

Universidad Nacional Experimental  
de Los Llanos Occidentales  
“EZEQUIEL ZAMORA”



**La Universidad que siembra**

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales  
Coordinación de Área de Postgrado

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DEL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GAS COMUNAL  
SAN CARLOS ESTADO COJEDES**

Autora: Yuleidys Rodríguez  
C.I. 25.776.632

San Carlos, Enero de 2023

Universidad Nacional Experimental  
de Los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"



**La Universidad que siembra**

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales  
Coordinación de Área de Postgrado

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DEL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GAS COMUNAL  
SAN CARLOS ESTADO COJEDES**

Requisito parcial para optar al grado de Magister Scientiarum

Autora: Yuleidys Rodríguez  
C.I. 25.776.632  
Tutor: Dr. Robert Ardiles

San Carlos, Enero de 2023

## **DEDICATORIA**

A mi Dios Todopoderoso por ser mi guía y demostrarme las innumerables bendiciones que cada día recibo y por orientarme en el conocimiento para cumplir con la meta establecida.

A mis padres: quienes me brindaron su apoyo, amor incondicional, cubriéndome de gloria y bendiciones.

A mi hermano: quien me apoyo constantemente.

A mis familiares: que estuvieron presentes, brindándome el apoyo durante mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por haberme guiado porque ha estado conmigo a cada paso que doy cuidándome, dándome fortaleza y salud para continuar, a mi madre y padre por confiar en mí por ser pilar fundamental en mi vida, a mis amigos que fueron de gran apoyo, así como al profesor Robert Ardiles por sus consejos y orientaciones.

Este proyecto es el resultado del esfuerzo en conjunto de todos los que formamos el grupo de trabajo. Por esto agradezco a mis compañeras de grupo, de igual manera a los profesores con quien tuve la dicha de compartir a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual me abrió sus puertas, preparándome para un futuro competitivo y formándome como persona de bien.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ VIPI COJEDES



COMISIÓN ASESORA DEL PROGRAMA ESTUDIOS AVANZADOS  
RESOLUCIÓN CAPRESAV N°2022/972

UNIDAD EJECUTORA: SUBPROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

**PLANTEAMIENTO:** Solicitud de aprobación del Proyecto de trabajo de grado realizado por YULEIDYS RODRÍGUEZ, C.I. V-25.776.632, cursante del Programa de Estudios de Maestría en Administración, mención Gerencia General, titulado: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GAS COMUNAL SAN CARLOS ESTADO COJEDES, bajo la tutoría del Dr. ROBERT ARDILES, C.I: V- 19.357.841 (UNELLEZ), presentado por el Dr. Robert Alejandro Ardiles C.I V.-19.357.841, Jefe del Programa de Estudios Avanzados Cojedes.

FECHA: 21/10/2022

ACTA N°: 064 ORDINARIA

PUNTO: 11

Luego de leída y discutida la documentación correspondiente por parte de los Consejeros:

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 4, literal "o" del reglamento de la Comisión Asesora de los Programas Académicos de la Unellez establece que son atribuciones de la misma, "conocer y decidir con base a la reglamentación sobre solicitudes estudiantiles de carácter académico administrativo".

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 51, parágrafo tres, de la Reforma parcial del Reglamento de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", establece que "El Trabajo Técnico, Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado o Tesis Doctoral, requiere la aprobación de un proyecto que puede ser presentado en el momento que el estudiante alcance el 50% de su carga académica en el caso de la Especialización Técnica, Especialización y Maestría; y desde el inicio en el caso del Doctorado hasta culminar la escolaridad del programa respectivo".

**CONSIDERANDO**

Que se cumplió con lo establecido en el artículo 51, parágrafo cuatro, de la Reforma parcial del reglamento del Programa de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", el cual establece "antes de ser consignado a la Comisión Asesora de Estudios Avanzados los proyectos de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, los Trabajos de Grado y las Tesis Doctorales deberán ser revisados y aprobados en su contenido, forma y estilo por la Comisión de Revisión designada por la Jefatura del Subprograma de Estudios Avanzados".

**LA COMISIÓN ASESORA RESUELVE:**

**APROBAR** el Proyecto de trabajo de grado realizado por YULEIDYS RODRÍGUEZ, C.I. V-25.776.632, cursante del Programa de Estudios de Maestría en Administración, mención Gerencia General, titulado: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GAS COMUNAL SAN CARLOS ESTADO COJEDES, bajo la tutoría del Dr. ROBERT ARDILES, C.I: V- 19.357.841 (UNELLEZ).

Original de la Documentación se digitaliza.

  
Dr. GUSTAVO JAIME  
PRESIDENTE

  
Dr. ROBERT ARDILES  
SECRETARIO

**"La ciencia y la tecnología al servicio de la liberación permanente de la humanización del hombre"**

Dirección: Urb. Cantalero final avenida Principal, San Carlos Edo. Cojedes.  
Teléfono: (0258) 4331718. / Correo electrónico: [estudiosavanzadoscojedes@gmail.com](mailto:estudiosavanzadoscojedes@gmail.com)



Presav.vipi



Presav\_vipi



Presav\_vipi



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ VIPI COJEDES



**PRESAV**  
PROGRAMA DE  
ESTUDIOS AVANZADOS  
COJEDES-UNELLEZ

Unellez

**ACTA DE ADMISIÓN TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL**

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado	Tesis Doctoral
---------------------------	---	------------------	----------------

Titulado(a):

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GAS COMUNAL SAN CARLOS ESTADO COJEDES**

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

**YULEIDYS RODRÍGUEZ, C.I V.- 25.776.632**

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de estudios de Maestría en Administración, mención Gerencia General, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ – San Carlos, hacemos constar que hoy: 20 de enero de 2023, a las: 11:00 a.m. se realizó la admisión del mismo, acordando que:

- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL.
- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL, UNA VEZ QUE SE ADOPTEN LAS MODIFICACIONES SUGERIDAS.
- EL TRABAJO / TESIS NO SE ACEPTA PARA LA DEFENSA ORAL.

Se estableció como fecha de presentación / defensa, el día: **miércoles 25 de enero de 2023. Hora: 3:00 p.m.**, Dando fe de ello levantamos la presente acta en San Carlos, a los veinte (20) días de enero de 2023.

**1.- Jurado Coordinador (a)**

Dr. Robert Ardiles,

C.I. 19.357.841 (Tutor-UNELLEZ)

**2.- Jurado Principal**

Dra. Yesenia Fuentes,

C.I. 13.734.377 (UNELLEZ)

**4.- Jurado Suplente**

Dra. Carmen Pinto

C.I. V- 4.101.093 (UNELLEZ)

**3.- Jurado Principal**

MSc, Liza Martínez

C.I. V- 14/113.748 (UNESR).

**5.- Jurado Suplente**

Dr. Rafael Reyes,

C.I. V- 6.898.573 (UNESR).

**Nota:** Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello.



Unellez

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ VIPI COJEDES



**PRESAV**  
PROGRAMA DE  
ESTUDIOS AVANZADOS  
COJEDES-UNELLEZ

### ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Grado	<input type="checkbox"/>	Tesis Doctoral	<input type="checkbox"/>
---------------------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	----------------	--------------------------

Titulado(a):

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GAS COMUNAL SAN CARLOS ESTADO COJEDES**

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

**YULEIDYS RODRÍGUEZ, C.I V.- 25.776.632**

Como requisito parcial para optar al grado académico de: *Magister Scientiarum*, el cual es ofrecido en el programa de: de Maestría en Administración, mención Gerencia General, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos, hacemos constar que hoy, **miércoles 25 de enero de 2023** a las 3:20 pm, se realizó la presentación / defensa del mismo, acordando:

- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN HONORÍFICA.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN Y HONORÍFICA.

Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a las

3:50 pm.

**1.- Jurado Coordinador (a)**

Dr. Robert Ardiles,

C.I. 19.357.841 (Tutor-UNELLEZ)

**2.- Jurado Principal**

Dra. Yesenia Fuentes,

C.I. 13.734.377 (UNELLEZ)

**4.- Jurado Suplente**

Dra. Carmen Pinto

C.I. V- 4.101.093 (UNELLEZ)

**3.- Jurado Principal**

MSc. Lizer Martinez

C.I. V- 14.113.748 (UNESR).

**5.- Jurado Suplente**

Dr. Rafael Reyes,

C.I. V- 6.898.573 (UNESR).

Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>P.p</b>
Lista de Cuadros.....	vi
Resumen.....	vii
Summary.....	viii
Introducción.....	1
 <b>CAPÍTULOS</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación.....	7
 <b>II MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	10
Bases Teóricas.....	13
Bases Legales.....	28
 <b>III MARCO METODOLÓGICO</b>	
Naturaleza de la Investigación.....	34
Diseño de Investigación.....	36
Población y Muestra.....	37
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	38
Validez y Confiabilidad.....	38
Técnica y Análisis de Datos.....	39
 <b>IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
Presentación y Análisis de los Resultados.....	41

## V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Presentación de las Estrategias.....	49
Justificación.....	49
Fundamentación.....	51
Objetivos de las Estrategias.....	52
Objetivo General.....	52
Objetivos Específicos.....	52
Factibilidad Técnica.....	53
Factibilidad Operativa.....	53
Factibilidad Económica.....	53
Estructura de la Propuesta.....	54
Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	61
Anexos.....	62

## LISTA DE CUADROS

1.-Operacionalización de la Variables.....	33
2.-Distribución de frecuencias, porcentajes y promedios de la variable Motivación Dimensión Dimensión necesidad.....	42
3.-Distribución de frecuencias, porcentajes y promedios de la variable Dimensión Necesidad Condiciones.....	44
4.-Distribución de frecuencias, porcentajes y promedios de la variable Desempeño Laboral, Condiciones Autorealización.....	46



**La Universidad que siembra**

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DEL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GAS COMUNAL  
SAN CARLOS ESTADO COJEDES**

**Autora: Yuleidys, Rodríguez**

**Tutor: Dr. Robert Ardiles**

**Fecha: January, 2023**

**RESUMEN**

Esta investigación tuvo como objetivo Proponer un plan de motivación como herramienta para el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Gas Comunal en San Carlos Estado Cojedes. Se ubica en el paradigma metodológico positivista, enfoque cuantitativo, descriptivo con un diseño de campo, bajo la modalidad de Proyecto Factible. La población estuvo conformada por setenta y tres (73) integrantes; y una de muestra de veinte (20). Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con doce (12) ítems con las alternativas de respuestas: “Siempre” (S), “Casi Siempre” (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CS) y “Nunca” (N), que se aplicó a la población objeto de estudio. Cuyos resultados fueron analizados mediante cálculos de frecuencia porcentuales por categorías de respuestas; la validez del instrumento se hizo mediante el juicio de expertos, la confiabilidad a través del coeficiente Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.81 considerado confiable. Se concluyó falta de motivación, así como carencia de supervisión e información, ocasionando incertidumbre en el proceso laboral, además, se pudo constatar que esta función se considera negativa, de igual forma, al personal pocas veces se les escuchan sus opiniones en relación al trabajo desarrollado, afectando la búsqueda de soluciones a los distintos problemas que presentan la organización pública. Se recomienda, otorgar reconocimientos al personal, tomando en cuenta el rendimiento y productividad en relación con las actividades administrativas.

**Palabras Claves:** Motivación, Desempeño Laboral, Talento Humano



**MOTIVATIONAL STRATEGIES TO IMPROVE WORK PERFORMANCE  
IN THE GAS COMUNAL COMPANY  
SAN CARLOS COJEDES STATE**

**Author: Yuleidys, Rodríguez**

**Tutor: Dr. Robert Ardiles**

**Date: January, 2023**

**SUMMARY**

The objective of this research was to propose a motivation plan as a tool for job performance in the workers of the Gas Comunal company in San Carlos, Cojedes State. It is located in the positivist methodological paradigm, quantitative, descriptive approach with a field design, under the Feasible Project modality. The population was made up of seventy-three (73) members; and a sample of twenty (20). For the collection of information, the survey technique was used and as an instrument a questionnaire with twelve (12) items with the alternative answers: "Always" (S), "Almost Always" (CS), Sometimes (AV) , Almost Never (CS) and "Never" (N), which was applied to the population under study. Whose results were analyzed by percentage frequency calculations by response categories; the validity of the instrument was done through expert judgment, reliability through Cronbach's Alpha coefficient, whose result was 0.81 considered reliable. It was concluded that there was a lack of motivation, as well as a lack of supervision and information, causing uncertainty in the work process, in addition, it was found that this function is considered negative, in the same way, staff are rarely listened to their opinions in relation to work developed, affecting the search for solutions to the different problems presented by the public organization. It is recommended to award recognition to personnel, taking into account performance and productivity in relation to administrative activities.

**Palabras Claves:** Motivation, Work Performance, Human Talent

## INTRODUCCIÓN

Al hablar de organizaciones es indispensable mencionar a los conductores que logran el éxito de sus instituciones que orientan a su personal a conseguirlo, esto implica hacer una introspección que permita conocerse, para luego entender a los demás, reflejando lo que se quiere lograr, siempre orientado al logro de las metas, objetivos, siendo importante destacar que uno de los aspectos más importantes es la motivación como medio para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores, y que sean participativos en las actividades de la organización.

De allí, que al hablar de motivación se estaría relacionado con la optimización de desempeño laboral, por considerarse vital para el funcionamiento de la organización, al estar dispuesto a proporcionar su esfuerzo para el beneficio de la misma, por lo tanto, una de las claves para ser un gerente eficaz es motivar con el fin de combinar esfuerzos, recursos materiales, humanos para darle cumplimiento tanto a los a los objetivos como a las metas de la organización; la clave para lograrlo es la existencia de funciones claras, cierto grado de discrecionalidad o autoridad en las acciones del personal.

Desde esta perspectiva, surge el presente estudio enfocado en Proponer un plan como herramienta para motivación como estrategia gerencial para la mejora del desempeño laboral en la empresa gas comunal san carlos estado Cojedes, con lo cual se espera proveer a este significativo organismo de las bases administrativas necesarias para cumplir de manera exitosa la labor que le corresponde, como ente de contribución y ayuda social. En tal sentido, el estudio se estructura de la manera siguiente:

Capítulo I, el problema señala: objetivo tanto general como específico, justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico comprende: antecedentes de la investigación, bases teóricas, enfoques referenciales, bases legales y Operacionalización de las variables.

Capítulo III, marco metodológico, contiene: naturaleza de la investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, técnica y análisis de Datos.

Capítulo IV, comprende: el análisis e interpretación de los resultados

Capítulo V, plantea las conclusiones, recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En los procesos de transformación y crecimiento que se ha venido enfatizando en la optimización de los recursos humanos como una de las estrategias claves para lograr el definitivo despegue de las organizaciones. Es importante destacar, que en el ámbito de toda organización, sea pública o privada el desarrollo de los recursos humanos es preocupante, debido a que en muchos casos no existe una relación interpersonal armónica entre los individuos inmersos dentro de un departamento o dirección, involucrando en este proceso desde la gerencia y sus motivaciones hacia cada uno de los eslabones que componen a la misma; la adaptabilidad hacia un nuevo estilo de liderazgo capaz de romper con viejos y tradicionales patrones aún tiene mucho camino por recorrer, a pesar de que existen organismos, empresas e instituciones que han adoptado esta nueva manera de gerenciar, no es suficiente para lograr el cambio y establecer nuevos paradigmas acordes a la realidad y al cambiante sistema económico, social, cultural y laboral.

Siendo las relaciones interpersonales la que marca la diferencia en el tipo de servicio o atención que se brinda en las empresas y aunque cada día es más evidente el esfuerzo por contratar personas competentes para hacer de las instituciones las más eficientes, las propias características de los individuos pueden hacer que esta tarea sea muy difícil.

Esto se refiere, al aspecto de conformar las relaciones interpersonales entre los laborantes, es decir que estas personas se comuniquen uno a uno sin mantener discordias, porque traería consecuencias negativas, como ejemplo palpable de ello es el de las instituciones educativas, si bien no todas presentan la misma problemática, se puede destacar el manejo de las relaciones interpersonales del capital humano que labora en ella, el cual se ha manejado de manera incorrecta en numerosas

instituciones. Una de las consecuencias de este es el inequívoco ausentismo entre el personal que labora en la organización, a su vez este comportamiento genera otros convirtiéndose muchas veces en un ciclo que pareciese no tener un final satisfactorio para cada una de las partes involucradas en el desarrollo de la institución. Hoy en día el proceso de la motivación es desarrollado por todo un conjunto de actores de un determinado proceso; y que la función del líder o motivador es ayudar a que cada individuo alinee sus propios objetivos con los objetivos comunes del grupo, aumentando el rendimiento de los individuos dentro de las organizaciones, reflejado en la eficiencia con que se cumpla las funciones dentro de la misma, es decir, dependerá de la motivación el desempeño laboral del personal para lograr los objetivos y metas propuestas.

Según los autores Hodgetts y Altman (2002), dicen que la motivación “es un proceso muy difícil, porque las personas responden de manera muy distinta a los mismos estímulos para algunos, el motivador supremo es el dinero; para otros, su influencia es muy reducida”(p.95).Sin embargo Jones,(1954,) la ha definido como algo relacionado con” la forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, y con el tiempo de reacción subjetiva, está presente en la organización mientras se desarrolla todo esto” (p.14)

Es por esto que la motivación y el desempeño laboral, son protagonistas en la personalidad de cada persona dentro de las organizaciones, es por esto que cuando una persona está motivada, coloca todo su empeño en el trabajo, y así lograr una buena administración, ya que la motivación influye para que se ejecute bien las tareas asignadas en la organización. En algunas organizaciones no se preocupan por el bienestar de los trabajadores, es por ello que se presentan algunos desorden administrativos y no consiguen la causa, pero que si se analiza las citas bibliográficas antes mencionadas se puede solucionar de manera fácil y cómoda tanto para el jefe como para sus empleados, ya que la motivación está estrechamente ligada al desempeño laboral, que a su vez tomándolas en consideración estas les permite a las organizaciones satisfacer sus expectativas y necesidades en cuanto a las metas y propósitos en el entorno laboral.

Cabe mencionar y aunado a esto, las organizaciones a nivel Nacional y Regional se consideran organizaciones que cumplen diversas tareas pero en especial hacer el bienestar al pueblo del municipio. En el caso de la República Bolivariana de Venezuela se cuenta con muchas instituciones independientemente si están o no están a favor del gobierno todas tienen la obligación de asegurar al pueblo tanto económica como socialmente al municipio donde se encuentren.

De igual manera, que en los demás estados de Venezuela, específicamente el del estado Cojedes se cuentan con nueve (9) municipios que velan por el bienestar de su respectivo municipio apuntando para una gestión digna y ejemplar para sus habitantes, es por ellos que es importante tener un personal altamente motivado para lograr un buen rendimiento para el crecimiento de la organización, es decir que el desempeño laboral que tengan los trabajadores dependerá productividad y el éxito de la organización.

Sin embargo, las organizaciones públicas como privadas no consideran la motivación como elemento fundamental para el desarrollo de las actividades diarias, lo cual se refleja en desmotivación laboral al no existir estrategias que cubran las necesidades lo que afianza la desmotivación laboral, en muchos casos no se cumplen las órdenes impartidas por el superior al subalterno lo cual conlleva a poca efectividad en el trabajo, mala organización administrativa y renunciar al empleo, como se ha observado en el caso de la empresa Gas Comunal en San Carlos Cojedes.

Sumado a esto, la empresa Gas Comunal, existen factores desmotivantes que modifican la conducta negativa de los trabajadores al realizar sus tareas, por ello que el personal incumple con algunas funciones asignadas, estos factores son: el incentivo laboral (bonos, ayudas, medicinas) que es muy poco, inexistencias de cursos de formación y/o talleres de capacitación, casos de maltrato verbal por parte del jefe inmediato o compañeros de oficina, la monotonía en el día a día y presiones laborales que surgen en determinadas fechas. Lo que es de suma importancia planear, organizar y desarrollar estrategias motivacionales con el fin de incentivar al personal y así alcanzar los objetivos individuales relacionadas con el trabajo.

Al respecto Pérez (2010) señala que “en la mayoría de las organizaciones, tienden a suprimir los sentimientos entre las personas y entre los que mandan, la supresión de sentimientos afecta adversamente la solución de problemas, el desarrollo personal y la satisfacción en el trabajo” (p.20). Es por esto que se ha determinado estudiar los factores motivacionales que inducen al trabajador a realizar sus funciones con mayor desempeño, por consiguiente la presente investigación tiene como finalidad establecer que exista valores y motivaciones que permitan satisfacer las necesidades y unión laboral.

En base a la problemática planteada, surgen las siguientes interrogantes, las cuales guiaran el curso de la presente investigación:

¿Es necesario clasificar el rango de los trabajadores y saber que inquietud presentan en la empresa Gas Comunal en San Carlos Estado Cojedes?

¿Qué Factible es la aplicación de talleres/cursos en la formación en los trabajadores de la empresa Gas Comunal en San Carlos Estado Cojedes?

¿Tener una buena comunicación con los trabajadores de la empresa Gas Comunal en San Carlos Estado Cojedes para expresar sugerencias?

¿Cómo se pudiese diagnosticar el grado de motivación del personal de la empresa Gas Comunal?

¿Cuál es el esquema adecuado para el diseño de las Estrategias Motivacionales para la Mejora del Desempeño laboral en la empresa Gas Comunal?

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **General**

Desarrollar estrategias motivacionales para la mejora del desempeño Laboral en la Empresa Gas Comunal San Carlos Estado Cojedes

### **Específicos**

1. Diagnosticar los niveles motivacionales en los trabajadores de la empresa gas comunal en San Carlos estado Cojedes.
2. Describir las necesidades motivacionales que inciden en el desempeño en los trabajadores de la empresa gas comunal en San Carlos estado Cojedes.
3. Diseñar estrategias motivacionales para la mejora del desempeño de los trabajadores de la empresa gas comunal en San Carlos estado Cojedes.
4. Aplicar estrategias motivacionales para la mejora del desempeño de los trabajadores de la empresa gas comunal en San Carlos estado Cojedes.
5. Evaluar las estrategias motivacionales para la mejora del desempeño de los trabajadores de la empresa gas comunal en San Carlos estado Cojedes

## **JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

En los actuales momentos la crisis política, social, cultural, económica que atraviesa el país ha generado que el personal de las instituciones, demuestren poco interés por su trabajo, se envuelva en una rutina, tenga limitaciones para establecer relaciones interpersonales armónicas; debido a la percepción poco motivadora que tienen en el ambiente de trabajo el cual no satisface su expectativa, lo que se ha convertido en un verdadero reto de la nueva dirección, la cual asuma un nuevo estilo de liderazgo apto para manejar adecuadamente las relaciones interpersonales de todo el personal tomando en cuenta como intermediar para solucionar un problema.

Es importante que quienes dirigen las instituciones tengan conciencia de la diferencia de competitividad que significa el hecho de contar con recursos humanos entrenados. Y a su vez el impacto que esto tiene en la motivación del personal como en la

capacidad de la institución para innovar de manera permanente. De allí que a este nivel se plantea un doble reto, por una parte hacer entender la relevancia de concebir a los recursos humanos de la empresa como principal activo y orientar su actuación hacia el desempeño enmarcados en los nuevos esquemas de definición de cargos que exige la empresa actual.

De acuerdo a lo expresado, las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño del resto. Las relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y cooperación. Y por su parte, las relaciones entre empleado-jefe, compañeros-compañeros, tienen un sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, pero todo en límites precisos, ya que si se torna excesivo puede devenir en estrés, acoso laboral y otros inconvenientes de este estilo.

Es por esto, que las instituciones y/o empresas deben entrenar a su personal para evitar contratiempos, discordias informándoles que las relaciones interpersonales entre cada uno de sus miembros es muy importante tanto para ellos como para la institución, si esta no funciona a cabalidad distorsiona el trabajo.

Con la puesta en marcha de incentivos laborales, permitirá que los trabajadores de la empresa gas comunal, pueda presentar un desempeño más acorde y eficaz; ofreciendo una mayor confiabilidad, rapidez y eficiencia en el manejo administrativo de cada trabajador y sus funciones, obtención de la información a procesar, así como también el uso de nuevos avances tecnológicos los cuales permitirán corregir todas las fallas existentes.

Además, orientará los demás procesos que se ejecutan para así tener una mejor organización de todas las actividades laborales que brinda la dirección, el llevar un buen control nóminas de pago tanto de empleados, obreros y contratados, información detallada de expedientes de los archivos de cada trabajador, afiliación y seguimiento al seguro Social, entre otros.

La motivación dará como resultado a cada trabajador estrategias satisfactoria en donde se busca obtener un buen desenvolvimiento en el proceso administrativo, de allí la inquietud de elaborar programas y/o incentivos laborales siendo este factible y beneficioso, tanto para los trabajadores que conforman en cada subdivisión, el cual constituye un completo sistema administrativo y así evitar inconvenientes dentro de la misma y que exista una buena comunicación entre jefes y subalternos, con la puesta en marcha de programas de incentivo motivacional va a permitir un buen desarrollo del proceso administrativo, mayor fluidez de pensamientos de ideas, decisiones correctas y armonía dentro de la oficina.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, se considera que la motivación es el fortalecimiento institucional, por lo tanto será de mucha utilidad tanto a los empleados, directivos y beneficiarios que allí laboran. Cabe mencionar, la importancia de mejorar el rendimiento individual de cada trabajador, ya que brinda una mayor presentación a la hora de obtener una información más clara, rápida, resumida y amplia según se requiera. En el contexto institucional, la presente investigación aporta elementos que permitirán a la empresa fortalecerse institucionalmente a medida que se centren los procesos administrativos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Según Arias (2012) “El marco teórico o marco referencial, es el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. (p. 106). En efecto, consiste en buscar fuentes documentales que permiten detectar, extraer y recopilar la información de interés para el investigador, y que le será de gran apoyo para orientar dicha investigación. En consecuencia, este nos permite indagar o conocer las teorías que va a fundamentar la investigación con base al planteamiento del problema que se ha realizado.

Toda investigación requiere de un sustento teórico en el que se da conocer las bases principales en las cuales el investigador se apoya para abordar el objeto de estudio. Balestrini (2006) expresa que en el marco teórico se debe “relacionar las posturas teóricas que se asumen, orientadoras del sentido de la investigación, permanente con el problema realizado”. (p 96).

### **ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Para llevar a cabo esta sección, se consideró necesario la revisión de estudios previos, como son, trabajos y tesis de grados, artículos e informes científicos relacionados con el problema planeado, es decir, investigaciones y/o antecedentes que tienen alguna similitud con nuestra propia investigación.

En este apartado se contemplan los antecedentes de trabajos desarrollados con anterioridad, donde fueron tomados algunos aspectos significativos, lineamientos teóricos, conclusiones y aportes que tienen alguna articulación con las variables establecidas que pudieran variar al final de acuerdo a las posturas o significados que le dan los actores sociales, en este sentido se expresan a continuación trabajos relacionados con la presente investigación:

González (2017), realizó una investigación como requisito parcial para optar al grado de Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General, el cual se tituló “Comprensión del conocimiento que poseen los docentes acerca de la influencia de la satisfacción laboral en la praxis educativa. Caso: Subprograma Administración Unellez San Carlos.”

Dicho estudio, fue enfocado desde la perspectiva cualitativa, mediante una investigación fenomenológica con un diseño de teoría fundamentada; el propósito principal de esta investigación era comprender el conocimiento que poseen los docentes acerca de la influencia de la satisfacción laboral en la praxis educativa. Por su parte, como técnica e instrumento para recoger la información, utilizó la observación participativa y la entrevista semi-estructurada, la cual fue aplicada a “informantes clave”, quienes estuvieron integrados por cinco docentes del subprograma administración de la UNELLEZ San Carlos.

Como conclusión, la autora obtuvo que el docente definido como individuo que se dedica a enseñar, posee como principal factor motivacional a sus discentes, por consiguiente, el mismo debe estar comprometido con su rol; sin embargo, como individuo posee necesidades que deben ser satisfechas, y que, de una manera u otra, si no lo son repercuten a pesar de su rol en sus prácticas educativa como desempeño laboral. Además, que en las principales necesidades se encuentra la estabilidad laboral y la satisfacción de factores físicos. Entonces, la investigación antes mencionada fue de importancia para el presente estudio, ya que la misma se basó en las teorías motivacionales con el fin de comprender la influencia de estas en la satisfacción laboral.

Estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral del personal de Gas Comunal S.A “Sede la Fría” Jul.2018.

El presente estudio plantea el diseño de un conjunto de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral del personal de Gas Comunal S.A “Sede La Fría” El mismo está fundamentado en la percepción motivacional de los trabajadores. El presente estudio se enmarca en una investigación de naturaleza descriptiva, proyectiva y cuantitativa, apoyada en un estudio no experimental y de campo, bajo un

enfoque humanista. La población seleccionada bajo la modalidad de censo constituye un total de cincuenta y siete (57) sujetos del Gas Comunal S.A “Sede La Fría”, Estado Táchira. En cuanto a la validación fue realizada por juicio de expertos, se obtuvo la confiabilidad del instrumento en 0,81, El procedimiento de datos se hizo a partir de los valores porcentuales de la frecuencia simple para el análisis y la interpretación de los resultados. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario tipo escala de Likert conformado por treinta (30) ítems con 3 alternativas de respuesta: S, CS, y N. El procesamiento de datos se realizó mediante la tabulación y análisis mediante el empleo del paquete estadístico SPSS0.5. Se obtuvo como resultado que el personal presenta desmotivación al desempeño laboral.

Estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en Farmatodo, c.a. San Carlos estado Cojedes. Marzo 2019.

Partiendo de este planteamiento, se ubica la Empresa Farmatodo, C.A. ubicada en San Carlos del Estado Cojedes; institución que se encarga de la venta y distribución de medicamentos, y otros productos de consumo masivo, así como también da servicios relacionados con el área de salud humana en San Carlos Estado Cojedes. Bajo este contexto, se evidenciaron diferentes situaciones que probablemente afecten el desempeño de los colaboradores de la empresa antes descrita.

Estrategias de Motivación para Mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa Redecol E.S.P. (5 de mayo 2020).

El presente proyecto desarrollado en REDECOL E.S.P, tiene como propósito diseñar estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral, para lo cual se sustentó con teorías motivacionales que permitió el diagnostico de las necesidades en torno a la pirámide de Maslow y de esa forma, elaborar la propuesta acorde a los estímulos personales identificados en el talento humano para potencializar el desarrollo de las funciones que se verán traducidas en el crecimiento general de la organización.

Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Aguapen E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018.

El presente trabajo investigativo se realizó en la empresa AGUAPEN EP del cantón Salinas tiene como problema principal, ¿La implementación de estrategias de motivación mejorará el desempeño laboral de en la empresa AGUAPEN E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena? el que permite plantear como objetivo general del trabajo de investigación es analizar de qué manera la implementación de estrategias motivacionales mejorará el desempeño laboral, mediante una investigación de enfoque mixto aplicada al personal de la empresa AGUAPEN E.P. La metodología utilizada en el estudio incluye el método analítico y sintético para la correcta interpretación de la información obtenida. La recolección de información se realizó a través de ficha de observación la misma que fueron aplicadas en la empresa.

## **BASES TEÓRICAS**

Este apartado tiene como finalidad ayudar a comprender el conjunto de teorías, enfoques y conceptos que constituyen un el punto de vista del autor, con el propósito de explicar el problema planteado. Es decir, la combinación entre el problema y el marco teórico donde se logra precisar los elementos y la forma en que son manejados, alcanzando así los resultados.

La realización de toda investigación requiere que la autora consulte criterios, preceptos y teorías expuestas por autores especializados en área de interés para el estudio, para con ello establecer el deber ser del mismo, y compararlo con las evidencias que arroja el proyecto. En tal virtud, las bases teóricas, según Arias (2006) “implican la detención, obtención, consulta, extracción y recopilación de literatura, a través del proceso de investigación documental” (p. 114). La resultante de esta revisión contribuye a darle un marco conceptual a los términos que se relacionan directamente con la investigación así como a las variables que definen el desarrollo del estudio.

## LA MOTIVACIÓN

Se puede concebir a la motivación como aquellos “procesos que dan cuenta de la necesidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta” (Robbins, 2004, p.155). Esta definición posee tres elementos principales: intensidad, esfuerzo y persistencia, la intensidad es la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr un objetivo planteado.

Por su parte, Chiavenato (2000) comenta que “motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una prospección hacia un comportamiento específico” (p.68). También, López (2005) establece que “la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (p.26).

Además, está la definición propuesta por Maslow (1991) quien se ha destacado por ser uno de los principales pioneros de éste tema, quien menciona que “la motivación es constante, inacabable, fluctuante y compleja, y que es una característica casi universal de prácticamente todos los estados orgánicos en cuestión” (p.8). Para poder explicar el comportamiento humano, la teoría del comportamiento de Maslow se fundamenta en la conducta individual de las personas y para explicar su conducta, es necesario comprender la teoría de la motivación humana. De igual manera, Maslow ordena por categorías y clasifica por niveles las diferentes necesidades humanas.

Al analizar las numerosas definiciones que se han dado acerca de la motivación se evidencia la disparidad existente. De este modo hay autores que plantean su definición desde un punto de vista biológico, otros se destacan más por el ámbito psicológico, otros lo analizan desde el punto de vista conductual y otros desde el ámbito cognitivo. Para fines de esta investigación, la motivación es considerada como la fuerza que impulsa a un individuo a realizar una acción para alcanzar un objetivo.

Este debe canalizarse en una meta deseada, la persistencia consiste al tiempo a la que una persona dedica dicho tiempo. De este modo se plantean algunas consideraciones sobre la motivación realizadas por autores.

Según, Richard y Steven (1996) “la motivación es un proceso muy difícil, porque las personas responden de manera muy distinta a los mismo estímulos. Para algunos, el motivador supremo es el dinero; para otros, su influencia es muy reducida”. (p. 95). Partiendo de esta idea, el estado de ánimo de los seres humanos influye en gran parte en la motivación, teniendo en cuenta la diversidad de ideas y personalidades que pueden perjudicar o favorecer en la motivación del ser humano.

En este sentido, Maslow (1997). “El principio primordial de la organización de la motivación humana es la ordenación de las necesidades básicas en una jerarquía de mayor o menor prioridad o potencia”. (p.54). De acuerdo a lo expresado, el ser humano tiene necesidades que satisfacer, para esto se debe tomar en cuenta el estado de interés y necesidad que satisfagan a cada individuo.

Por eso es importante acotar, que las personas satisfacen sus necesidades en muchas formas distintas, los individuos pueden tener gran cantidad de necesidades o expectativas que cambian continuamente. La satisfacción de una necesidad particular puede conducir a un aumento de su intensidad. A veces el aumento salarial ocasiona en una persona mayor ambición de dinero, lo cual no llegara a la satisfacción final.

En este criterio, se caracterizan tres aspectos comunes para el proceso de motivación. Estos se asocian con: a). Lo que le confiere energía a la conducta humana, b). La forma en que se dirige o encauza esta conducta y c). La manera en que se puede sostener la conducta. Estos aspectos forman parte del proceso de motivación, pero se debe resaltar que la motivación es un proceso más complejo, por lo tanto las personas reaccionan de manera diferente dependiendo a las experiencias adquiridas ya que son únicas y originales.

Siguiendo la temática, Richard y Steven (1996), tomando nuevamente en cuenta sus estudios en el campo motivacional, señalan que el proceso de la motivación está sujeto a muchas complicaciones, a continuación se explican:

**Frustración:** en el proceso de satisfacción no siempre se realiza con facilidad, la conducta constructiva y la conducta defensiva. Ambas son ejemplos de frustración, que es la incapacidad de satisfacer necesidades particulares.

**Conducta constructiva:** es el resultado que se obtiene cuando un individuo es incapaz de satisfacer una necesidad, se enfrenta a la realidad de la situación y no siente la necesidad de defender su ego o su yo. Una persona ocupada en desarrollar una conducta constructiva puede estar capacitada para sentir que la necesidad o el deseo era poco realista o innecesario, y limitarse a no hacer absolutamente nada.

**Conducta defensiva:** esta conducta está encaminada a defender o proteger nuestro propio ser personal contra fracasos, daños al ego o pérdida de auto estimación. Todo el mundo participa en alguna forma de manera defensiva y no hay nada anormal respecto a este tipo de comportamiento. Es una manera típica de resolver algunas de las dificultades a las que se enfrenta toda persona.

La conducta defensiva puede tomar varias formas como se explicaran a continuación:

**Racionalización:** Es un mecanismo de defensa que le permite al individuo formular excusas ante la falla. Se trata de una auto justificación en que la persona no está consciente que está utilizando un falso razonamiento para protegerse a sí misma. Es una forma de conducta ampliamente utilizada, y los ejemplos son muy abundantes. El empleado que no consigue ningún ascenso culpa de su fracaso a un supervisor que no aprecia su talento lo suficiente. En realidad, tal vez el individuo no había tenido un buen desempeño.

**Proyección:** Es el ámbito de atribuir a otras personas nuestros propios impulsos o motivos poco dignos. En efecto, culpamos a los demás por los sentimientos que experimentamos. La gente que no guarda buenos sentimientos respecto a si misma tiende a desarrollar esta conducta de proyección. Cuando un individuo que tiene dudas respecto a si es digno de confianza, puede creer que “a la gente no se le puede tener confianza”. Del mismo modo, un estudiante que tiene bajo rendimiento en una clase puede sugerir que se debe a que “los maestros de esta escuela son muy malos”.

**Compensación:** se refiere a que una meta alcanzable sirve para suplantar a otra que es difícil o imposible de lograr. Quizá la compensación, por si misma, no sea una respuesta poco saludable, sino más bien puede ser el resultado de una autoevaluación realista y una indicación de conducta constructiva. Cuando la conducta se desarrolla de manera exagerada, se convierte en una amenaza potencial para la salud psicológica.

**Regresión:** Cuando un individuo vuelve a la conducta infantil como resultado de alguna frustración, está utilizando la regresión como mecanismo de defensa. La regresión, al igual que otros mecanismo de defensa, es a menudo una reacción inconsciente o el retorno a un periodo anterior y mas feliz de la vida de la persona. Por ejemplo, “las jugarretas” en el trabajo son, con frecuencia un ejemplo de regresión, como también la terquedad para salirse con la suya.

**Evasión:** puede existir una ausencia física o psicológica como resultado de la frustración. Cuando una persona “abandona algo” o cede, está utilizando la evasión como medio de protegerse. La apatía extrema y el ausentismo físico son ejemplos de evasión.

**Represión:** Con la represión se pone un pensamiento desagradable fuera de la mente o se “olvida activamente” algo. Por lo común, a las manifestaciones de la conducta reprimida se asocian sentimientos de culpabilidad. Esto puede ser una reacción a la frustración, peligrosa desde el punto de vista psicológico y, ciertamente, un hábito de trabajo ineficaz. El único resultado de la represión es posponer o aplazar pensamientos o acciones incómodas, a los que será preciso enfrentarse en un momento posterior.

### **Teorías motivacionales.**

La motivación tiene una influencia marcada en la conducta de los individuos orientándolos al logro de una meta o a la satisfacción de una necesidad, a lo largo de los años han surgido diversas teorías e investigaciones que han tratado de explicar los factores que producen incentivos en el individuo o la dinámica de la motivación; las

cuales contienen aspectos relevantes que se deben considerar para lograr la excelencia en la organización; algunas de ellas se explican a continuación.

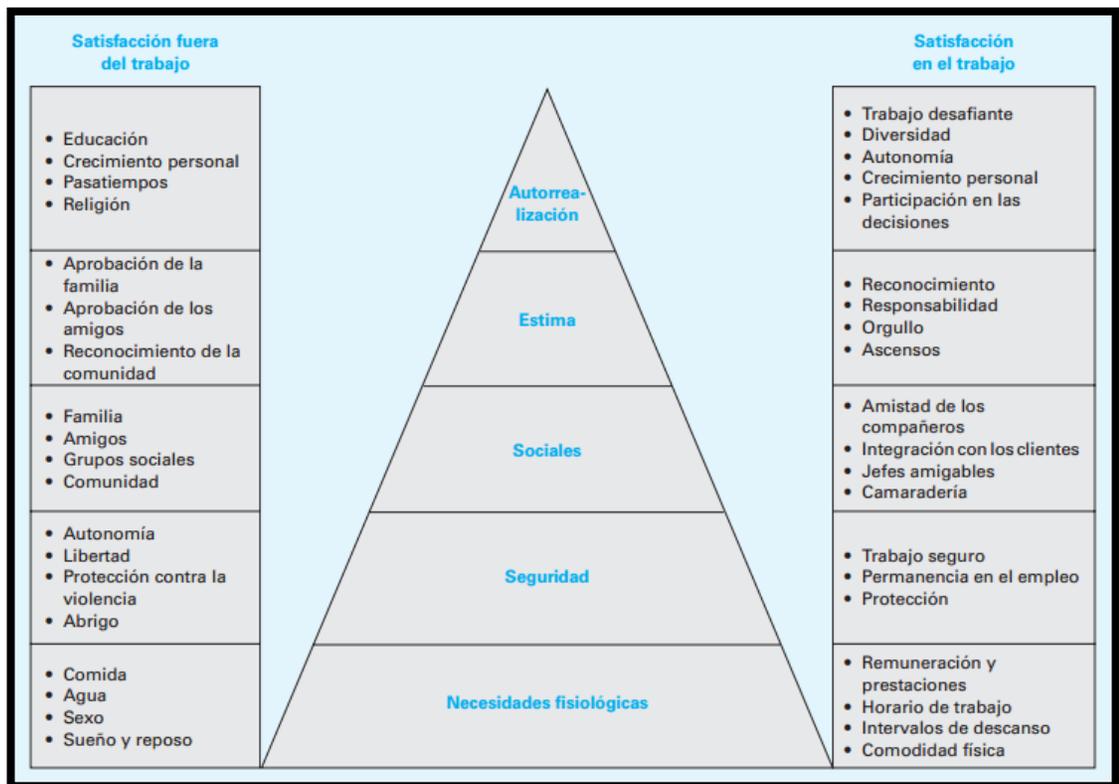
### **Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.**

Esta teoría ha sido ampliamente utilizada por los investigadores en el campo de la motivación, esta teoría está basada en la llamada pirámide de las necesidades, en donde las necesidades se pueden observar de manera jerárquica de acuerdo al orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. Además, ésta pirámide se fundamenta en la forma de cómo influyen ciertos factores motivadores e higiénicos en el comportamiento del trabajador dentro de una organización.

Por su parte, Maslow (como se citó en Chiavenato, 2002) plantea que:

Los humanos disponen de una jerarquía de cinco (5) necesidades y si se satisface una necesidad relativamente, la siguiente necesidad predominará en el comportamiento de la persona. Estas necesidades se clasifican en: Necesidades fisiológicas, Necesidades de seguridad, Necesidades sociales, Necesidades de estima y Necesidades de autorrealización. (p.589).

En este sentido, a medida que una persona va compensando sus necesidades más básicas, inmediatamente van surgiendo otras más elevadas, las mismas influenciarán su desempeño con el propósito de satisfacerla, logrando obtener sus objetivos y propósitos, tanto en su entorno personal como laboral. (Ver Figura 1).



**Figura 1:** Pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones.  
**Fuente:** Chiavenato (2009).

### **Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland.**

Esta teoría se dirige al contenido y afirma que en el comportamiento humano existen tres motivos o necesidades básicas. Según Chiavenato (2002):

La teoría de McClelland contempla que las necesidades se aprenden y adquieren a lo largo de la vida como resultado de las vivencias personales, de esta forma las personas pueden llegar a desarrollar patrones únicos de necesidades que pueden afectar su comportamiento y rendimiento laboral. De esta manera las clasifican en: logro, poder y filiación. (p.603).

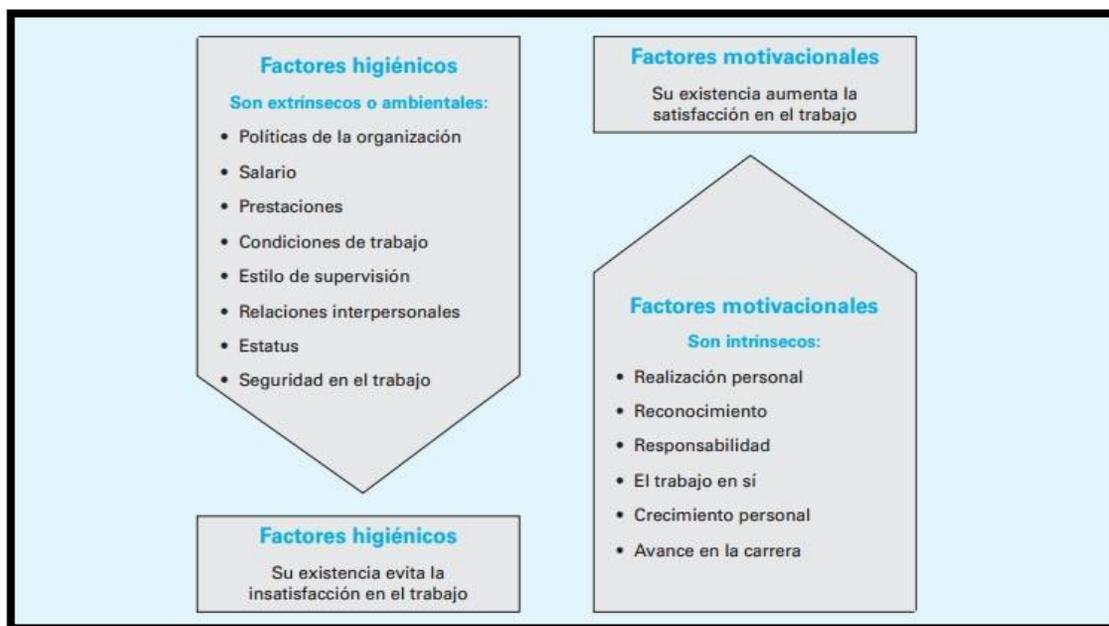
Por lo antes mencionado, se puede evidenciar que estas tres necesidades son aprendidas y adquiridas a lo largo de toda la vida, de acuerdo a los resultados de las experiencias de cada individuo. Además, esta teoría se encuentra direccionada a las necesidades que posee el ser humano de ser mejor, de superarse, de mantener relación con otras personas y de poder controlar a otras como sistemas de satisfacción del mismo.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg.**

La teoría de Herzberg, menciona que la motivación de las personas en el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados los cuales son: los factores higiénicos y los factores motivacionales. Así mismo, Chiavenato (2002) menciona que:

Los factores higiénicos son aquellos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, entre los cuales están: salario, política y directrices de la organización, estilos de supervisión, condiciones ambientales de trabajo, seguridad en el empleo y las relaciones con el superior, los colegas y los subordinados. Son factores del entorno. (p.600).

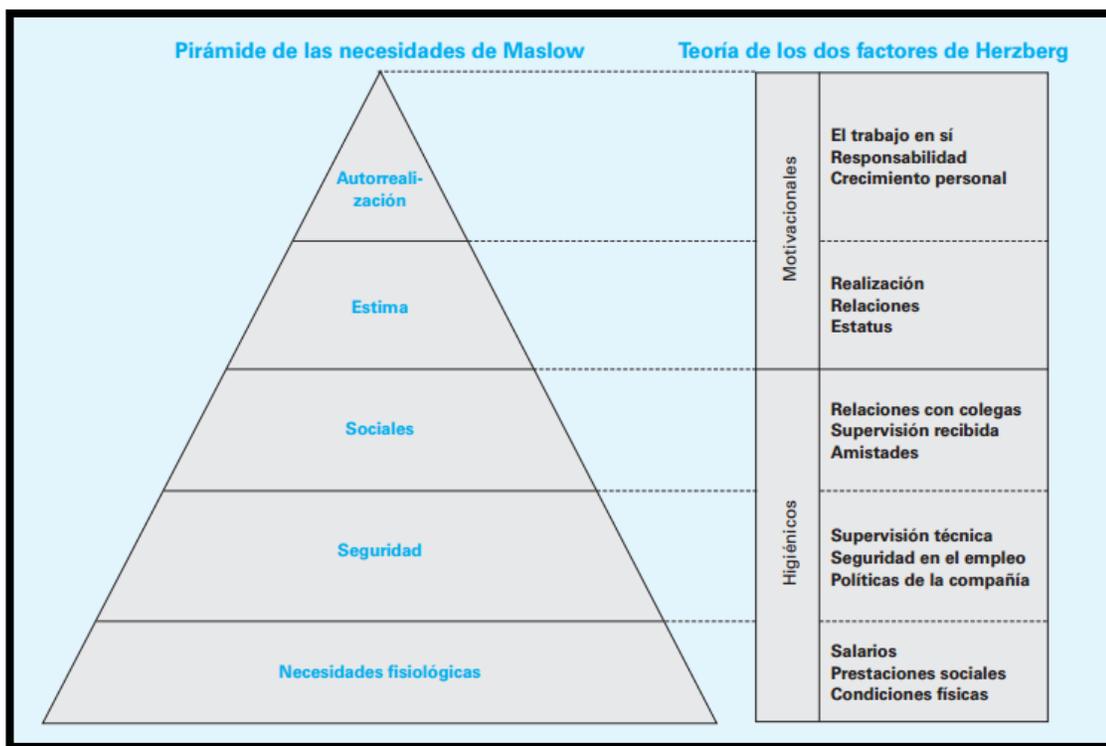
Por su parte, Robbins y Judge (2009) plantea que la “teoría de motivación e higiene se encuentra relacionada con satisfacción laboral”. (p.205). En este sentido, esta teoría expresa que existen factores tanto internos (realización personal, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento personal) como externos (condiciones de trabajo, seguridad, salario, supervisión) que a su vez hacen que el empleado se encuentre o no satisfecho con sus labores. (Ver Figura 2).



**Figura 2.** El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales

**Fuente:** Chiavenato (2009)

En conclusión, las teorías antes mencionadas hacen referencia a las necesidades que tienen los individuos para sentirse motivados en diferentes aspectos de su vida cotidiana, entre ellos en su desempeño laboral. En este sentido, para el presente estudio se tomó como referencia la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg, debido a que ambas se encuentran estrechamente vinculadas con la satisfacción del talento humano en las organizaciones. (Ver Figura 3).



**Figura 3.** Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg.

**Fuente:** Chiavenato (2009)

### Teorías Sobre Las Motivaciones

Son numerosas las teorizaciones que sobre la motivación se han desarrollado, todas de algún modo llegan a responder las necesidades de cada individuo. Entre las principales teoría sobre la motivación están:

#### 1.- Jerarquía de las necesidades de Maslow:

Abraham Maslow (1997) planteó que todas las necesidades humanas poseen la misma fuerza para ser satisfechas. Acotó que en cada persona se encuentra cinco necesidades fundamentales. Ordenado de manera de pirámide de necesidades y se encuentran ordenadas de esta manera: 1). Básicas o fisiológicas, 2). Seguridad, 3). Sociales (de afiliación o pertenencia), 4). Estima, 5). Autorrealización.

**Básicas o fisiológicas:** Si un hombre tiene cualquier clase de trabajo, no morirá de hambre, de frío, de sed, ni por falta de techo o atención médica. Se deberá recordar que las necesidades físicas son:

1. Las más primitivas en la jerarquía de las necesidades biológicas.
2. Las que deben cubrirse para seguir viviendo.
3. Las que se satisfacen con mayor facilidad.

**Seguridad:** La verdadera seguridad está en el interior del ser humano; es una función de sus ideas, de sus actitudes y de sus valores. La seguridad, desde un punto de vista técnico, no está en un trabajo, en un sueldo, en un puesto o en años de servicio. Una persona podría tener todas estas cosas y carecer de seguridad.

**Sociales (de afiliación o pertenencia):** Uno de los motivadores más importantes de la conducta de cualquier persona es su necesidad de aceptación social, es decir, de amigo, de asociación, de amistad y de efecto. Todo esto conlleva al individuo a buscar a otro para ser querido.

**Estima:** Son esencialmente necesidades de auto-respeto. Es decir, representan el deseo del individuo de sentirse valioso por hacer una contribución importante en la vida.

**Autorrealización:** Representan la búsqueda del individuo para el desarrollo y progreso constantes de su persona. Son necesidades de auto superación. Desear llegar muy alto, ser más creador tanto, en su profesión como en su vida personal. La necesidad de auto-realización solo ocupara el primer lugar de la atención cuando las otras necesidades hayan sido razonablemente satisfechas.

### **Teoría del Doble Factor de Herzberg**

Herzberg (1959), basó sus estudios tomando en cuenta el campo motivacional, relacionándolo con el laboral. Se ha dedicado de lleno al estudio profundo de las relaciones entre individuos e instituciones. Para describir los factores más relevantes de su teoría, se puede tomar en consideración los nombrados a continuación:

-Logro: Desempeño exitoso de la tarea.

- Reconocimiento por el logro.
- El trabajo mismo: tarea interesante y desafiante.
- Avance o crecimiento.
- Responsabilidad.

Este enfoque describe los eventos extremos a la persona asociada de alguna manera al trabajo. Herzberg acude al concepto de necesidad al igual que Maslow. Para llenar este vacío de explicación, relacionado con la forma cómo influyen estos eventos y la frecuencia con que ocurren ciertos comportamientos derivados del trabajo.

### **Programas de Motivación Laboral**

Los programas de motivación laboral son aquellas actividades que pueden ser utilizados como herramientas gerenciales para promover el fortalecimiento de las relaciones del talento humano dentro de la organización. Asimismo, estos programas se desarrollan para abrir espacios de interrelación entre los integrantes del equipo de trabajo y promover la participación de todos sus miembros; en él se detallan todas las actividades programadas por parte de la gerencia para habilitar los espacios que comparten los colaboradores como parte del fortalecimiento motivacional de los mismos.

Al respecto, Dessler (como se citó en Can, 2015) indica que “la importancia que tienen actividades como celebrar cumpleaños, impartir capacitaciones de interés de parte de los colaboradores o simplemente compartir una comida es clave para relajar a los colaboradores y evitar sentimientos en contra de la administración de la institución” (p.30). En este sentido, los programas de motivación laboral, además de motivar, contribuyen en el mejoramiento del clima laboral de los trabajadores, ya que los miembros de la organización pueden tomarse un tiempo de distracción que les permita relajarse.

## **DESEMPEÑO LABORAL**

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización”. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

En este orden de ideas, Ferrer (1998), expresa “la mayoría de los individuos aspiran un crecimiento y desarrollo personal, elementos más susceptible de ser actualizados en un ambiente de apoyo y de reto” (p. 19). De acuerdo a lo citado, la mayoría de las personas desean tener la capacidad adecuada y el potencial para el logro de los objetivos de la organización que un ambiente organizacional lo permita la aceptación e interacción cooperativa del equipo de trabajo.

### **Acerca de la gente en grupos**

La mayoría de la gente desea ser aceptada e interactuar cooperativamente por lo menos con un pequeño grupo de referencias, usualmente con más de un grupo; por ejemplo, el grupo de trabajo, el grupo familiar. Psicológicamente, uno de los más importantes grupos de referencia para la mayoría de la gente es el trabajo, incluyendo a los compañeros y al superior. Así pues esa mayoría es capaz de incrementar su eficiencia, ayudados por sus grupos de referencia para resolver problemas y trabajar eficientemente en grupo.

### **Acerca de las personas en los sistemas organizacionales**

La cultura, en la mayoría de las organizaciones, tiende a suprimir los sentimientos entre las personas y entre los que las mandan, la supresión de sentimientos afecta adversamente la solución de problemas, el desarrollo personal y la satisfacción en el trabajo. Los puntos de vista, como dato importante que es para la organización, tienden a abrir muchos caminos para mejorar la meta establecida, la dirección, la comunicación, la solución de problemas y la colaboración intergrupual y moral.

## CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Al respecto, Quintero, (2008), considera una serie de características individuales, entre ellas “las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones” a la vez, (p.85) expresa esta misma perspectiva ampliando más sobre características del desempeño laboral ya que medita que corresponden a “los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo” como ser:

**La adaptabilidad:** se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

**Comunicación:** capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo al lenguaje o terminología a las necesidades del receptor.

**Iniciativa:** intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos, habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente y medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

**Conocimientos:** nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

**Trabajo en Equipo:** capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos o grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

**Desarrollo de Talentos:** capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

## **EMPRESA GAS COMUNAL SAN CARLOS ESTADO COJEDES**

El servicio público de distribución de Gas Licuado de Petróleo (GLP) fue controlado en su totalidad desde 1936, por empresas capitalistas nacionales y transnacionales. Para el año 2007, el sector estaba conformado por 38 empresas operando en 82 plantas de llenado, 278 distribuidores al detal, 107 subdistribuidores y 15 empresas proveedoras de insumos y servicios. Producto de la visión explotadora de las empresas privadas del GLP -máxima ganancia con mínima inversión-, se generó el deterioro del servicio de distribución de gas a la población venezolana, agudizado durante su participación en el sabotaje petrolero de 2002–2003. La antigua PDVSA jamás hizo esfuerzos por tener participación en el sector, dejando la actividad como un nicho de negocios para las empresas privadas. En este contexto histórico, el 27 de noviembre de 2007 nace la Filial PDVSA Gas Comunal, donde el entonces denominado Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo, a través de PDVSA, y por instrucciones del Presidente Hugo Chávez, suscribió un acuerdo para adquirir las empresas locales Vengas y Tropigas, tomando el control parcial (48%) de las operaciones y el mercado interno de distribución de GLP. La decisión de asumir el control operacional fue asumida por lo estratégico de este producto y, para garantizar un servicio público de primera necesidad a muy bajo costo, aun conociendo la situación de deterioro y abandono en que se encontraban las plantas, maquinarias, equipos y la flota de transporte de estas empresas pertenecientes al sector privado. En la actualidad, PDVSA Gas Comunal, tiene el 100% del control de la distribución de GLP, con un 56% de forma directa y el otro 44%, a través de empresas privadas regidas mediante contratos de servicio para abastecer el territorio nacional. Cuenta, además, con 65 plantas de llenado y nueve de manufactura, propiciando un modelo de economía socialista y autosustentable del Gas Licuado de Petróleo.

Donde Operamos:

Gas Comunal opera en todo el territorio nacional, a través de sus Centros de Trabajo: Plantas de Llenado, Plantas de Manufactura, Sedes Administrativas, Oficinas de Atención al Usuario y Depósitos.

Oficinas para la atención al usuario:

La Oficina de Atención al Usuario es la unidad administrativa responsable de fomentar la participación ciudadana, atendiendo, orientando, asesorando y apoyando a los usuarios en la gestión de sus requerimientos.

- Promueve la accesibilidad de los usuarios a los servicios ofrecidos por Gas Comunal.
- Suministra y ofrece de forma oportuna, adecuada y efectiva, la información requerida sobre los servicios que ofrece Gas Comunal.
- Apoya, orienta, recibe y tramita solicitudes sobre los servicios y procedimientos que presta la Institución.
- Gestiona los pedidos, las denuncias, reclamos, sugerencias y requerimientos de los usuarios.
- Redirecciona de manera efectiva las solicitudes formuladas por los usuarios.
- Forma y capacita a la comunidad en aquellos aspectos vinculados a la seguridad en el manejo del GLP y al pago del precio justo del servicio ofrecido por Gas Comunal.
- Realiza seguimientos a los requerimientos de los usuarios.

## **BASES LEGALES**

Las Bases Legales, de acuerdo a Palella y Martins (2010), se refieren a “la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros” (p.64). de acuerdo a esta referencia, las bases legales que fundamentan este trabajo de investigación están enmarcadas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Las Trabajadoras (2012), y la Ley Orgánica del estatuto de la Función Pública (2002) los Procedimientos Administrativos (1981).

## **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

### **Artículo 87**

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La Ley adoptará medidas tendientes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores o trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. (p. 98).

### **Artículo 89**

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores o trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1-Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre forma o apariencias.

2-Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Solo es posible la transacción y convencimiento al término en la relación laboral.

3-Cuando hubiere duda acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

4-Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a esta constitución es nula y no genera efecto alguno.

5-Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

6-Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social. (p.99).

### **Artículo 141**

La administración pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad

en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho (p. 111).

En los artículos citados anteriormente se puede observar que toda persona tiene derecho y el deber de trabajar, teniendo una ocupación productiva con apoyo de protección del estado, asimismo, se resalta la equidad interna de los cargos que ocupan las personas dentro de la Dirección de Talento Humano en la empresa gas comunal, lo cual determinara el grado de compromiso de cada uno y su efectividad para lograr los objetivos propuestos.

### **Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras (2012)**

#### **Artículo 156.**

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

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

El presente artículo resalta las condiciones que debe tener un trabajador durante su desempeño laboral así como los ambientes donde desarrolla las mismas, además de su desarrollo físico, intelectual y moral, tiempo de descanso, ambiente saludable, protección, salud, seguridad y condiciones necesarias para evitar el hostigamiento, lo cual garantiza que el empleado se sienta protegido y de esta manera cumpla a cabalidad con las labores dentro de la organización.

## **Ley del Estatuto de la Función Pública (2009)**

### **Artículo 10**

Serán atribuciones de las oficinas de recursos humanos de los órganos y entes de la Administración Pública Nacional:

1. Ejecutar las decisiones que dicten los funcionarios o funcionarias encargados de la gestión de la función pública.
2. Elaborar el plan de personal de conformidad con esta Ley, sus reglamentos y las normas y directrices que emanen del Ministerio de Planificación y Desarrollo, así como dirigir, coordinar, evaluar y controlar su ejecución.
3. Remitir al Ministerio de Planificación y Desarrollo, en la oportunidad que se establezca en los reglamentos de esta Ley, los informes relacionados con la ejecución del Plan de Personal y cualquier otra información que le fuere solicitada.
4. Dirigir la aplicación de las normas y de los procedimientos que en materia de administración de personal señale la presente Ley y sus reglamentos.
5. Dirigir y coordinar los programas de desarrollo y capacitación del personal, de conformidad con las políticas que establezca el Ministerio de Planificación y Desarrollo.
6. Dirigir y coordinar los procesos para la evaluación del personal.
7. Organizar y realizar los concursos que se requieran para el ingreso o ascenso de los funcionarios o funcionarias de carrera, según las bases y baremos aprobados por el Ministerio de Planificación y Desarrollo.
8. Proponer ante el Ministerio de Planificación y Desarrollo los movimientos de personal a que hubiere lugar, a los fines de su aprobación.
9. Instruir los expedientes en caso de hechos que pudieren dar lugar a la aplicación de las sanciones previstas en esta Ley.
10. Actuar como enlace entre el órgano o ente respectivo y el Ministerio de Planificación y Desarrollo.
11. Las demás que se establezcan en la presente Ley y su Reglamento.

Parágrafo Único: Las oficinas de recursos humanos de los estados y municipios, tendrán las mismas competencias respecto al órgano o ente encargado de la planificación y desarrollo en su territorio.

### **Artículo 13**

Los planes de personal deberán contener los objetivos y metas para cada ejercicio fiscal en lo relativo a estructura de cargos, remuneraciones, creación, cambios de clasificación, supresión de cargos, ingresos, ascensos, concursos, traslados, transferencias, egresos, evaluación del desempeño, desarrollo y capacitación, remuneraciones y las demás

materias, previsiones y medidas que establezcan los reglamentos de esta Ley. Los planes de personal estarán orientados al cumplimiento de los programas y metas institucionales.

### **Artículo 63**

El desarrollo del personal se logrará mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios o funcionarias públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de las organizaciones, y progresar en la carrera como funcionario o funcionaria público.

En estos artículos, se pretende regular los derechos y deberes de los funcionarios públicos, mediante el establecimiento de un sistema de administración de personal estructurado técnicamente sobre la base de méritos, para ello el Estado debe dar respuestas, adecuadas y oportunas, a la multiplicidad de demandas provenientes de un ambiente caracterizado por la complejidad y el cambio acelerado, lo que requiere de un aparato administrativo ágil y flexible, que responda a tales exigencias de los trabajadores sean de organizaciones públicas o privadas, pues son beneficios que no pueden ser negociados con el patrón.

Cuadro 1 Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Ítem
Motivación	Procesos que dan cuenta de la necesidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta” (Robbins, 2004, p.155).	<b>NECESIDADES</b>	Remuneración	1
			Diagnostico	2
			Responsabilidad en equipo	3
			Clima Laboral	4
			Organización	5
Desempeño Laboral	Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.(Chiavenato 2000. p. 65)	<b>CONDICIONES</b>	Perfil profesional	6
			Toma de decisiones	7
			Formación	8
		<b>AUTO REALIZACIÓN</b>	Comunicación	9
			Iniciativa	10
			Innovación	11
			Trabajo en Equipo	12
Incidencia Académica	13			
Destreza	14			

**Fuente:** Rodríguez (2023)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos y operacionales implícitos en todo proceso de investigación; por lo tanto; el marco metodológico es el que sitúa a través de un lenguaje claro y sencillo, además de la aplicación de instrumentos para la recolección de la información, así como también el tipo y diseño de la investigación. De acuerdo con lo que afirma Hurtado (2006) “La metodología es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de la disciplina científicas. La metodología incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizara el investigador para lograr los objetivos” (p. 75).

### **NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se ubica en el paradigma positivista bajo el enfoque cuantitativo enmarcado dentro de la modalidad de campo descriptiva, para el diagnóstico de las necesidades, que sirven de base para Proponer un plan de formación para el mejoramiento motivacional de los trabajadores de la empresa gas comunal, por cuanto se pretende especificar los rasgos más resaltantes de cada una de las variables. Por esta razón, en relación, con el paradigma positivista, enfoque cuantitativo Hernández, Fernández y Baptista (2012), como aquel que “utiliza la recolección, el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, probar hipótesis establecidas previamente, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población” (p.75).

Por lo tanto, este tipo de investigación va desde lo general a lo particular, desde un conocimiento extenso de una generalidad, para luego deducir el comportamiento acotado de una particularidad individual. Se basa en un modelamiento que define cómo se hace cada cosa, transformándolo en un enfoque más rígido, enmarcado en una cierta forma de hacer las cosas. Por otra parte, la investigación descriptiva, según

Arias (2012) “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad se refiere”. (p.45).

Con base a lo anterior, se determinó que los datos obtenidos se recolectaron directamente en el sitio donde se realizó la investigación. Por ello, mediante este procedimiento investigativo, se presentaron una serie de argumentaciones que guardan relación con las variables incursas en el proceso de indagación. En este orden, el estudio se considera de campo, de acuerdo con lo afirmado por Tamayo y Tamayo (2011),

Los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas (p.110).

En este caso está representado por los resultados que se obtengan con la aplicación del instrumento de investigación a la población seleccionada con el fin de Proponer un plan de formación para el mejoramiento motivacional de los trabajadores de la empresa gas comunal.

En consonancia con lo anterior expuesto, la investigación se ubica bajo la modalidad de proyecto factible, definido en el Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2012), como “el que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos” (p.21).

En este sentido el proyecto factible comprende tres etapas a saber: diagnóstico, planteamiento, fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades, recursos necesarios para su ejecución; análisis, conclusiones sobre la viabilidad, realización del proyecto; en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y la evaluación tanto del proceso como de sus resultado.

## DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En cuanto al diseño de la investigación, es no experimental. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit), los diseños no experimentales son:

Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos)” (p.270).

Por lo tanto, se considera pertinente señalar que para este trabajo es adecuado el paradigma cuantitativo con un diseño de campo descriptivo, por cuanto se efectuará una descripción de la situación a investigar inherente al mejoramiento motivacional de los trabajadores de la empresa Gas comunal, haciendo uso de modelos estadísticos para su interpretación.

Asimismo, por ser un proyecto factible y de acuerdo con los objetivos propuestos se presentan las fases de investigación:

### **Fase I: Diagnóstico**

Esta fase permitirá determinar la necesidad de la puesta en marcha del proyecto, para ello se efectuará una investigación de campo de tipo descriptiva, con el propósito de satisfacer los objetivos propuestos, mediante el cual se tomarán en cuenta ciertos factores que inciden directamente sobre la investigación como la población, la muestra, los instrumentos de recolección de datos, la validez y la confiabilidad, entre otros.

## **Fase II Factibilidad**

En esta fase se determina el análisis de los requerimientos para la propuesta entre los cuales se destacan la factibilidad económica, institucional, humana, análisis de costos y conclusión, para comprobar la realización de la propuesta.

## **Fase III Elaboración de la Propuesta**

En esta última fase, se procederá a describir en forma detallada los objetivos, contenidos, estrategias, recursos, evaluaciones (técnicas y tipos), entre otros aspectos que conforman el proyecto propuesto; cuyo propósito principal es suplir las exigencias y requerimientos de la demanda.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

La población representa la totalidad o universo a estudiar, en este sentido, es descrita por Arias (ob.cit) como: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.36). De acuerdo a lo expuesto, el total de la población que conformó el presente trabajo estará conformado por setenta y tres (73) trabajadores de la empresa Gas Comunal. Constituyendo una población de tipo finita en la medida que está constituida por un determinado número de elementos, por ser una población relativamente pequeña se tomará en su totalidad.

### **Muestra**

Con respecto, a la muestra Arias (ob.cit) la define como: “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permita hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido” (p.40). Como anteriormente se ha

indicado, por ser una población relativamente pequeña la muestra será de veinte (20).

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

### **Técnicas**

Para recolectar la información se utilizó como técnica la encuesta, la cual es definida por Hurtado (2006), “como la información que se obtiene a través de preguntar a otras personas, sin el establecimiento de diálogo con los integrantes de la población o muestra de estudio” (p.35). Para efectos de la investigación, se hará entrega a toda la población de una versión del instrumento para que proceda a responderlo en un tiempo prudencial.

### **Instrumento**

El instrumento diseñado fue un cuestionario de opinión con escalamiento de Likert, en este sentido Arias (ob.cit), expresa “el cuestionario es la modalidad de la encuesta que se realiza de forma escrita mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado sin intervención del investigador” (p.70). Para ello, se estructuró un cuestionario con cinco (5) alternativas a saber: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN), Nunca (N), cuyo propósito será Diagnosticar, Determinar, Establecer, Ejecutar, Validar, Planificar el mejoramiento motivacional de los trabajadores de la empresa Gas Comunal.

## **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **Validez**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit), definen la validez como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.125), en este sentido, para validar el instrumento se hará a través del juicio de expertos, a fin de someter el cuestionario a consideración de conocedores de la materia en este caso, tres (3) expertos en el área de Metodología, Administración quienes evaluaron

cada ítem para confirmar la claridad, congruencia y pertinencia de los mismos con relación a los objetivos, dimensiones e indicadores de la variable de estudio.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se determinará a través de la aplicación de una prueba piloto a trabajadores que no participarán en la investigación, tal como se establece para el estudio de confiabilidad de un instrumento de medición, razón por la cual no formarán parte de la población de estudio, pero presentarán iguales características. La confiabilidad se establecerá por medio del coeficiente Alpha de Cronbach por ser la prueba acorde para los instrumentos tipo escala. Por lo tanto la fórmula que se utilizó fue la siguiente:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2}{S^2_t} \right)$$

$$St^2 = 4.298$$

$$St^2 = \sum(X-M)^2/N = 21.49/5 = 4.298$$

$$\alpha = N/N-1 * (1 - \sum S^2/St^2) = 12/12-1 * (1 - 2.6/4.298) = 1.09 * 1 - 0.6049 = 1.09 * 0.3951 =$$

$$\alpha = 0.81$$

Se concluye que después de haber recabado todos los datos aportados para el estudio y posterior análisis, se llega a finalizar un resultado establecido dentro de los parámetros de estudio, dando como resultado 0.81, lo que da una confiabilidad aceptable.

## **TÉCNICA Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para este estudio se empleó la estadística descriptiva, considerada por Hurtado (2006), como una “modalidad de análisis e investigación que permite agrupar, organizar, analizar e interpretar los resultados” (p.493). Para así describir cualquier fenómeno, en especial lo referido al mejoramiento motivacional de los trabajadores

de la empresa Gas Comunal, y sobre este particular, la aplicación del instrumento a la población permitió recoger información clara, precisa, ordenada en cuadros y gráficos representando las frecuencias absolutas y porcentajes para posteriormente ser representada gráficamente utilizando un histograma como medio de visualización de los resultados.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se encuentran los resultados de la investigación producto de la aplicación del instrumento a los diez (73) trabajadores de la Gas Comunal del Municipio Ezequiel Zamora Estado Cojedes, el cual consta de doce (12) ítems. El análisis e interpretación de las respuestas, de acuerdo a Balestrini (2008), “se introducirán los criterios que orientarán los procesos de codificación, tabulación de los datos, sus técnicas de presentación y análisis estadístico de los mismos” (p.154).

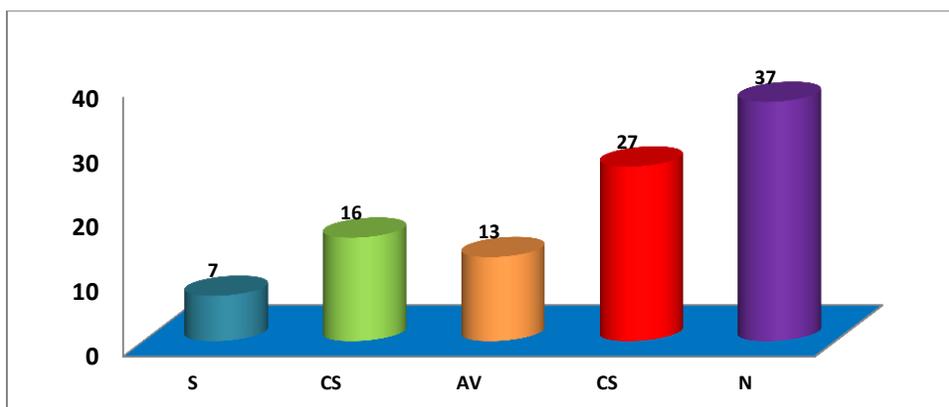
Siendo importante destacar, que para su organización se utilizó la estadística descriptiva, derivado de las respuestas emitidas por los sujetos de investigación, tal como lo plantea Sabino (2004), “el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.” (p.181). En relación a las alternativas, se utilizó Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN), Nunca (N), en atención a los objetivos, sus respectivas dimensiones e ítems.

Es de señalar que se analizan y discuten los resultados obtenidos del proceso de recolección de la información, los mismos expuestos siguiendo el orden de presentación de las variables, considerando sus indicadores, asimismo, el análisis se desarrolló desde una perspectiva cuantitativa utilizando el tratamiento estadístico descriptivo, realizando un análisis frecuencial y porcentual, e interpretando todas las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado, presentado por indicador, mostradas en las tablas construidas para tal fin. Igualmente se expresó la opinión de la investigadora con base a los postulados que sustentaron las bases teóricas de esta investigación; a continuación se presentan los resultados obtenidos:

**Cuadro 1**  
**Distribución de frecuencias, porcentajes y promedios de la variable**  
**Motivación, Dimensión necesidad.**

Ítems	S		CS		AV		CN		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 Los beneficios económicos recibidos en la organización cubren sus necesidades básicas.	1	10	2	20	1	10	2	20	4	40
2 Se propicia la participación del personal en la elección de métodos para cumplir con sus obligaciones de manera eficiente.	0	0	2	20	1	10	4	40	3	30
3 En la organización se canaliza el esfuerzo de los trabajadores hacia el logro de los objetivos.	1	10	1	10	2	20	2	20	4	40
4 El departamento de recursos humanos, utiliza diferentes herramientas para diagnosticar y evaluar la motivación de los trabajadores.	0	0	2	20	0	0	4	40	4	40
5 Se crean condiciones en donde los trabajadores pueden sentirse retados y así desarrollarse profesionalmente	0	0	2	20	2	20	1	10	5	50
<b>Promedios</b>		<b>7</b>		<b>16</b>		<b>13</b>		<b>27</b>		<b>37</b>

Fuente: Rodríguez (2022)



**Gráfico 1. Representación de los promedios de la variable Motivación, Dimensión necesidad.**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro 1 gráfico 1, se pudo constatar un promedio porcentual de respuestas de los trabajadores que un 7% “Siempre” cumple con lo planteado, 16% “Casi siempre”, 13% “Algunas Veces”, 27% “Casi Nunca” y 37% “Nunca” lo hacen, lo cual refleja cierta debilidad con respecto a esta la dimensión Aspectos de la variable Motivación, pues el mayor porcentaje se refleja en las dos últimas alternativas. Por ello, para tener una idea clara de las respuestas se desglosan de la manera siguiente:

En el ítem N° 1, enfocado en los beneficios económicos recibidos en la organización cubren sus necesidades básicas, los encuestados opinaron 10% “Siempre” cumple con lo planteado, 20% “Casi siempre”, 10% “Algunas Veces”, 20% “Casi Nunca” y 40% “Nunca” se han obtenido beneficios por parte de la organización objeto de estudio. Para el ítem N° 2, los trabajadores opinaron un 0 % “Siempre”, 20% “Casi siempre”, 10% “Algunas Veces”, 40% “Casi Nunca” y 30% “Nunca” Se propicia la participación del personal en la elección de métodos para cumplir con sus obligaciones de manera eficiente.

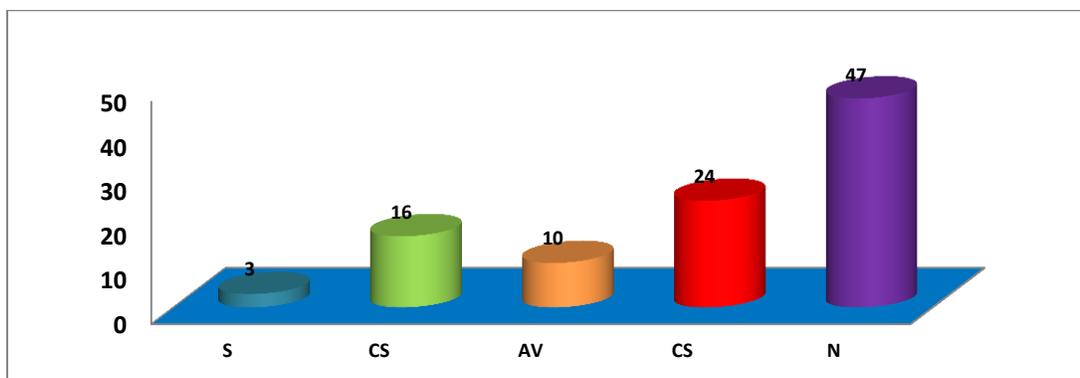
Con respecto al ítems N° 3, referido a En la organización se canaliza el esfuerzo de los trabajadores hacia el logro de los objetivos, se obtuvo como respuesta 10 % “Siempre”, 10% “Casi siempre”, 20% “Algunas Veces”, 20% “Casi Nunca” y 40% “Nunca” se realiza esta actividad dentro de la Alcaldía. Con base a las respuestas emitidas se muestra cierta debilidad dentro de esta organización pública al observar que no se estimula la participación, el compromiso, asumiendo estrategias motivadoras, generando conductas posibles de ser asimiladas y puestas en práctica por su personal para lograr las metas establecidas en la organización.

Por ello se debe considerar lo expresado por, Robbins, (2004), al decir que la motivación son “procesos que dan cuenta de la necesidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta” (p.155). Por ello, la organización debe considerar la necesidad, dirección y persistencia del personal para crear los cambios necesarios, controlar, gratificar el desempeño, pues al generar estos aspectos se despierta la motivación y genera autoconfianza.

**Cuadro 2**  
**Distribución de frecuencias, porcentajes y promedios de la variable**  
**Motivación, Dimensión necesidad condiciones.**

Ítems	S		CS		AV		CN		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6 El departamento de recursos humanos propicia defensa o protección al personal contra fracasos, daños al ego o pérdida de autoestimación.	1	10	1	10	1	10	2	20	5	50
7 Se mantiene la efectividad en los ambientes laborales con asignaciones, responsabilidades y personal capacitado	0	0	2	20	0	0	4	40	4	40
8 Fomenta adecuadamente el intercambio de ideas sin que existan elementos negativos que interfieran en el proceso de comunicación.	0	0	3	30	3	30	2	20	2	20
<b>Promedios</b>	<b>3</b>		<b>16</b>		<b>10</b>		<b>24</b>		<b>47</b>	

**Fuente: Rodríguez (2022)**



**Gráfico 2. Representación de los promedios de la variable Motivación, Dimensión Necesidad condiciones.**

En cuanto a la variable Motivación, dimensión elementos, los trabajadores enunciaron 3% “Siempre”, 16% “Casi siempre”, 10% “Algunas Veces”, 24% “Casi Nunca” y 47% “Nunca” se cumplen los ítems expuestos al no gestionar mecanismos que eliminen la frustración, formen una conducta constructiva y defensiva ante los problemas presentados dentro de la organización, en este sentido en relación con el

ítem N°4, enfocado en determinar si el departamento de recursos humanos, utiliza diferentes herramientas para diagnosticar y evaluar la motivación de los trabajadores, 0% “Siempre”, 20% “Casi siempre”, 0% “Algunas Veces”, 40% “Casi Nunca” y 40% “Nunca” se cumple con este criterio tan importante en el desarrollo de las actividades diarias.

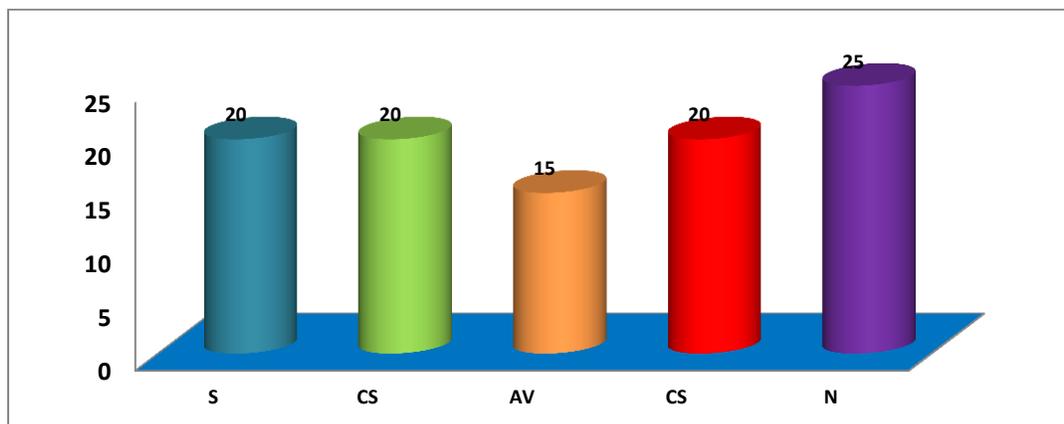
En referencia al ítem N°5, 0% “Siempre”, 20% “Casi siempre”, 20% “Algunas Veces”, 10% “Casi Nunca” y 50% “Nunca” se crean de condiciones en donde los trabajadores pueden sentirse retados y así desarrollarse profesionalmente, asimismo, el ítem N° 6 10% “Siempre”, 10% “Casi siempre”, 10% “Algunas Veces”, 20% “Casi Nunca” y 50% “Nunca” dentro del departamento de recursos humanos propicia defensa o protección al personal contra fracasos, daños al ego o pérdida de auto estimación. En consecuencia, se infiere que dentro de la organización ocasionalmente se toman en cuenta las necesidades y la participación del personal obviando que el individuo adopta conductas que le son propias en diferentes situaciones, lo que le da una característica muy particular en la forma de aplicar métodos acordes con el contexto organizacional.

Por lo acotado se debe considerar lo expuesto por Maslow (1997). “El principio primordial de la organización de la motivación humana es la ordenación de las necesidades básicas en una jerarquía de mayor o menor prioridad o potencia”. (p.54). Por lo tanto, se debe lograr confianza, esfuerzo, dedicación, persistencia y entendimiento mutuo o buenas relaciones humanas, constituyéndose en la base para lograr motivación, operación, satisfacción en los cargos, a partir de la misma conducirá un ambiente de trabajo en equipo y a mejorar el desempeño de la actividad desarrollada.

**Cuadro 3**  
**Distribución de frecuencias, porcentajes y promedios de la variable Desempeño Laboral, Condiciones Autorealización.**

Ítems	S		CS		AV		CN		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9 Influye activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos, habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente	3	30	1	10	1	10	1	10	4	40
10 Posee la capacidad de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área laboral	5	50	4	40	1	10	0	0	0	0
11 Se desenvuelve eficazmente en equipos o grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.	3	30	1	10	2	20	2	20	2	20
12 El departamento de recursos humanos posee la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros	1	10	1	10	2	20	3	30	3	30
13 Cree usted que as estrategias motivacionales inciden en la efectividad de su función Académica	1	10	1	10	2	20	3	30	3	30
14 Considera que estrategias motivacionales optimizarían su desempeño docente	1	10	1	10	2	20	3	30	3	30
<b>Promedios</b>		<b>20</b>		<b>20</b>		<b>15</b>		<b>20</b>		<b>25</b>

**Fuente: Rodríguez (2022)**



**Gráfico 3. Representación de los promedios de la variable Desempeño Laboral, Dimensión condición autorrealización.**

En el cuadro 3 gráfico 3 relacionado con la variable Desempeño Laboral, dimensión Características donde se encuentra al 20% de los trabajadores que “Siempre” cumplen con cada uno de estos indicadores, seguido del 20% ubicado en “Casi Siempre” 15% “Algunas Veces”, 20% “Casi Nunca” y 25% “Nunca” se cumple con los indicadores Adaptabilidad, Comunicación, Iniciativa, Conocimientos, Trabajo en Equipo, Desarrollo de Talentos. En este sentido, el ítem N° 7, referido a Se mantiene la efectividad en los ambientes laborales con asignaciones, responsabilidades y personal capacitado, la opinión de los encuestados fue un 0% “Siempre”, 20% “Casi siempre”, 0% “Algunas Veces”, 40% “Casi Nunca” y 40% “Nunca” se cumple.

Con respecto al ítem N° 8, las respuestas fueron un 0% “Siempre”, 30% “Casi siempre”, 30% “Algunas Veces”, 20% “Casi Nunca” y 20% “Nunca” se Fomenta adecuadamente el intercambio de ideas sin que existan elementos negativos que interfieran en el proceso de comunicación, aunado a esto el ítem N° 9, los trabajadores indicaron 30% “Siempre”, 10% “Casi siempre”, 10% “Algunas Veces”, 10% “Casi Nunca” y 40% “Nunca” se influye en el personal activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos, habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente.

El ítem N° 10, referido a poseer la capacidad de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área laboral, los trabajadores opinaron 50% “Siempre”, 40% “Casi siempre”, se cumple con este aspecto dentro de la organización, el

restante 10% opino “Algunas Veces” se cumple. En el ítem N° 11, los encuestados respondieron 30% “Siempre”, 10% “Casi siempre”, 20% “Algunas Veces”, 20% “Casi Nunca” y 20% “Nunca” se desenvuelve eficazmente en equipos o grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

el ítem N° 12, basado en el departamento de recursos humanos posee la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros los trabajadores un 10%

“Siempre”, 10% “Casi siempre”, 20% “Algunas Veces”, 30% “Casi Nunca” y 30% “Nunca”

El ítem 13 basado en estrategias motivacionales “Siempre”, 10% “Casi siempre”, 20% “Algunas Veces”, 30% “Casi Nunca” y 30% “Nunca” y el ítem 14 en cuanto a las estrategias motivacionales “Siempre”, 10% “Casi siempre”, 20% “Algunas Veces”, 30% “Casi Nunca” y 30% “Nunca” . Ha existido la capacidad de dar la oportunidad de desarrollo a los miembros de la organización. Todo lo expuesto, se desliga de lo expuesto por Ferrer (1998), al expresar “la mayoría de los individuos aspiran un crecimiento y desarrollo personal, elementos más susceptible de ser actualizados en un ambiente de apoyo y de reto” (p. 19).

De acuerdo a lo citado, la mayorías de las personas desean tener la capacidad adecuada y el potencial para el logro de los objetivos de la organización que un ambiente organizacional lo permita la aceptación e interacción cooperativa del equipo de trabajo, por lo tanto bajo los postulados gerenciales se encaminan la actuación del trabajador, para enfrentar aquellos retos cotidianos o laborales bajo una óptica de calidad comunicativa para ampliar las relaciones, lograr entender al otro a través de un proceso permanente de socialización, reducir los enfrentamientos y ampliar la gama de oportunidades de crecimiento personal e institucional.

## CAPÍTULO V

### Presentación de las Estrategias

Actualmente, la motivación del personal es parte importante dentro de las organizaciones, ya que de ellas dependen el funcionamiento adecuado de las mismas y la consecución de los objetivos y metas propuestas. Obviamente la relación empleado – empresa debe llevarse a cabo de la mejor manera posible para obtener así un beneficio mutuo.

Por ello, este capítulo está basado en una serie de estrategias motivacionales que conforman el conjunto de acciones planificadas cuyo fin primordial es motivar a las personas para que con disposición y entusiasmo realicen actividades dirigidas al logro de objetivos organizacionales e individuales, porque a través de la motivación se obtiene mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los colaboradores. Las estrategias que aquí se presentan, le va a brindar a los trabajadores la motivación necesaria para sentirse a gusto realizando sus actividades diarias y desarrollar cada día más el sentido de pertenencia; logrando crear así un vínculo emocional que los involucrará y creará en ellos mayor satisfacción laboral y mayor eficiencia.

#### **Justificación**

Para las empresas es prioritario la satisfacción del individuo, por ello entre sus retos se justifica implantar dentro de su organización una serie de estrategias motivacionales, como una experiencia novedosa y favorable para sus trabajadores, porque la motivación es uno de los principales factores que inciden en el nivel de desempeño y compromiso de los colaboradores de cualquier organización, un equipo de trabajo en el que sus miembros están motivados trabaja exitosamente.

De allí, es fundamental que los trabajadores se sientan a gusto en su lugar de trabajo para que generen de forma constante un mejor rendimiento y aportes, de tendencia ascendente con el transcurrir de los días, por lo tanto, todo apuntará definitivamente,

a generar una mayor productividad para el colectivo organizativo. En este sentido, Flores (2016) afirma que:

El accionar gerencial... debe considerar una serie de aspectos prácticos, metodológicos, tecnológicos, humanos, ambientales y sociales, con miras a promover equipos de alto desempeño, al demostrar una identidad corporativa gracias a la misión, visión y los valores establecidos en consonancia a garantizar tanto la armonía, como el crecimiento económico de todos los involucrados en el negocio. (p. 131)

De allí pues, no hay nada más motivador para una persona que trabajar con un jefe con el que se puede conversar, solicitar ayuda, darle puntos de vista y escucharle, tanto corregir como reconocer a su subordinado cuando hace las cosas bien, conforme a esto se irán consolidando lazos de amistad, sociales, espirituales, y por ende institucionales.

Asimismo, destaca que si una organización tiene constantemente problemas con la actitud y compromiso de sus empleados, es tiempo de dar una mirada al estilo de liderazgo de los jefes; es probable que esa actitud sea un reflejo de la actitud de ellos y de las políticas en uso de la empresa.

De igual manera, las estrategias tienen relevancia porque se considera importante que la empresa brinde oportunidades al personal que le permitan crecer dentro de ésta, mejorando el desempeño de sus funciones a través de la motivación para lograr un óptimo desempeño en sus funciones y así contribuir con el logro de los objetivos estratégicos priorizados.

### **Fundamentación**

Las estrategias se fundamentan primeramente en que la motivación laboral es un elemento que toda empresa debe tener incluido en sus planes de trabajo, porque hace sentir al empleado seguro con lo que está haciendo. Y gracias a esto, el trabajador o trabajadora estará en la capacidad de crear un amor y sentido de pertenencia dentro de la empresa, con miras a lograr prestar un excelente servicio.

Asimismo, se fundamenta en las siguientes disposiciones legales contenidas en la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, donde se destaca que la empresa debe proveer a los empleados un ambiente laboral en óptimas condiciones, no solo en instalaciones adecuadas y sistemas eficientes de higiene, además debe existir un clima laboral que propicie la productividad laboral, estos estatutos dan las pautas que justifican la acción de las empresas.

Artículo 43. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, Decreto pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

A continuación algunos artículos de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras – LOTTT (2012):

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

1. El desarrollo físico, intelectual y moral.

2. La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.

- El tiempo para el descanso y la recreación.
- El ambiente saludable de trabajo.
- La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Estos artículos destacan la importancia sobre el derecho de los trabajadores y trabajadoras a contar con ambientes adecuados e idóneos que le permitan realizar sus actividades de manera eficiente y efectiva, logrando satisfacción personal y pueden alcanzar los objetivos y metas institucionales.

### **Objetivos de las Estrategias**

#### **Objetivo General**

Impulsar consecutivamente estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa Gas Comunal San Carlos estado Cojedes.

#### **Objetivos Específicos**

- ✓ Presentar los distintos incentivos laborales con los que cuenta Gas Comunal, para el mejoramiento de la motivación de sus trabajadores.
- ✓ Promover la ejecución de actividades extralaborales para el mejoramiento de motivación de los trabajadores.
- ✓ Establecer charlas de formación en materia de seguridad laboral para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.
- ✓ Emular conductas asertivas de servicio al cliente para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.

**Factibilidad de las Estrategias**

Antes de realizar la estructura de las estrategias es conveniente desplegar el conjunto de recursos que debe disponer la Empresa Gas Comunal del Estado Cojedes, para poder llevarla a cabo, a fin que cuando se desarrolle su aplicación se consideren los mismos, y así evitar debilidades o ineficiencias durante la puesta en marcha. En este sentido, se presentan las especificaciones por cada recurso, a continuación los detalles:

**Factibilidad Técnica**

Con respecto a la factibilidad técnica, se puede señalar que la Empresa Gas Comunal del Estado Cojedes cuenta con los recursos técnicos necesarios para la implementación de las estrategias, es decir, existe el espacio adecuado donde se pueden dictar los talleres y las charlas para motivar al personal y así optimizar su desempeño laboral.

Además, la institución cuenta con una infraestructura suficiente, para destinar un espacio físico, donde se pueda desenvolver dicha actividad la cual cuenta con un ambiente y mobiliario adecuado, que facilite la incorporación y participación del personal en las diversas estrategias a ser ejecutadas.

**Factibilidad Operativa**

Para la implementación de estrategias motivacionales para el desempeño laboral en Gas Comunal en San Carlos estado Cojedes, no se requiere contratar personal, ya que el investigador se encargará de ser el facilitador en las charlas y talleres respectivos, sobre las estrategias motivacionales, para que participen cada uno de los trabajadores y trabajadoras, logrando ser uno de los principales agentes motivadores en torno a la concreción de equipos de alto desempeño de manera eficiente y eficaz.

**Factibilidad Económica**

Toda investigación requiere de un estudio de costos para determinar si es posible o no la implementación de nuevas acciones. Para la implementación de las estrategias motivacionales en la empresa Gas Comunal San Carlos estado Cojedes, no se requiere la inversión económica, en vista que la mayor parte de los recursos están disponibles dentro de la institución, y en algunos casos se va a promover con

compartir colectivo con la autogestión de todos los trabajadores, con miras a lograr una integración efectiva.

### **Estructura de la Propuesta**

El diseño de estas estrategias está basado en el análisis realizado de acuerdo a los resultados de la aplicación del instrumento, con el fin de hacer actividades de motivación laboral que impacten de manera efectiva en el desempeño de los empleados de Gas Comunal en San Carlos estado Cojedes. Para el caso se diseñaron las siguientes estrategias, como se explica a continuación:

Estrategia I. Conociendo los incentivos laborales (salariales, de comisión y/o felicitación) para el mejoramiento de la motivación en los trabajadores.

Estrategia II. Promover la ejecución de actividades extralaborales para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.

Estrategia III. Dictar charlas de formación en materia de seguridad laboral para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores .

Estrategia IV: Emular conductas asertivas de servicio al cliente para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.

Estrategia V: Fomentar la discusión de literatura con temáticas sobre la felicidad para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.

**Estrategia I: Conociendo los incentivos laborales (salariales, de comisión y/o felicitación) para el mejoramiento de la motivación en los trabajadores.**

<b>Objetivo</b>	<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través del conocimiento de los incentivos que brinda la empresa	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del funcionamiento de la organización.	Dar A conocer los beneficios que le brinda la compañía a los empleados tales como: bonificaciones por logros alcanzados a los empleados trimestralmente, empleado del mes, por el día del niño, bonificación por fallecimiento de familiar, bonificación por nacimiento de hijo, Seguro HCM, seguro Médico dental, Dermatológico, Medicina primaria, funerario, por bono del día niño, cumpleaños del mes, descuentos por Ser empleado en compras, constituyen herramientas que Permiten que los colaboradores se sientan valorados.	<b>Humanos:</b> Talento Humano de la Empresa Investigador / Facilitador  <b>Materiales</b> Balones de futbol, voleibol, malla de beisbol, hidratación, premios, pitos.	Lugar: Comedor de la empresa.  Duración: 2 horas  Fecha ejecución: 16/05/2022

**Fuente: Rodríguez (2022)**

**Estrategia II: Promover la ejecución de actividades extralaborales para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.**

<b>Objetivo</b>	<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través de la ejecución de actividades extralaborales.	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del funcionamiento de la organización a través de la ejecución de actividades extralaborales.	Ejecución de actividades deportivas, tales como partidos semanales de fútbol, voleibol, yincana, baile terapias, para mejorar la percepción del empleado y este se sienta valorado.	<b>Humanos:</b> Talento Humano de la Empresa Investigador / Facilitador  <b>Materiales</b> TV. P.C.	Lugar: cancha techada de la Patio de la empresa de San Carlos.  Duración: 6 Horas  Fecha ejecución: 17/05/2022

**Fuente: Rodríguez (2022)**

**Estrategia III: Dictar charlas de formación en materia de seguridad laboral para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.**

<b>Objetivo</b>	<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través de la formación en materia de seguridad laboral.	Destacar la importancia Del talento Humano como el Capital principal Del funcionamiento de La organización A través De la ejecución de materia De seguridad laboral.	Ejecución de charlas informativas en materia de seguridad laboral, Tales como: uso adecuado de los implementos de trabajo, prevención de incendios, cómo actuar ante eventos catastróficos como incendios, sismos, derrumbes, saqueos, como prevenir accidentes de trabajo para mejorar la percepción del empleado y este se sienta valorado.	<b>Humanos:</b> Talento Humano de la Empresa Investigador / Facilitador  <b>Materiales</b> TV, implementos de seguridad, extintores, P.C.	Lugar: Comedor de la empresa.  Duración: 2 horas  Fecha ejecución: 18/05/2022

**Fuente: Rodríguez (2022)**

**Estrategia IV: Emular conductas asertivas de servicio al cliente para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.**

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través de la formación de conductas asertivas de servicio al cliente	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del funcionamiento de la organización a través de la formación de conductas asertivas de servicio al cliente.	Ejecución de dinámicas para formar a los colaboradores de la empresa en materia de conductas asertivas de servicio al cliente, de modo que den una excelente atención al cliente, y también le sirva para su diario vivir, de modo de lograr mejorar la percepción del empleado, y este se sienta valorado.	<b>Humanos:</b> Talento Humano de la Empresa Investigador / Facilitador <b>Materiales</b> TV, lámina de conductas de servicio, compartir de alimentos, P.C.	Lugar: Comedor de la empresa.  Duración: 2 horas  Fecha ejecución: 09/06/2022

**Fuente: Rodríguez (2022)**

**Estrategia V: Fomentar la discusión de literatura con temáticas sobre la felicidad para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.**

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través de la exposición de temáticas de literatura sobre la felicidad.	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del funcionamiento de la organización a través de la exposición de un tema de un libro de felicidad.	Impartir la exposición de un tema de un libro de felicidad y también le sirva para su diario vivir de modo de lograr mejorar la percepción del empleado y este se sienta valorado.	<b>Humanos:</b> Talento Humano de la Empresa Investigador / Facilitador <b>Materiales</b> Libro Decida ser feliz, láminas, marcadores, compartir de alimentos.	Lugar: Comedor de la empresa.  Duración: 2 horas  Fecha ejecución: 13/06/2022

**Fuente: Rodríguez (2022)**

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Las organizaciones públicas constituyen sistemas abiertos en los cuales confluyen diversos actores: trabajadores, usuarios entre otros, donde la motivación determina en gran medida el éxito en el cumplimiento de sus funciones; es decir la efectividad del proceso e importancia de relacionarse con otros, asegurando la cooperación, el trabajo en conjunto, por ello, a raíz del análisis realizado a las respuestas omitidas por los trabajadores de la empresa Gas Comunal del Municipio Ezequiel Zamora Estado Cojedes, se concluyó:

Con respecto al objetivo relacionado con el diagnóstico de los factores (internos o externos) que ocasionan desmotivación en los trabajadores de la empresa Gas Comunal del Municipio Ezequiel Zamora Estado Cojedes, se pudo evidenciar que existe carencia de supervisión en las labores realizadas dentro de la organización, así como desinformación sobre diversas órdenes emanadas de los otros departamentos/unidades que conforman la estructura de la Alcaldía, ocasionando incertidumbre en el proceso laboral y por ende no se trabaja de manera coordinada, aunado a esto, al personal pocas veces se les escuchan sus opiniones en relación al trabajo desarrollado, afectando la búsqueda de soluciones a los distintos problemas que presentan la organización pública.

Se observó dentro de la organización que dan poca importancia al talento humano, al no considerarlo como factor primordial para el funcionamiento, desarrollo y para el cumplimiento de los objetivos planteados, asimismo, la gestión hecha es de forma tradicional, es decir, no se afianza el sentido de pertinencia en las personas dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos que podrían tener un mejor aprovechamiento para el beneficio de la empresa y de su personal.

De igual manera, se refleja poca participación, improvisando actividades, alejamiento de relaciones, esto lleva a señalar que la motivación no se compagina con los lineamientos emanados del gobierno central, debido a que, el personal se distancia de los objetivos, carecen de una visión, motivación, orientación o sugerencias para su

elaboración, afectando el desarrollo de actividades para brindar una atención de calidad, afectando la integración de todos dentro de las labores diarias.

Igualmente, no se organizan actividades en conjunto, por tanto son pocas las reuniones que sostienen los trabajadores para darle información con respecto a las metas y objetivos fijados trayendo como consecuencia que ésta no sea recíproca y no se busquen alternativas dirigidas a tal fin, además, poseen deficiencias en los lineamientos de motivación, es decir, son pocas las acciones en pro de lograr una buena participación, pues se debe promover, relaciones sociales cónsonas dentro de la institución, afianzando metas, tomar decisiones, de esa forma afianzar el trabajo en equipo.

Con respecto a la factibilidad del diseño de un plan de formación en los trabajadores de la empresa Gas Comunal del Municipio Ezequiel Zamora Estado Cojedes, se considera viable pues se debe resaltar que las organizaciones se desarrollan cuando el personal está capacitado y adaptado al rol que desempeñan, cumpliendo a cabalidad con sus compromisos laborales, facilitando la coordinación de actividades, control de las acciones, toma de decisiones que permitan imponer procedimientos en el marco de una gestión de talento humano eficiente, dando alto valor el incremento del capital intelectual.

Por lo expuesto, se resalta la factibilidad de la presente propuesta, al establecer actividades para adquirir, estudiar, asimilar, transmitir información mediante experiencias y procesos grupales, permitiendo cambiar el ambiente organizacional hacia el desarrollo de capacidades para obtener resultados positivos, puesto que el compartir conocimientos entre los miembros se enriquecen sus habilidades de desempeño, se enaltecen las capacidades del talento humano y pueden enfrentar competitivamente los cambios de su entorno laboral.

Para darle solución la problemática expuesta se diseñó un plan de formación para los trabajadores de la empresa Gas Comunal del Municipio Ezequiel Zamora Estado Cojedes, pues se busca una capacitación continua de excelencia que transmita conocimientos pero dirigida a provocar un cambio en la persona, en su desempeño y del lugar donde desarrolla sus actividades, convirtiéndose en un agente de cambio

para lo cual deben existir dentro de la dirección un director emprendedor con un constante intercambio de información y con una eficiencia en su gestión para lograr los objetivos y metas propuestas.

## RECOMENDACIONES

Dada las conclusiones anteriores, se recomienda lo siguiente:

Otorgar reconocimientos al personal, tomando en cuenta el rendimiento y productividad en relación con las actividades administrativas.

Establecer círculos de acción, para abordar aspectos que tengan que ver con la motivación, la gerencia en la actualidad. Así como también, organizar, ejecutar constantemente jornadas, talleres o actividades que fomenten el crecimiento personal y profesional en materia organizativa.

Del mismo modo, se sugiere tomar en cuenta a todo el personal a fin de propiciar el consenso de opiniones. De igual manera, se debe aplicar estrategias que generen actividades cualitativas y cuantitativas importantes en el ámbito organizacional, influyendo de esta manera en el personal para la obtención de las metas organizacionales, además de darle el uso adecuado a los recursos, lo que redundaría a la promoción de procesos tendientes a aumentar la calidad y por ende al cumplimiento de manera satisfactoria de los objetivos.

Resulta prioritario de quienes ocupan cargos directivos el conocimiento necesario en materia gerencial, el cual le proporcione las herramientas necesarias para conducir adecuadamente la organización de manera de propiciar un mejoramiento del desempeño laboral. De acuerdo con lo antes expuesto, se debe estar capacitado para tomar las decisiones pertinentes, ser apto y capaz de motivar, accionar, asignar responsabilidades, inspirar respeto, confianza, cooperación, elementos claves para influir en el comportamiento de los trabajadores mejorando su desempeño laboral.

## ANEXOS

## FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
NUCLEO SAN CARLOS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS – VIPI  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA GENERAL**

## FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ C.I. \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_ Lugar de Trabajo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

ITEM	REDACCION			RELACION CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FIRMA

**FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
NUCLEO SAN CARLOS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS – VIPI  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA GENERAL**

**FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS**

Nombres y Apellidos: Xiomara Liberto \_\_\_\_\_ C.I. 13.970.051

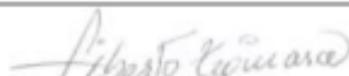
Grado de Instrucción: Doctora \_\_\_\_\_ Lugar de Trabajo: UNELLEZ \_\_\_\_\_

Fecha: 15/11/2022

ITEM	REDACCION			RELACION CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

  
FIRMA

FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
NUCLEO SAN CARLOS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS - VIPI  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA GENERAL

FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Orlando Sanchez C.I. 15018296

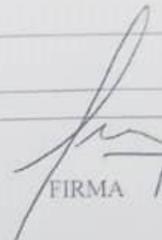
Grado de Instrucción: Doctor Lugar de Trabajo: Unellez

Fecha: 10-01-2023

ITEM	REDACCION			RELACION CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

  
FIRMA 15018296

FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
NUCLEO SAN CARLOS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS - VIPI  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA GENERAL

FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Rafael Cruz C.I. 6.898.573

Grado de Instrucción: Dr. Cs de Educ. Lugar de Trabajo: UNESR.

Fecha: 15-11-2022

ITEM	REDACCION			RELACION CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Rafael Cruz  
FIRMA

## CUESTIONARIO

Nº	Ítems	S	CS	AV	CN	N
1	Los beneficios económicos recibidos en la organización cubren sus necesidades básicas					
2	Se propicia la participación del personal en la elección de métodos para cumplir con sus obligaciones de manera eficiente.					
3	En la organización se canaliza el esfuerzo de los trabajadores hacia el logro de los objetivos					
4	El departamento de recursos humanos, utiliza diferentes herramientas para diagnosticar y evaluar la motivación de los trabajadores					
5	Se crean condiciones en donde los trabajadores pueden sentirse retados y así desarrollarse profesionalmente					
6	El departamento de recursos humanos propicia defensa o protección al personal contra fracasos, daños al ego o pérdida de autoestimación.					
7	Se mantiene la efectividad en los ambientes laborales con asignaciones, responsabilidades y personal capacitado					
8	Fomenta adecuadamente el intercambio de ideas sin que existan elementos negativos que interfieran en el proceso de comunicación.					
9	Influye activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos, habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente					
10	Posee la capacidad de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área laboral					
11	Se desenvuelve eficazmente en equipos o grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.					
12	El departamento de recursos humanos posee la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros					
13	Cree usted que motivacionales inciden en su función académica					
14	Considera que estrategias motivacionales optimizarían su desempeño docente?					

CONFIABILIDAD  
Alpha de Cronbach

Sujetos	Ítems												Σ(X-M) <sup>2</sup>	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		X
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14	3.59
2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	19	4.87
3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	3	1	17	4.35
4	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	17	4.35
5	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	17	4.35
Σ	5	7	7	6	6	11	7	7	6	7	9	6	84	21.49
Media	1	1,4	1,4	1,2	1,2	2,2	1,4	1,4	1,2	1,4	1,8	1,2	16.8	
ΣSi <sup>2</sup>	0	0,2	0,2	0,2	0,2	0,8	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	2.6	

$$St^2 = 4.298$$

$$St^2 = \frac{\sum(X-M)^2}{N} = \frac{21.49}{5} = 4.298$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * (1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}) = \frac{12}{12-1} * (1 - \frac{2.6}{4.298}) = 1,09 * 1 - 0,6049 = 1,09 * 0.3951 =$$

$$\alpha = 0.81$$

MEMORIA FOTOGRAFICA









