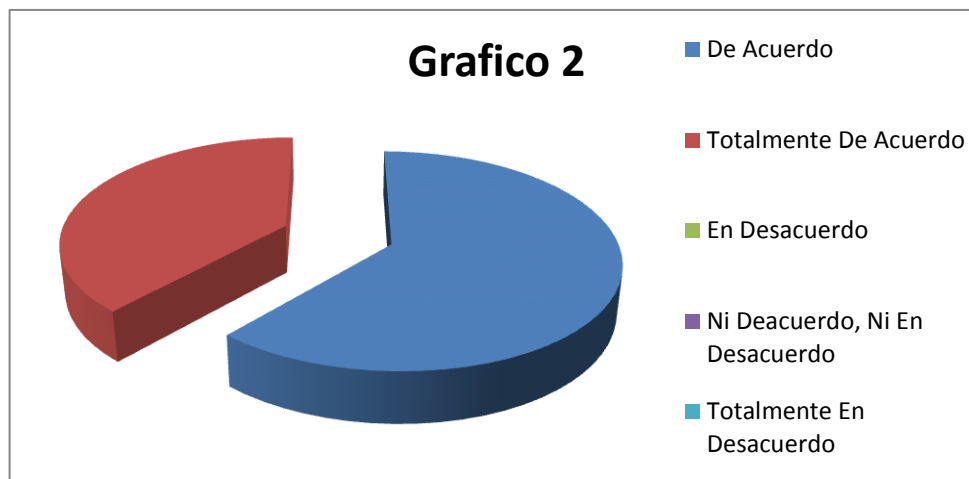
2. **Ítems 2.** - ¿Considera usted necesaria e imprescindible la motivación laboral en el departamento VPDS - Barinas, desarrollo estudiantil?

**Cuadro 3**

**Motivación laboral**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia F(a) (Encuestados)</b>	<b>F (%)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>8</b>	<b>61.6</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	<b>5</b>	<b>38.4</b>
<b>En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Ni De Acuerdo , Ni En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totalmente En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Autor (2017)



**Análisis:** En este gráfico correspondiente al ítems 2, se evidencia, que el 61,6% de los encuestados considera necesaria e imprescindible la motivación laboral en el departamento VPDS - Barinas, desarrollo estudiantil. Donde podemos corroborar que es además de necesaria imprescindible esta herramienta.

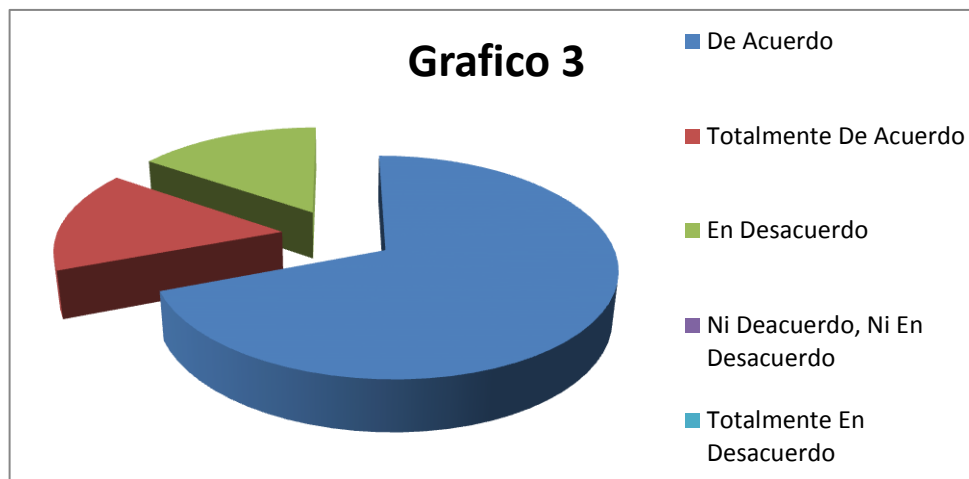
3. **Ítems 3** - ¿Desde su punto de vista considera usted que la atención transmitida al público es de manera eficiente en dicho departamento?

**Cuadro 4**

**Atención al Público**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia F(a) (Encuestados)</b>	<b>F (%)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>69,4</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	<b>2</b>	<b>15,3</b>
<b>En Desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>15,3</b>
<b>Ni De Acuerdo , Ni En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totalmente En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Autor (2017)



**Análisis:** En el ítems 3, observamos que el 69,4% de los encuestados considera que la atención transmitida al público es de manera eficiente en dicho departamento, otro 15,3% está Totalmente De acuerdo, mientras que un 15,3% está en Desacuerdo. Así podemos observar que existe el problema relacionado a la atención al público.

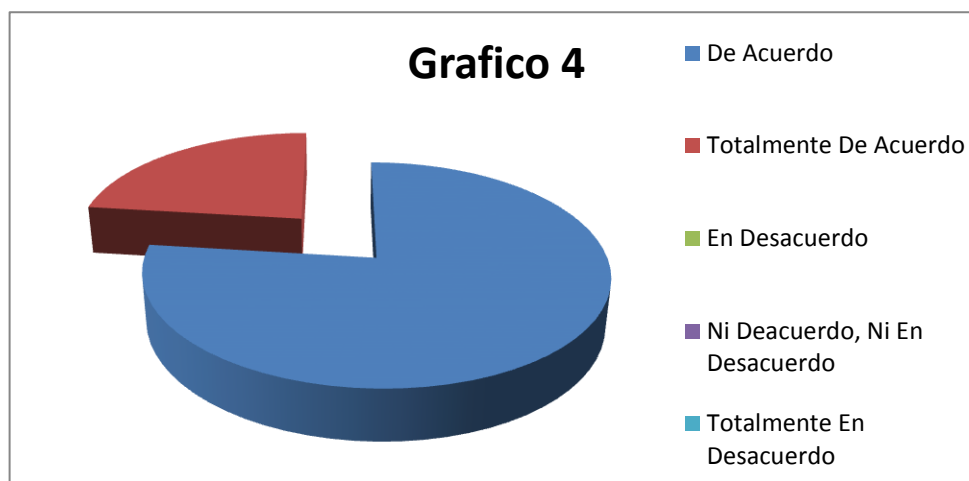
4. **Ítems 4.** - ¿Estaría usted en concordancia con establecer mejor simpatía a la hora de atender las necesidades de los estudiantes o personas que asistan al espacio donde labora?

**Cuadro 5**

**Atención al Público**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia F(a) (Encuestados)</b>	<b>F (%)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>10</b>	<b>76,9</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	<b>3</b>	<b>23,1</b>
<b>En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Ni De Acuerdo , Ni En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totalmente En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Autor (2017)



**Análisis:** De acuerdo al ítems 4, notamos que el 76,9% de los encuestados manifestó estar en concordancia con establecer mejor simpatía a la hora de atender las necesidades de los estudiantes o personas que asistan al espacio donde labora. Lo que indica la necesidad de llevar a cabo la presente investigación.



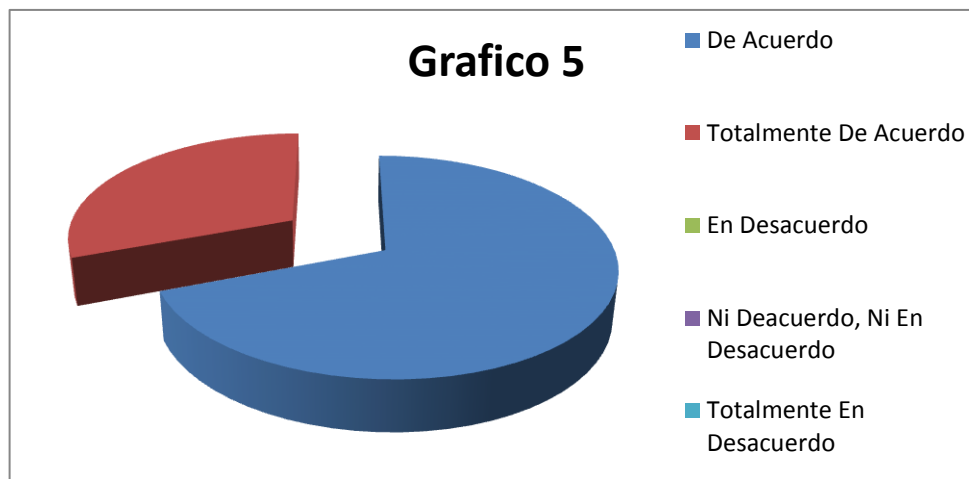
5. **Ítems 5.** - ¿Cree usted que la motivación laboral es un pilar fundamental para las organizaciones e instituciones sociales?

**Cuadro 6**

**Capacidad de Motivación laboral**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia F(a) (Encuestados)</b>	<b>F (%)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>69,4</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	<b>4</b>	<b>30,6</b>
<b>En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Ni De Acuerdo , Ni En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totalmente En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Autor (2017)



**Análisis:** En consecuencia a los datos arrojados en el ítems 5, se evidencia que el 69,4% de los encuestados coinciden con que la motivación laboral es un pilar fundamental para las organizaciones e instituciones sociales. Estando en concordancia con el objetivo planteado en esta investigación.

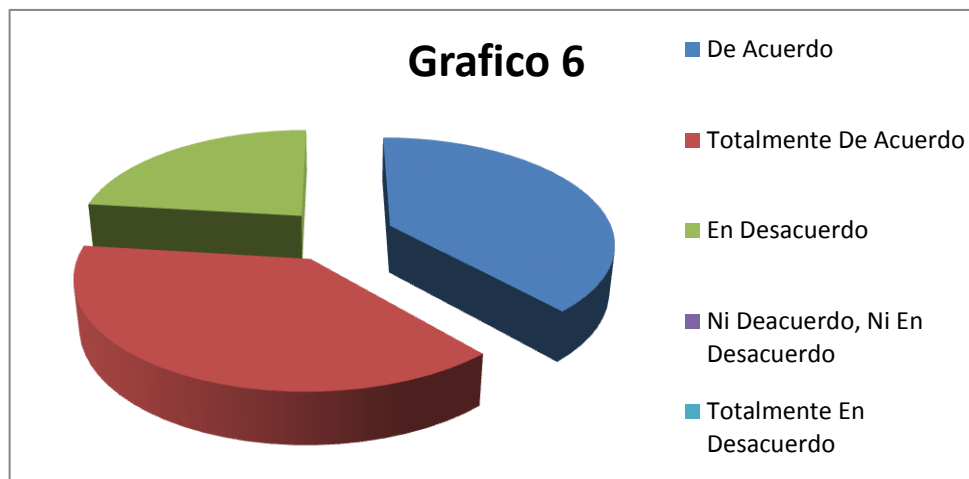
6. **Ítems 6.** - ¿Considera usted que actualmente su desempeño laboral es óptimo y eficiente?

**Cuadro 7**

**Capacidad de Motivación laboral**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia F(a) (Encuestados)</b>	<b>F (%)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>5</b>	<b>38,4</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	<b>5</b>	<b>38,4</b>
<b>En Desacuerdo</b>	<b>3</b>	<b>23,1</b>
<b>Ni De Acuerdo , Ni En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totalmente En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Autor (2017)



**Análisis:** En este ítem, podemos ver que el 76,8% de los encuestados Considera que actualmente su desempeño laboral es óptimo y eficiente, mientras que el 23,1% no está de acuerdo con lo antes expuesto debido a las deficiencias existentes en el departamento de desarrollo estudiantil.

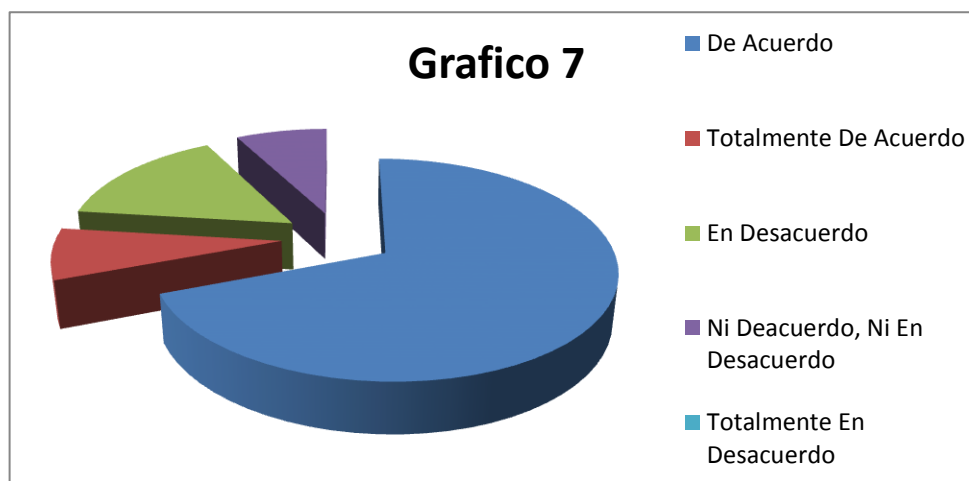
7. **Ítems 7.** - ¿Cree usted que en este departamento se toman en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, y que las mismas tienen cierta influencia en la toma de decisiones?

**Cuadro 8**

**Percepción y Apreciación**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia F(a) (Encuestados)</b>	<b>F (%)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>69,4</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	<b>1</b>	<b>7,6</b>
<b>En Desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>15,3</b>
<b>Ni De Acuerdo , Ni En Desacuerdo</b>	<b>1</b>	<b>7,6</b>
<b>Totalmente En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Autor (2017)



**Análisis:** La información obtenida en el ítems 7, nos muestra que el 69,4% de los encuestados cree que en el departamento se toman en cuenta sus sugerencias, y que las mismas tienen influencia en la toma de decisiones, mientras que el 15,3% está En Desacuerdo y el 7,6% no está ni De acuerdo, ni En Desacuerdo.

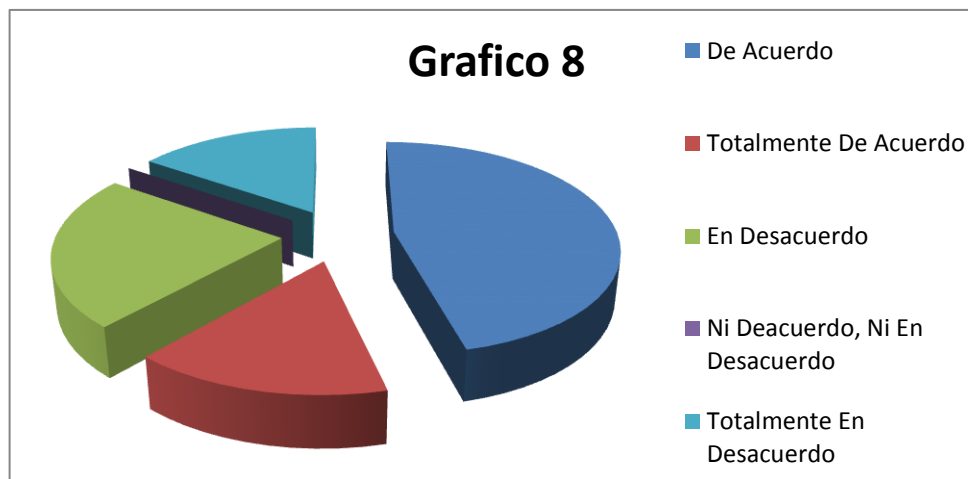
8. **Ítems 8.** - ¿En su opinión crees usted que el estado físico (material) en el que se encuentra el departamento de desarrollo estudiantil es bueno?

**Cuadro 9**

**Percepción y Apreciación**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia F(a) (Encuestados)</b>	<b>F (%)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>6</b>	<b>46,3</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	<b>2</b>	<b>15,3</b>
<b>En Desacuerdo</b>	<b>3</b>	<b>23,1</b>
<b>Ni De Acuerdo , Ni En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totalmente En Desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>15,3</b>
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Autor (2017)



**Análisis:** Los datos adquiridos en el ítems 8, se evidencia que el 46,3% de los encuestados manifestó que el estado físico (material) en el que se encuentra el departamento de desarrollo estudiantil es bueno mientras que el 23,1% estuvo en Desacuerdo y el 15,3% Totalmente En Desacuerdo. De esta manera podemos observar claramente que hay deficiencias en lo que a esto respecta.

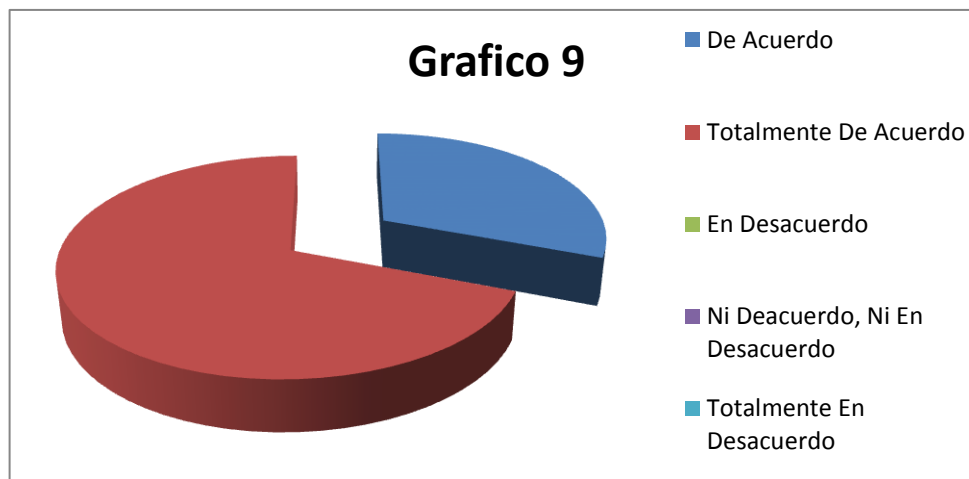
9. **Ítems 9.** - ¿Cree usted que es importante tener buen estado de ánimo y/o actitud, al momento de realizar sus trabajos diarios?

**Cuadro 10**

**Impacto Social**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia F(a) (Encuestados)</b>	<b>F (%)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>4</b>	<b>30,6</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>69,4</b>
<b>En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Ni De Acuerdo , Ni En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totalmente En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Autor (2017)



**Análisis:** En el grafico que corresponde al Ítem 9, podemos ver que el 69,4% de los encuestados manifestó estar Totalmente De acuerdo con que es importante tener buen estado de ánimo y actitud, al momento de realizar sus trabajos diarios, avalando así el desarrollo de esta investigación.

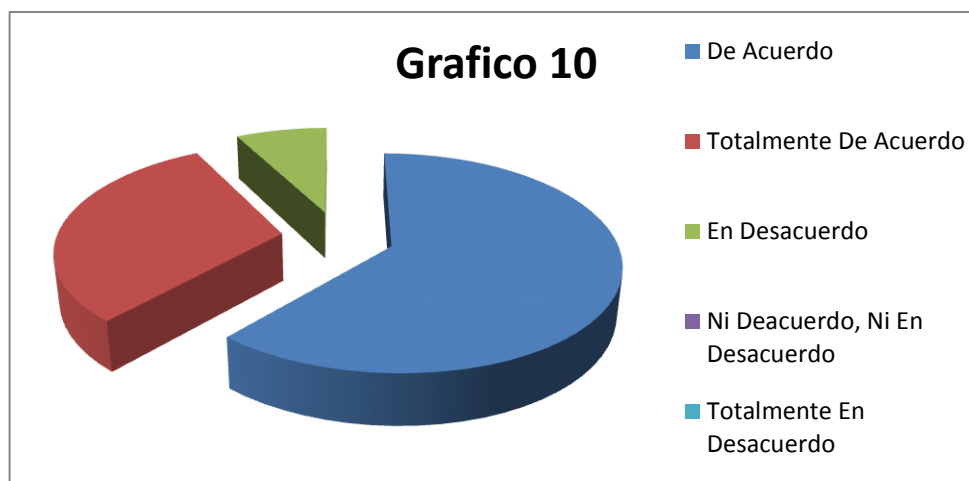
10. **Ítems 10.** - ¿Considera usted la atención que se le es brindada al público en el departamento VPDS necesita mejoras?

**Cuadro 11**

**Impacto Social**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia F(a) (Encuestados)</b>	<b>F (%)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>8</b>	<b>61,6</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	<b>4</b>	<b>30,6</b>
<b>En Desacuerdo</b>	<b>1</b>	<b>7,8</b>
<b>Ni De Acuerdo , Ni En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totalmente En Desacuerdo</b>	<b>0</b>	
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Autor (2017)



**Análisis:** En el ítem 10, podemos observar que el 61,6% de los encuestados manifestó estar De Acuerdo con que la atención que se le es brindada al público en el departamento VPDS necesita mejoras, así también el 30,6% está Totalmente De acuerdo con esto, y por su parte el 7,8% está en desacuerdo. Podemos observar que estos resultados respaldan el desarrollo de esta investigación.

## **Fase II. Alternativa de Solución**

### **Presentación**

A partir de la información obtenida, como producto del diagnóstico situacional realizado en el Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social VPDS, Unellez-Barinas, con respecto al Análisis de la Motivación Laboral del personal y la Atención al Público, y en función a los análisis demostrados, Surge la alternativa de la propuesta para la implementación de métodos que incrementen la motivación laboral en los trabajadores y a su vez obtener mejoras considerables en la atención al público de este departamento pudiendo así optimizar la funciones que allí se cumplen al generar un estado de bienestar tanto en los trabajadores como en el público en general.

## **Fase III. Propuesta**

### **Justificación**

La presente investigación es conocedor de una alternativa que accederá al análisis y estudio de la motivación laboral del personal de Desarrollo Estudiantil, con respecto a la atención del público del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) Barinas estado Barinas.

El tal sentido, este análisis busca recopilar la información necesaria para la obtención de métodos utilizables en la motivación laboral de los trabajadores del (VPDS) Barinas pudiendo de esta manera conseguir un mejor desenvolvimiento en las labores de dicho departamento y de esta manera lograr corregir y perfeccionar lo que refiere a la atención al público en general.

Es relevante señalar que se estará contribuyendo con el mejoramiento en materia de relaciones laborales, optimización de las funciones a cumplir, ambiente laboral, atención al público entre otros causales existentes.

## **Alcance**

El alcance de la propuesta viene por el Análisis de la Motivación Laboral del Personal de Desarrollo Estudiantil, con respecto a la atención del público en el Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo social (VPDS) Barinas estado Barinas año 2016-2017

## **Delimitación**

La propuesta se delimita solamente al Personal de Desarrollo Estudiantil del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo social (VPDS) Barinas estado Barinas.

## **Estudio de factibilidad**

La factibilidad está referida, según Torner (2005), a las posibilidades de éxito de la fase de ejecución de la misma, y surge de un diagnóstico que solamente se confirma o se comprueban con la puesta en práctica de la propuesta. La factibilidad está conformada por los siguientes aspectos:

### ***I. Social***

En esta condición la propuesta es factible debido que su modo en ejecución dejara resaltar el mejoramiento en el ambiente laboral, relaciones interpersonales y mejoramiento en la atención al público en general.

Este indicio tiene su basamento formal con el enfoque de un análisis eficiente que profundiza la acción social en cuanto a el trabajo de cooperación mutua entre los trabajadores del este departamento, la comunidad y la salud ambiental.



## **II. Económica**

En este ambiente, la investigación referida es ejecutable, porque al examinar cada una de las acciones que se orientaron para alcanzar los objetivos concebidos, se pueden determinar que los costos, en cuanto al Análisis de la Motivación Laboral del personal de Desarrollo Estudiantil con respecto a la atención del público en el (VPDS) pueden ser llevados a cabo.

Las diferentes actividades que se señalan en dicho análisis son factibles, es por ello que los cálculos del presupuesto adecuado para la realización de la investigación se presentan solo en material didáctico para elaboración de dicho trabajo.

### **Plan de Acción**

De acuerdo al análisis elaborado y en concordancia con los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, surge la propuesta de un plan de acción el cual busca hacer una recopilación en base a los indicadores que permitan dar claridad del problema existente en el Departamento de Desarrollo Estudiantil VPDS-Barinas, con esto se busca conseguir posibles soluciones que ayuden al mejoramiento y optimización en las labores realizadas en dicho departamento, en relación a la atención al público en general que allí hacen vida a diario. A continuación se muestran algunas alternativas que bien pueden ayudar a erradicar el problema por el cual se ha efectuado el presente estudio:

1. Dictar periódicamente charlas o seminarios de motivación laboral a los trabajadores, buscando estimular su autoestima y se motiven a ejecutar una mejor labor en su lugar de trabajo.

2. Realizar periódicamente encuestas de tipo evaluación a los trabajadores de forma anónima, donde puedan sincerar cuales son las deficiencias que afectan de manera directa su desempeño y el buen desenvolvimiento de las tareas a realizar en su sitio de trabajo, pudiendo así abordarlas de manera eficiente y a tiempo consiguiendo mejores resultados.
3. Realizar periódicamente encuestas al público en general donde expresen su percepción de la atención recibida en este departamento, y así poder conocer las opiniones del usuario y estimar la situación actual que se genera.
4. Hacer periódicamente asambleas participativas donde los trabajadores puedan exponer sus inquietudes y propuestas en pro del mejoramiento de las labores en el departamento.
5. Atender el problema relacionado al estado físico de las instalaciones y las deficiencias que vienen por falta de materiales y equipos de oficina necesarios para la realización de las actividades.
6. Realizar evaluaciones a cada trabajador de manera individual, donde el público y comunidad estudiantil a través de un pequeño Test describa como ha sido el trato y la atención ofrecida por cada trabajador. Al final de cada mes y de acuerdo a los resultados ofrecer un lugar en un cuadro de honor donde se nombrara el empleado del mes lo cual servirá de motivación y de ser posible incentivarlo(a) con un presente o un día libre según lo establezca en jefe del departamento junto a la asamblea general.

De esta manera podemos lograr motivar a los trabajadores del Departamento de Desarrollo Estudiantil VPDS-Barinas, obteniendo resultados favorables en la ejecución de sus labores y aunado a esto conseguiremos una mejor atención al público y comunidad estudiantil, abriendo paso a nuevas alternativas que puedan ser adoptadas por otros departamentos incluso de otras instituciones.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el presente capítulo, se exponen el conjunto de conclusiones y recomendaciones que surgen de la investigación desarrollada el cual está referida al Análisis de la Motivación laboral del Personal de Desarrollo Estudiantil, con respecto a la atención del público en el Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) Barinas estado Barinas año 2016-2017.

De acuerdo a Sabino se le llama también síntesis y no más que la interpretación final de todos los datos con los cuales se cierra la investigación iniciada “Sintetizar es recomponer lo que el análisis ha separado, integrar todas las conclusiones y análisis parciales en un conjunto coherente que cobra sentido pleno (p. 200)

Este capítulo está diseñado para aquellas investigaciones enmarcadas bajo la modalidad de proyectos factibles o proyectos especiales, considerando que en cualquiera de los casos las dos buscan dar soluciones viables a problemas que respondan a necesidades organizacionales, sociales o culturales. Todo caso un proyecto se debe entender como lo señala Ander- Egg y Aguilar (2000) afirman que un proyecto factible es "un conjunto de actividades concretas, interrelacionadas y coordinadas entre sí, que se realiza con el fin de producir determinados bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades o resolver problemas". (p. 16)

## CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la motivación laboral del personal de desarrollo estudiantil del VPDS- ENELLEZ con respecto a la atención brindada al público quien hace vida en dichos espacios, esta se ejecutó en el Municipio Barinas del Estado Barinas donde se tomó la muestra con la cual se trabajó e hizo el estudio y diagnóstico del problema existente con relación a los procesos de investigación analíticos y de sistema de variables que dieron origen a diversas interrogantes Este estudio arrojó como resultados la necesidad de implementar pero sobre todo conocer, identificar, y exponer las diferentes percepciones de los trabajadores de desarrollo estudiantil de acuerdo al tema reflexionado.

Del mismo modo se realizó un estudio con todo el proceso de obtención y atención del público estudiado, con respecto al trato y sugerencias recabada por los trabajadores de desarrollo estudiantil VPDS – BARINAS con la finalidad de brindarles al público buena atención, pero sobre todo buenas percepciones de los trabajos para así poder alcanzar y demostrar que allí en dichos espacios laborales se percibe un cuidado hacia los estudiantes y trabajadores quienes hacen vida y necesitan de sus observaciones como el cuidado interno y externo en ellos mismos y la comunidad estudiantil, garantizando y promoviendo un trabajo eficiente y eficaz para con la audiencia que asiste a este lugar día a día. En palabras resumidas mejorando las condiciones de trabajo de cada equipo quienes conforman dichos espacios laborales, como también disminuyendo así la mala praxis y atención, ya que no es ideal para cada estudiante o miembro de la institución Por tanto se logró ejecutar el estudio necesaria e imprescindible para el departamento de desarrollo estudiantil del VPDS tanto de la comunidad estudiantil como del personal laboral.

## RECOMENDACIONES

Como principal recomendación, se sugiere la continuación de esta investigación puesto a la gran variedad de problemas o desánimo entre los trabajadores y el público quien recibe la mala atención, este personal presentan dichas incomodidades bien sea por los espacios en los que se encuentran laborando el día a día, como otros factores que influyen como la falta de materiales y equipos de oficina entre otros.

La profundización de este estudio y la obtención de resultados satisfactorios es de gran importancia para los trabajadores, ya que estos vieron y aceptaron dicho trabajo como una herramienta clara, precisa y concisa para mejorar la calidad y eficiencia de la atención y trato brindado al público estudiantil y garantizar buenos resultados.

La motivación laboral es así ese salto paradigmático que dará y presentara dicha mejoría para el público en general que visita seguidamente dichos espacios.

Uno de los parámetros a considerar para el análisis elaborado es el conocimiento, identificación y exposición de la atención que le es brindada al público general de desarrollo estudiantil VPDS puesto a que es recomendable la mejora de espacios laborales que estén capacitados para impartir y dar buenas atenciones y comodidad al público, también el reconocimiento a los trabajadores como miembro mejor destacado del mes o año, dando también bonificaciones a los trabajadores para así y de una u otra forma garantizar la mayor estabilidad de la atención y trato a la comunidad en general, sabiendo bien que si los trabajadores se encuentran en total confort le brindaran y demostraran la mejor atención posible en el público, se debe tener claro que la motivación laboral es importante para los trabajadores de desarrollo estudiantil, ya que da a conocer el grado de motivación o desmotivación que allí se encuentre reflejada.

## BIBLIOGRAFIA.

- Arias, F. (2006). Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (5° ed.) Caracas: Espíteme.
- eumed.net enciclopedia virtual
- SABINO, Carlos: El Proceso de Investigación. El Cid Editor.
- Tamayo y Tamayo. El Proceso de la Investigación Científica. Limusa Noriega Editores. 4ta Edición. México. 2003.
- Santos, J.A. (1993). Rec-hum. Estudios de Psicología laboral y Administración de Recursos Humano. San Salvador, Universidad de El Salvador.
- SABINO, C (1990). Introducción a la Metodología de la Investigación. Caracas Venezuela.
- Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997.
- Franco, Y (2014) Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo. [Blog Internet] Venezuela Disponible: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- La Cerda Hugo (1991). Los elementos de la Investigación. Editorial El Búho. Bogotá. Colombia.
- Méndez, Carlos (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición. Mc Graw Hill. Colombia
- Sabino, Carlos (2007). El Proceso de Investigación. Editorial Panapo Caracas.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2001). El Proceso de Investigación Científica. Editorial México. Limusa
- Ander Egg, Ezequiel (2004). Métodos y Técnicas de Investigación Social II. La ciencia: Su Método y la Expresión del Conocimiento Científico. México. Editorial Lumen. 2004. p. 223.

## ANEXOS



ANEXO A  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

## **CUESTIONARIO**

### **Título de la Investigación:**

Análisis de la motivación laboral en los trabajadores del departamento de desarrollo estudiantil del Vicerrectorado de planificación y Desarrollo Social, con respecto a la atención al público Barinas Estado Barinas Año 2016-2017

Miembros del departamento del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social  
(VPDS) BARINAS

### **Instrucciones:**

- **Lea detenidamente cada interrogante antes de responder.**
- **No permita la opinión de otros, la suya es importante.**
- **Señalar con una (X) la respuesta que consideres correcta, según sus perspectivas.**

1. ¿Cree usted que la motivación laboral es importante para el mejor desenvolvimiento con el público que reside en dicha institución?  
 De Acuerdo  
 Totalmente De Acuerdo  
 En Desacuerdo  
 Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo  
 Totalmente En Desacuerdo
  
2. ¿Considera usted necesaria e imprescindible la motivación laboral en el departamento VPDS - Barinas, desarrollo estudiantil?  
 De Acuerdo  
 Totalmente De Acuerdo  
 En Desacuerdo  
 Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo  
 Totalmente En Desacuerdo
  
3. ¿Desde su punto de vista considera usted que la atención transmitida al público es de manera eficiente en dicho departamento?  
 De Acuerdo  
 Totalmente De Acuerdo  
 En Desacuerdo  
 Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo  
 Totalmente En Desacuerdo
  
4. ¿Estaría usted en concordancia con establecer mejor simpatía a la hora de atender las necesidades de los estudiantes o personas que asistan al espacio donde labora?  
 De Acuerdo  
 Totalmente De Acuerdo  
 En Desacuerdo  
 Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo  
 Totalmente En Desacuerdo

5. ¿Cree usted que la motivación laboral es un pilar fundamental para las organizaciones e instituciones sociales?
- De Acuerdo
  - Totalmente De Acuerdo
  - En Desacuerdo
  - Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo
  - Totalmente En Desacuerdo
6. ¿Considera usted que actualmente su desempeño laboral es óptimo y eficiente?
- De Acuerdo
  - Totalmente De Acuerdo
  - En Desacuerdo
  - Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo
  - Totalmente En Desacuerdo
7. ¿Cree usted que en este departamento se toman en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, y que las mismas tienen cierta influencia en la toma de decisiones?
- De Acuerdo
  - Totalmente De Acuerdo
  - En Desacuerdo
  - Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo
  - Totalmente En Desacuerdo
8. ¿En su opinión crees usted que el estado físico (material) en el que se encuentra el departamento de desarrollo estudiantil es bueno?
- De Acuerdo
  - Totalmente De Acuerdo
  - En Desacuerdo
  - Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo
  - Totalmente En Desacuerdo

9. ¿Cree usted que es importante tener buen estado de ánimo y/o actitud, al momento de realizar sus trabajos diarios?

- De Acuerdo
- Totalmente De Acuerdo
- En Desacuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo
- Totalmente En Desacuerdo

10. ¿Considera usted la atención que se le es brindada al público en el departamento VPDS necesita mejoras?

- De Acuerdo
- Totalmente De Acuerdo
- En Desacuerdo
- Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo
- Totalmente En Desacuerdo

ANEXO B  
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



