

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra

**VICERRECTORADO
DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO S
ESTADO BARINAS**

**COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE ESTU
AVANZADOS**

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO EN LA
COORDINACIÓN, DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALEN
HUMANO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES**

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”

“EZEQUIEL ZAMORA” UNELLEZ SEDE BARINAS- 2023.

**AUTOR: Maryeli Aguilar
TUTOR: Mauricio Castillo**



Barinas, Abril de 2023.

**Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado en Ciencias de la Educación Superior.**

La Universidad que Siembra

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO EN
LA COORDINACIÓN, DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DEL
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA” UNELLEZ SEDE BARINAS- 2023.
(Trabajo de Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Gerencia
Publica.)**

Maestrante:

Maryeli Aguilar V-16.638.429

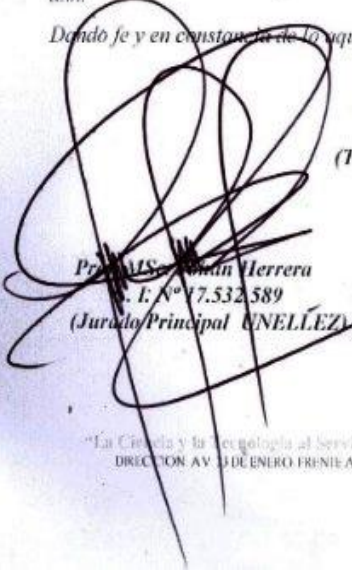
Tutor: Mauricio Castillo.

Barinas, Febrero 2023.

ACTA DE ADMISIÓN

Siendo las 9.00 am del 11 de abril del 2023, reunidos en la sede del Programa de Estudios Avanzados, del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los Profesores: **Prof. MSc. Mauricio Castillo**, (Tutor - Coordinador UNELLEZ), **Prof. MSc. Juan Herrera**, (Jurado Principal UNELLEZ), **Prof. MSc. Franklin Moya**, (Jurado Principal Externo UBA), titulares de las Cédulas de Identidad N°: 5.156.392, 17.532.589, 17.659.928, respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según Resolución CAEA/2023/02/AD10 DE FECHA: 06/03/2023, ACTA N° 02 ORDINARIA AD10, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS. (CASO DE ESTUDIO: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA" UNELLEZ SEDE BARINAS- 2022)"** presentado por la maestra **MARYELI AGUILAR** titular de la cédula de identidad N°- V- 16.638.429, con el cual aspira obtener el Grado Académico **Magister Scientiarum en Gerencia Pública**; quienes decidimos por unanimidad y de acuerdo con lo establecido en el Artículo 36 y siguientes normativas para la elaboración de Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales y 54 del Reglamento de Estudios avanzados Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" – UNELLEZ 2021, ADMITIR el Trabajo de Grado presentado y fijar la fecha de defensa pública, para el día 27 de Abril del 2023 a las 09:00 a.m.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:


Prof. MSc. Juan Herrera
 C. I. N° 17.532.589
 (Jurado Principal UNELLEZ)


Prof. MSc. Mauricio Castillo
 C. I. N° 5.156.392
 (Tutor - Coordinador UNELLEZ)

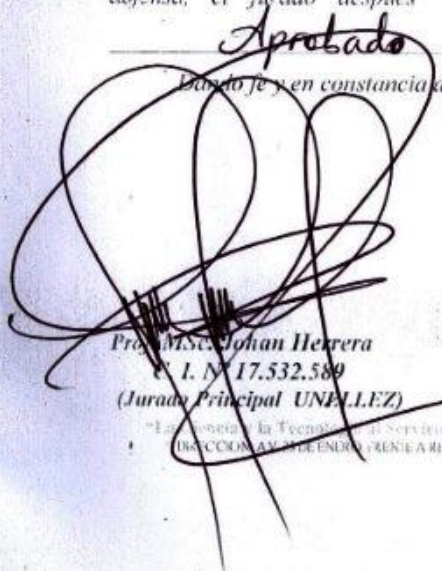



Prof. MSc. Franklin Moya
 C. I. N° 17.659.928
 (Jurado Principal Externo UBA)

ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 09.00 am del 27 de Abril del 2023 reunidos en la sede del Programa de Estudios Avanzados, del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los Profesores: Prof. MSc. Mauricio Castillo, (Tutor - Coordinador UNELLEZ), Prof. MSc. Johan Herrera, (Jurado Principal UNELLEZ), Prof. MSc. Franklin Moya, (Jurado Principal Externo UBA), titulares de las Cédulas de Identidad N°: 5.156.392, 17.532.589, 17659928, respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según Resolución CAEA/2023/02/AD10 DE FECHA: 06/03/2023, ACTA N° 02 ORDINARIA AD10, miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Grado titulado **"ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS. (CASO DE ESTUDIO: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA" UNELLEZ SEDE BARINAS- 2022)"** presentado por la maestrante **MARIELA AGUILAR** titular de la cédula de identidad N°- V-16.638.429, con el cual aspira obtener el Grado Académico: **Magister Scientiarum en Gerencia Pública**; procedimos a dar apertura y a presenciar la sustentación de dicho trabajo por su ponente. Con una duración de treinta (30) minutos. Posteriormente, el participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el jurado después de sus deliberaciones por unanimidad, acordó Aprobado el Trabajo de Grado aquí señalado.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:


 Prof. MSc. Johan Herrera
 C. I. N° 17.532.589
 (Jurado Principal UNELLEZ)


 Prof. MSc. Mauricio Castillo.
 C. I. N° 5.156.392.
 (Tutor - Coordinador UNELLEZ)



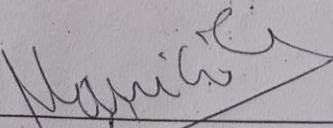

 Prof. MSc. Franklin Moya
 C. I. N° 17.659.928.
 (Jurado Principal Externo UBA)

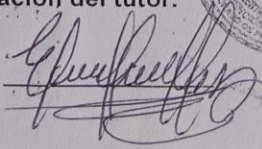
CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, Mauricio Antonio Castillo Faldino, cedula de identidad N° 5.156.392, hago constar que he leído el Trabajo Especial de Grado o Proyecto de Trabajo de Grado Titulado: Estrategias Motivacionales para el Fortalecimiento de la Resolución de Conflictos en la Coordinación de Desarrollo y Capacitación del Departamento de Talento Humano de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" Unellez Sede Barinas presentado por: Maryeli Yecenia Aguilar Rojas, cedula de identidad N° 16.638.429, para optar al título de Magister Scientiarum en Gerencia Pública y que acepto asesorar al estudiante en calidad de tutor, durante el periodo de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Barinas, a los ____ días del mes de Enero del 2020.

Nombres y Apellidos: **Mauricio Antonio Castillo Faldino.**


Firma de Aceptación del tutor.

Fecha de entrega: 



APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Mauricio Antonio Castillo Faldiño, cedula de identidad N° 5.156.392, en mi carácter de tutor del trabajado de grado titulado: **ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO EN LA COORDINACIÓN, DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DEL DEPARTEMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA" UNELLEZ SEDE BARINAS- 2023**; presentado por: Maryeli Yecenia Aguilar Rojas, cedula de identidad N° 16.638.429, para optar al título de Magister en Gerencia Publica, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que dicho trabajo reúne las condiciones necesarias para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Barinas, a los 19 días del mes de Octubre del año 2022.

Nombres y Apellidos:

Mauricio Castillo

Firma de aprobación del tutor:

[Firma manuscrita]

AGRADECIMIENTO

A nuestro **Dios**, quien nos da la fuerza, el conocimiento, la vida y la sabiduría para seguir adelante le dedico mi trabajo de grado.

A mis **padres** que con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi **hija e hijo** que tenerlos a mi lado ha sido mi motor para reimpulsar nuevamente este objetivo y a ellos le dedico mi logro.

A mi **esposo** por sus palabras de aliento y motivación constante para alcanzar mis metas con éxito.

A la **Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ** por servir de soporte y contribuir en todo el trayecto de este bonito camino.

A todos Gracias.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres Carmen y Renzo que siempre me apoya en todo lo que emprendo y me da fuerza, valor y sobre todo mucho amor.

A mi hija Jhorgina y mi hijo Stefano que con su inocencia y su carisma me dan fuerza para seguir luchando cada día, este logro es por ustedes. Los Amo.

A mi esposo Fanor por su comprensión y apoyo incondicional durante estos años.

A mi hermana Kareli y su esposo Gustavo que siempre me han brindado su apoyo desinteresado.

A mi prima Roseida que siempre con su ternura y amor me enseñó a seguir adelante que este logro te sirva de ejemplo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
LISTA DE CUADROS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO:	
I EL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	8
1.2.1 Objetivo general.....	8
1.2.2 Objetivos específicos	8
1.3 Justificación	9
II MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes de la investigación.....	12
2.2 Antecedentes Históricos	13
2.3 Antecedentes Investigativos	18
2.4 Bases Teóricas	22
2.4.1 El conflicto.....	22
2.4.2 Gestión de conflictos.....	23
2.4.3 Medios Alternativos para la gestión de conflicto	23
2.4.4 Estrategias de Mediación en la gestión	24
2.4.5 Administración	25
2.4.6 La planificación como función administrativa	26
2.4.7 Dirección como función administrativa.....	27
2.4.8 Liderazgo	27
2.4.9 Comunicación	27
2.4.10 Equipos de Trabajo	28
2.4.11 Motivación	28
2.4.11.1 Proceso de Motivación	29
2.4.11.2 Estrategias Motivacionales	29
2.4.12 Teorías Motivacionales	30
2.4.13 Pirámide de necesidades de Maslow.....	30
2.4.14 Teoría de los dos factores de Herzberg.....	32
2.4.15 Teoría de las necesidades de McClellan	34
2.4.16 Control como función administrativa.....	35
2.4.17 Desempeño laboral	36
2.4.17 Estrategias Motivacionales.....	37
2.4.18 Adecuaciones del Ambiente l ' '	38
2.4.18.1 Liderazgo.....	IX 39

2.4.18.2	Colaboración.....	40
2.4.18.3	Participación.....	40
2.4.18.4	Comunicación.....	40
2.4.18.5	Condiciones de Trabajo.....	41
2.4.18.6	Trabajo Interesante.....	41
2.4.18.7	Estimulación.....	42
2.4.18.8	Evaluación del Desempeño.....	44
2.4.18.9	Control y sistematización.....	44
2.5	Bases Legales.....	45
2.5.1	Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	45
2.5.2	Ley Orgánica del Trabajo, de Trabajadores y Trabajadoras 2012.....	45
2.5.3	Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT 2005.....	48
2.5.4	Decreto No 8.938 con rango, valor y fuerza de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras.....	48
2.5.5	La Ley del Estatuto de la Función Pública. Publicada en gaceta oficial N° 37.522 de fecha 06 de septiembre de 2002.....	49
2.6	Definición de Términos Básicos.....	50
2.7	Sistema de Variables.....	52
2.8	Operacionalización de las variables.....	54
III	MARCO METODOLÓGICO.....	55
3.1	Tipo y Diseño de la Investigación.....	55
3.1.1	El tipo de Investigación.....	55
3.1.2	El diseño de la investigación.....	55
3.3	Población y muestra.....	58
3.3.1	Población.....	58
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
3.5	Instrumentos.....	59
3.6	Validez y Confiabilidad.....	60
3.7	Validez.....	60
3.8	Confiabilidad.....	60
3.9	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	63
VI	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	64
4.1	Presentación y Análisis de los Resultados.....	64
V	LAS ESTRATEGIAS.....	77
5.1	Presentación de las Estrategias.....	77
5.2	Justificación.....	77
5.3	Fundamentación.....	78
5.4	Objetivos de las Estrategias..... IX	80
5.4.1	Objetivo General.....	80

5.4.2 Objetivos Específicos.....	80
5.5 Factibilidad de las Estrategias.....	81
5.5.1 Factibilidad Técnica.....	81
5.5.2 Factibilidad Operativa.....	82
5.5.3 Factibilidad Económica.....	82
5.6 Estructura de la Propuesta.....	82



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE
LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ
LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA



**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO EN LA
COORDINACIÓN, DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ SEDE BARINAS- 2023.**

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad, Proponer un plan de estrategias motivacionales para el fortalecimiento en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento del departamento de talento humano de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" UNELLEZ Sede Barinas. Para lograr los objetivos se desarrolló un estudio enmarcado dentro del paradigma cuantitativo apoyándose en la modalidad de proyecto factible con una investigación de campo; Para lo cual se trabajó con una población conformada por (06) personas que laboran como personal administrativo. La muestra representativa a tomar será el total de la población, Para la recopilación de la información se utilizará una encuesta tipo cuestionario, El mismo se validara a través del juicio de expertos, a fin de determinar la confiabilidad se sometiéndose al método del estadístico Kuder Richardson (Kr20),. A partir de los resultados que obtendrán se proponer un plan de estrategias motivacionales para el fortalecimiento de la gestión de conflictos en el Personal administrativo.

Palabras Claves: Estrategias, Motivación, Gestión, Personal administrativo.

INTRODUCCIÓN

La evolución del proceso educativo de las universidades en los últimos años, ha llevado a un cambio progresivo en las relaciones entre el empleado y el empleador, así como también entre director a empleados, la administración universitaria también ha sufrido modificaciones en el transcurrir del tiempo, pasando de la filosofía “aprender”, a “dejar aprender” y en la actualidad “Aprender a Convivir y Participar”. En este sentido, la tarea que debe llevar a cabo, tanto en el nivel laboral como educativo debe estar orientada a facilitar el buen desarrollo de las personas que conforman la universidad como tal, integrados en un ambiente en el que se propicie las relaciones interpersonales, entre cada uno de los actores del proceso administrativo, con miras a evitar el conflicto. De acuerdo con lo antes planteado, las instituciones universitarias pueden presentar numerosas situaciones conflictivas entre las personas y grupos que en ellas conviven. A su vez, los centros universitarios, posiblemente estén influenciados por la estructura social que les rodea, siendo especialmente sensibles a los cambios que se experimentan en otros entornos de socialización de los cuales sus miembros forman parte, como las familias, grupos domésticos, los sectores donde residen y otros. Cabe destacar, que entre las situaciones conflictivas en las instituciones universitarias podemos encontrar conflictos entre, profesores y empleados, director y empleado, y empleado ha empleado entre otros. Al respecto, Uranga y otros, citados por Crespo (2002), hacen referencia a que en las tres últimas décadas han proliferado en el ámbito educativo diferentes proyectos para procurar resolver los conflictos de índole personales en las instituciones con un doble objetivo: sensibilizar y formar a la comunidad educativa en relación a la aplicación de formas pacíficas de afrontar las disputas; para contribuir a la mejora del clima laboral. También señalan los autores, que muchos de estos programas se basan en la mediación como método alternativo para resolver

las disputas, resalta que la misma pu portar en forma teórica y práctica

soluciones en el ámbito familiar, empresarial, institucional, y comunitario. Es por esto, que las instituciones requieren de un personal con pensamientos de transformación en conocimiento que mejoren y generen una comunidad estable, de esta manera la investigación resalta la necesidad de capacitar al personal administrativo en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” Unellez sede Barinas, en un medio alternativo para resolver estas divergencias, como por ejemplo la mediación. En función a lo descrito anteriormente, el personal administrativo debe analizar su propia actitud frente a los conflictos y luego transmitir a través de sus acciones la nueva visión frente a los mismos, buscando la revaloración y reconocimiento de las partes. Metodológicamente, el estudio responde a un diseño de campo de tipo descriptivo. Estructuralmente la investigación se presenta en cinco capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I: El cual contiene el planteamiento del problema, la institución Seleccionada, Objetivos de la investigación y Justificación

Capítulo II: Contentivo del fundamento teórico o bases teóricas referentes al tema en estudio.

Capítulo III: Contiene el Marco Metodológico, donde se describe la metodología empleada en la investigación para la obtención y tratamiento de los datos. Y las referencias bibliográficas.

Capítulo IV: Se contempla la presentación y análisis de los resultados.

Capítulo V: La propuesta Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En el área laboral es cada vez más importante conocer aquellos factores que repercuten en el rendimiento de las personas. Se sabe que ciertos componentes físicos y sociales influyen sobre el comportamiento humano es allí donde la motivación para el desempeño determina la forma en que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción entre otros aspectos.

Sobre la motivación, Según Sexton, (2018) "La Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador." (p.162). En este mismo orden de ideas, Chiavenato (2020) define la motivación como: "el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea". Lo cual apunta hacia la conclusión de que, para que una persona se sienta motivada, dependerá de la situación que viva en ese momento, lo que genera una interacción que motivara o no al individuo.

Por otra parte, en diferentes países del mundo la motivación ha ido objeto de numerosas investigaciones, siendo abordada desde diferentes puntos de vista, con el fin de recaudar toda la información posible para descubrir cómo esta puede incidir en determinados patrones de la conducta humana.

En la actualidad, en países de América Latina, las organizaciones, tanto públicas como privadas, se esfuerzan para que los procesos administrativos sean lo más adecuado posible para mantener el control, con el fin de elevar la eficiencia en sus actividades. Cabe destacar que para que esto sea

posible, no solo deben contar con un personal altamente calificado dentro de cada área o departamento de la organización, si no con un personal altamente motivado y entusiasmado a realizar o desempeñar cada una las funciones y actividades laborales de manera eficiente y eficaz.

Con respecto a la motivación en el campo empresarial, Castillo (2019) expone que “es el proceso mediante el cual cada trabajador cumple con su tarea laboral con eficiencia, para lograr una meta o resultado mediante el cual puede satisfacer sus necesidades particulares”. (pág. 194).

Actualmente, La motivación laboral se ha posicionado como un tema importante para el desarrollo y productividad de cualquier organización, sin importar la rama a la que se dedique, esto debido a que si los trabajadores no se sienten motivados, no se esforzaran por cumplir sus actividades laborales, lo que puede generar ausentismo en su lugar de trabajo.

Razón por la cual, es de gran importancia para todas las instituciones, que el trabajador se sienta motivado, entusiasmado y realmente satisfecho con su labor, situación que depende de la comunicación, el ambiente laboral y la integración grupal que exista; lo que va a contribuir de una forma trascendental en el éxito de cada una de las áreas que la conforman y por ende de toda la organización.

En este sentido las instituciones públicas y el sector empresarial privado del estado venezolano, se encuentran reorganizando y enmarcando los procesos internos en función de una mejor operatividad. Todo ello es posible propiciando una constante motivación laboral del talento humano, por el hecho de ser los responsables de llevar a cabo la mayor parte de los procedimientos que se requieren para la obtención de una mayor

rentabilidad y productividad.

Eh aquí donde radica la importancia de los departamentos de administración de recursos humanos, y la necesidad de que estos mantengan una política tanto uniforme como coherente, orientada hacia la motivación de los trabajadores. Por lo que las prácticas administrativas que se desarrollan dentro de la empresa deben estar dirigidas a favorecer el ambiente organizacional, y de esta manera, responder positivamente a los factores motivacionales del personal para que estos puedan desempeñar sus funciones y actividades diarias sin inconveniencias. Así también se afecta positivamente el desempeño de la organización en general.

Aunado a lo antes planteado, se encuentra que los factores que motivan a los trabajadores de una empresa pueden ser muy diferentes entre sí, pero sin duda estos pueden encontrarse afectados positiva o negativamente dependiendo del desarrollo del clima organizacional donde se desenvuelven. Cabe resaltar que el aumento del desempeño laboral de una organización no se basa en obtener la tecnología de vanguardia que pueda ofrecer el mercado, sino capacitar, beneficiar y motivar al personal en la utilización adecuada de los recursos materiales de la empresa.

Actualmente en Venezuela los directivos se preguntan, como motivar a sus colaboradores, cuando la crisis que se vive en el país se ha posicionado como principal carga de trabajo, lo que causa un clima organizacional desfavorable, afectando directamente la productividad, así como también, el logro de los objetivos y metas propuestos con anterioridad.

Partiendo de este planteamiento, se ubica la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" UNELLEZ Sede Barinas, Bajo este contexto, se evidenciaron diferentes situaciones que probablemente afecten el desempeño de los colaboradores de la empresa antes descrita.

En relación a lo anterior, la institución carece de recurso humano suficiente para llevar a cabo todas las funciones encomendadas y mantener estándares de respuestas sobre las demandas de los clientes. Evidenciando excesiva carga de trabajo, generando como consecuencia acumulación de tareas, afectando directamente los objetivos perseguidos por la institución, y no menos importante el estado de ánimo de cada uno de los trabajadores de la coordinación, lo que podría generar un clima organizacional desfavorable dentro de la institución. Falta de apoyo en la realización de algunas tareas por parte del personal; en ocasiones los trabajadores reciben tareas o encargo de actividades, pero no cuentan con los equipos o recursos suficientes para llevarlas a cabo, lo que genera frustración y por ende afecta el ambiente laboral.

Seguidamente, otro factor de mayor relevancia que impide el logro de éxitos en el sector universitario es la voluntad. La voluntad es la disposición que tiene cada individuo de querer hacer las cosas y debido a la ausencia de este factor tiene como consecuencia debilitar cada día a la institución, por la falta de disposición que existe a la hora de realizar cualquier actividad. Finalmente tenemos las emociones, y el medio ambiente. Las emociones que se viven día tras día en las organizaciones, varían de acuerdo a la situación que se presentan por supuesto las tensiones son muchas debido a los desacuerdos que existen, las malas interpretaciones al momento de dar una información, esto genera un ambiente muy incomodo el cual afecta el buen funcionamiento y desenvolvimiento de los procesos administrativos de las instituciones, generando así un ambiente rígido e inflexible.

Por otro lado es conveniente identificar los factores que inciden en la motivación del personal administrativo en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” Unellez Sede

Barinas; en sus años de existencia. Sin embargo, no se han aplicado las estrategias de carácter motivacional necesarias para solventar esta situación, ya que es de suma importancia atender al talento humano como herramienta fundamental para la calidad de la educación.

Es importante enfatizar, que en la actualidad la mayoría de las organismos públicos de educación universitaria, han constituido sistemas de trabajo y de organización a los fundamentos, enfoques y teorías de la gerencia moderna en función de transformar las debilidades que puedan poseer en verdaderas fortalezas y ventajas, para estar a la par de aquellas organizaciones que han sabido implantar nuevos paradigmas para así lograr un propicio y considerado comportamiento organizacional.

De allí, la importancia del estudio, ya que trata de examinar cómo dar solución a los conflictos en la en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” Unellez Sede Barinas, por medio de la creación de estrategias motivacionales.

De acuerdo a lo plasmado anteriormente, trata el trabajo de investigación abordar el tema bajo estudio en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” Unellez Sede Barinas, el cual se pretende hacer una investigación que demuestre y de respuesta a los conflictos que se originan por factores que fueron desarrollados anteriormente, lo cual amenaza el normal desenvolvimiento de las actividades de la institución. Por consiguiente se generan las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de la gestión de conflicto del personal administrativo en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” Unellez Sede Barinas?

¿Qué factores influyen en la gestión de conflicto del personal de la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas?

¿Cuáles estrategias motivacionales se pueden poner en práctica para el fortalecimiento de la gestión de conflicto la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General:

Estrategias motivacionales para el fortalecimiento en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ sede Barinas- 2023

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en la gestión de conflicto del personal de la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas.
- Identificar los factores que influyen en la gestión de conflicto del personal de la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas.

- Proponer un plan de estrategias motivacionales en el fortalecimiento en la gestión del personal de la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas.

1.3 Justificación

Es natural que toda investigación requiera ser justificada en métodos, en los cuales cada problema tiene su propia especificidad y contenido, que lo demarca e incurre en su proceder. Según Ferrari (2019), “justificar una investigación, es exponer las razones por las cuales se quiere realizar. Toda investigación debe realizarse con un propósito definido. Debe explicar por qué es conveniente la investigación.”(p.1)

Pensando en la motivación como elemento relevante para el desempeño laboral, surge la inquietud de desarrollar esta investigación, basado en un análisis en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas, para poder analizar y conocer el nivel de motivación existente, así como proponer estrategias motivacionales que ayuden a optimizar la eficiencia laboral dentro de la institución. Por esta razón, se sitúa la justificación de esta investigación por las siguientes razones.

El desarrollo de esta investigación es de gran importancia, porque permite indagar mediante las actividades de análisis bibliográfico y de estudio de campo, una información confiable sobre las necesidades de los trabajadores; que los hace sentirse bien en su departamento, así como también el impulso a realizar sus actividades laborales de forma correcta.

Resulta que los seres humanos experimentan necesidades, conducta social y personal, lo cual está motivada fundamentalmente por obtener aquello que le permite satisfacerlas.

Desde el punto de vista institucional, la investigación permitirá conocer y adoptar mejores herramientas para que la gestión administrativa sea lo más adecuada posible, sirviendo como soporte para el buen desempeño laboral.

Se reconoce la motivación del trabajador importante, pues contar con un personal altamente motivado y entusiasmado a realizar o desempeñar cada una de las actividades laborales genera mayores beneficios a la institución, que un personal desmotivado por alguna razón, ocasionando un clima organizacional desfavorable, afectando automáticamente la institución.

Metodológicamente, pretende servir de base a otros investigadores que deseen realizar trabajos relacionados con la motivación en la administración pública, proporcionando a los empleados de postgrado, una herramienta útil.

Asimismo, durante la realización de esta investigación se pueden aplicar los conocimientos adquiridos durante los estudios de 4to nivel para optar al grado de Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia Pública del Programa de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ), Cabe destacar que esta investigación es requisito indispensable para la obtención de este grado académico.

En consecuencia, se espera que los resultados de la investigación aplicada en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas, y el diseño de estrategias motivacionales, sea de gran ayuda para mantener un clima organizacional favorable y motivador para sus trabajadores, lo cual será de

mucha ayuda para el crecimiento social de la institución.

En efecto, esta investigación beneficia a la comunidad universitaria, dado que generara conocimientos sobre el proceso gerencial moderno, que entre otros aspectos, implicaría el desarrollo de un buen clima organizacional, que promueva la cooperación, la motivación y participación de todos los involucrados. Además, genera proyección social, ya que proporciona al gerente-líder de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” Sede Barinas, insumos suficientes para solventar dificultades que se produzcan desde este punto de vista.

Por otra parte se tiene que la presente indagación se ubica dentro de las líneas de investigación: del subprograma de Ciencias económicas y sociales, en los estudios avanzados de la Maestrías en administración mención: Gerencia Publica y se sitúa en la Línea de creación intelectual: Organización, eficiencia y fortalecimiento de las instituciones públicas del Plan Rector de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ, cuyo propósito es analizar y valorar los factores internos que constituyen la base para desarrollar las capacidades competitivas fundamentales de la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Según Saldaña (2018) señala que el Marco Teórico “es un conjunto de referentes estructurados en un sistema conceptual: representa síntesis resultados experiencia del investigador y revisión de la literatura, para adoptar posición que permita sustentar y justificar problema investigación” (p.3).

Tomando en consideración lo antes planteado, se puede inferir que el Marco Teórico brinda el apoyo necesario por medio de referencias conceptuales, y bajo los resultados empíricos del investigador. Esto con la finalidad de sostener y demostrar el problema de investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Según Prieto (2018), plantea que los Antecedentes de la Investigación:

Son indagaciones previas que sustentan el estudio, tratan sobre el mismo problema o se relacionan con otros. Sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. Los antecedentes están representados por trabajo de grado, tesis, doctorales y otros trabajos de investigación de cualquier casa de estudios universitaria u organización empresarial. (p.1)

Con respecto a lo antes mencionado; los antecedentes de la investigación ayudan al investigador; cotejar la información antes presentada con la información actual. Es decir el investigador puede descifrar por medio de antecedentes de investigación; de que se trató el problema en dicho tema de estudio garantizando el fortalecimiento del carácter científico de la investigación.

2.2 Antecedentes Históricos

En lo referente a los antecedentes históricos Díaz (2006) lo define de la siguiente manera: “Se refieren a la historia del objeto de estudio en cuestión. En este aspecto se hace una descripción breve de la Institución, empresa u organización relacionada con el objeto de estudio” (p. 27).

Con referencia a lo expresado por el autor, los antecedentes históricos examinan los factores que han ejercido cierto tipo de influencia para llegar a alinear el problema en estudio de una manera determinada, los cuales son desarrollados en los párrafos siguientes.

El estudio de la gestión de conflictos del sector universitario y la aplicación de estrategias motivacionales, se ha desarrollado en el transcurrir del tiempo. De allí que, ambos términos aplicados se convierten en un fenómeno complicado, debido a que está condicionado por diversos factores, tanto internos como externos, los cuales son ajenos pero establece el futuro de la institución.

Dentro de los antecedentes históricos se puede citar:

En primer lugar, se tiene al artículo presentado por Sánchez (2021) denominado: La Mediación; donde plantean un resumen de su investigación, en la que indican que el objetivo del estudio es de optimizar la comunicación, y disminución de los conflictos, en el ámbito educacional, de manera especial en los empleados universitarios donde se requiere un medio alternativo para resolver divergencias como lo es la Mediación. Está enmarcado en una investigación de campo de carácter descriptivo, propone la capacitación para la gestión de conflictos en el aula. Los sujetos de estudio lo conformaron seis (06) trabajadores de la institución, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta a través del instrumento tipo cuestionario, previa validación y confiabilidad del mismo. Con los resultados se logró evidenciar la necesidad de realizar un taller de capacitación sobre Mediación laboral orientada a los empleados del Decanato de Ciencias Veterinarias de la Universidad Central Lisandro Alvarado; que conlleven a afianzar a través del trabajo en equipo, esfuerzos académicos que se requieran para mejorar la gestión de conflicto en el aula.

El artículo presentado por el autor expresa que la mediación es pilar

fundamental para la gestión de conflictos ya que al momento de utilizar este factor tendría como resultado reducir las divergencias y mejorar la comunicación. La mediación es una de las herramientas más utilizadas por los gerentes-líder en las organizaciones, por tal motivo en la presente investigación se enfoca a la mediación como estrategia para dar solución a conflictos considerándose netamente confiable y acertada.

Por otro lado, el artículo de Fernández (2018), denominado: Liderazgo y Conflicto en las Organizaciones Interinstitucionales. Este artículo tiene como objetivo principal, dar a conocer las causas por las cuales en las instituciones, siendo un escenario de instrucción y convivencia, inevitablemente va a existir el conflicto, en tal sentido se concluye que las vías prácticas para la gestión de conflictos en la organización; han de enfocarse desde un modelo de abordaje positivo y desde una perspectiva de la pedagogía cooperativa y esto es fundamental, puesto que al mejorar la calidad de vida mediante lo laboral en su sentido más amplio, se está a la vez progresando en libertad y autonomía, y aunque no todo depende del esfuerzo personal, sí hay una parte propia, que es posible cambiar desde esta perspectiva individual. El hecho de superar constructivamente estos conflictos, para la empresa, haber modificado alguno de los componentes organizativos (objetivos, estructuras o sistema relacional). El vértice común que une los dos ámbitos anteriores es la comunicación, que estará referida a un tipo concreto de patrones simbólicos, perdiendo el valor comunicativo cuando no pueda traducirse a ellos. Para que haya comunicación es necesario que exista un sistema compartido de símbolos referentes, de tal modo que los grandes fracasos en la comunicación se deben a suposiciones, erróneas, de los comunicantes, al respecto del significado de un símbolo. Cada persona interpreta un evento de forma diferenciada a los demás (aunque sea en forma mínima) y selecciona los estímulos más compatibles con su aprendizaje, personalidad y expectativas, haciendo que los significados estén en la gente y no en los mensajes.

Una vez expuesto por el autor lo referido en su investigación; se puede mencionar que en toda organización siempre van a estar presentes los conflictos, y es por esto que se exhorta al gerente líder en tomar las previsiones pertinentes para evitar en lo posible estos problemas. El autor; hace énfasis en que para mejorar las situaciones de conflictos; se debe ofrecer al individuo calidad de vida y de esta manera los empleados se sientan satisfechos y dispuestos a realizar el trabajo encomendado con lealtad; manteniendo una actitud agradable y armoniosa. De esta manera se puede considerar que aplicando estas estrategias se avanza hacia el logro de objetivos, destacando que no solo queda de parte de la organización en hacer estos esfuerzos sino también de parte de las personas que integran la organización. Asimismo el autor expresa, que otro factor que incide en dar solución a los conflictos tiene que ver con la comunicación debido a que es la vía más idónea para aclarar situaciones de enfrentamientos que se susciten en el día tras día de la institución.

Seguidamente, el trabajo desarrollado por el autor, Sanguinetti (2020) denominado: “La Mediación en los Conflictos Colectivos de Trabajo”, manifiesta que la presencia de situaciones de enfrentamiento entre quienes ocupan las posiciones de trabajadores y empresarios en los procesos de producción constituye una constante del desenvolvimiento de las relaciones laborales a nivel comparado. La explicación de esta coincidencia hay que buscarla en la situación de objetiva contraposición de intereses en la que se colocan dichos sujetos como consecuencia de la celebración de un contrato de trabajo. Una situación dentro de la cual, más allá de la percepción individualizada del fenómeno por parte de sus protagonistas, la satisfacción última del interés de cada uno pasa por el sacrificio del interés del otro (el interés del empresario de obtener la mayor cantidad trabajo por unidad de salario, frente al interés del trabajador a percibir el máximo salario por unidad de trabajo). Naturalmente, esta situación de conflicto

estructural es susceptible de dar lugar a múltiples episodios de confrontación entre trabajadores y empresarios, ya que en relación a prácticamente todos los aspectos de las relaciones de producción, la perspectiva desde la cual ambos contemplan la satisfacción de sus respectivos intereses suele ser inversa. Los conflictos de trabajo no constituyen, por ello, episodios excepcionales de anormalidad, sino manifestaciones de una diferencia esencial de intereses que forma parte de la sustancia misma de las relaciones de producción.

Esta dilucidación aportada por el autor posterior; indica que es importante destacar que definitivamente, para lograr la solución de conflictos laborales es menester adoptar estrategias que motiven y ayuden a fortalecer la armonía y la paz dentro de los grupos de trabajo; sin que nadie quede inconforme si no que todos queden satisfechos con los resultados de las estrategias aplicadas por el gerente-líder. Además de esto, no se debe subestimar los conflictos que se presentan en el ambiente laboral, es decir, un conflicto no es más importante que otro todos son relevantes y el gerente- líder está en el deber de darle el trato esencial que se le merece para solventar de raíz el problema y no queden secuelas de ello.

Seguidamente; el artículo presentado por Párraga y otros (2018) denominado: Comunicación y Conflicto: “El arte de la negociación”. Expresan que todo proceso de comunicación, trae en su interior la posibilidad del conflicto, pues con cada persona que se entable algún tipo de comunicación está presente esa posibilidad. En una institución es una realidad latente y manifiesta, la diversidad de criterios conduce a los trabajadores a manifestar una posición opuesta a la deseada y requerida por el gerente líder. Por lo cual, el fomentar la comunicación entre los miembros de la organización de forma fluida contribuirá a mejorar los procesos productivos y disminuir los posibles conflictos. Igualmente, mejorará sosteniblemente el clima organizacional, sentido de pertenencia y

todos aquellos factores que contribuirán a optimizar la organización, en general, y esto sólo se logra despejando y propiciando las comunicaciones, y tratando de solventar los conflictos en los cuales incurren por no entablar una fluida, diáfana y oportuna comunicación. Cabe destacar que al igual que los autores anteriores; manifiestan que el conflicto se mantendrá latente en las organizaciones debido a la diversidad de criterios existentes, no es fácil mantener un clima despejado y armonioso para ello se necesita más que destrezas pero tampoco es imposible lograrlo. Tal como lo expresa el autor anterior; la no unificación de criterios tiene como consecuencia aislar al personal y por ende el empleado adopta una posición opuesta a la deseada por el gerente- líder. Por este motivo el gerente-líder no debe permitir que estas situaciones ocurran en el ambiente laboral y asimismo lograr que la comunicación sea lo primordial a la hora de dar solución a los conflictos.

Finalmente el artículo publicado por Fuquen, (2019) denominado “Los Conflictos y las Formas Alternativas de gestión”; expresa que Los conflictos persisten en los factores sociales que motivan la forma como evoluciona la sociedad. Surgen en el desarrollo de acciones incompatibles, de sensaciones diferentes; que responden a un estado emotivo que produce tensiones, frustraciones; corresponden a la diferencia entre conductas, la interacción social, familiar o personal. En Colombia, como en la sociedad en general, el conflicto es inevitable a la condición y al estado natural del ser humano; sin embargo, la realidad ha demostrado que la convivencia es cada vez más compleja. El presente artículo; pretende ser un referente para intervenir en un proceso de gestión de conflictos que va desde el manejo de las características, componentes, tipos, niveles y efectos del conflicto mismo, hasta las personalidades conflictivas, y fomentar el desarrollo de estrategias y habilidades para su gestión, a través de formas alternativas como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, permitiendo que los actores involucrados sean gestores de cambio.

Tal como lo señala el autor en el artículo anterior, las formas alternativas para resolver los conflictos en las organizaciones como lo son la mediación, el arbitraje, la conciliación y la negociación, son estrategias muy relevantes, ya que permite al gerente líder avivar el desarrollo de la organización alcanzando los objetivos propuestos por la misma. Indudablemente, si el gerente líder, no ataca a tiempo este fenómeno que vive en el día tras día de las instituciones, podría tener como consecuencia el fracaso; a causa de tensiones, frustraciones, actitudes negativas, que bloquean a los empleados en su crecimiento profesional y por ende el de la organización.

2.3 Antecedentes Investigativos

Para llevar a cabo esta sección, se consideró necesaria la revisión de estudios previos o investigaciones (regionales, nacionales e internacionales) relacionados con el problema planteado, es decir, las investigaciones realizadas que guardan alguna vinculación con el objeto de estudio.

A continuación se presenta investigaciones encontradas; relacionadas con el tema de investigación:

En primer lugar, Sánchez (2018), la investigación titulada “motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara”, teniendo como objetivo identificar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral. Esta investigación fue de tipo correlacionar descriptiva y de campo, donde se concluyó que existe un alto índice de descontento por el personal, ya que los ingresos que perciben no les parecen acorde con las funciones que realizan en los departamentos administrativos, lo cual no resulta como incentivo para realizar sus labores con entusiasmo, debido a que son muy pocos los beneficios sociales que

obtienen por no poseer un salario justo y acorde con las funciones y el nivel de exigencias que reciben.

También señalan que el ambiente laboral es muy tenso, lo cual no es un estímulo para realizar sus actividades con eficiencia y eficacia.

Por lo que tiene relación con esta investigación, ya que consideran que la motivación laboral es fundamental en cualquier institución, así como también la importancia de identificar de forma clara los factores motivacionales que afectan el desempeño de los trabajadores al momento de llevar a cabo o realizar las actividades asignadas.

En este orden, Roo (2013), en su trabajo titulado “Influencia del Gerente en la Motivación y el Desempeño Laboral del personal administrativo”. Trabajo de Grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia. El cual tuvo como finalidad analizar la influencia del gerente administrativo en la motivación y el desempeño laboral del personal empleado en las Escuelas Nacionales Bolivarianas de la Parroquia Mucuchies, Municipio Rangel del estado Mérida. Para lograr tal propósito, se realizó un estudio descriptivo, con un diseño no experimental-transaccional, puesto que, no se manipulan las variables, y es de campo, debido a que la recolección de información se realizó directamente en el lugar donde se aprecian las situaciones de estudio.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que los empleados administrativos presentan un nivel motivacional medio, a causa de la falta de una comunicación efectiva, falta de estímulos y recompensas, poca estimulación laboral, poca capacitación y actualización de conocimientos; esto ratifica de manera categórica que el gerente administrativo descuida y no toma en cuenta totalmente los niveles y dimensiones motivacionales; así como también los factores actitudinales del desempeño laboral que estimulan al empleado dentro de su puesto de trabajo y propósitos personales.

Por otro lado, la Tesis doctoral de Ridaó (2009), en la Universidad de Almería denominada: “Análisis Pragmalingüístico de Gestiones de Conflictos: Las Mediaciones Laborales”: esta investigación se centran en analizar las mediaciones laborales desde la perspectiva de la pragmalingüística, si bien es cierto, que para delimitar el terreno propio de este género discursivo hacemos un estudio comparativo de los juicios, los arbitrajes, las conciliaciones y las mediaciones, en este último caso abordamos también las mediaciones laborales en contextos interculturales. Para llevar a cabo este análisis ofrecemos un capítulo introductorio donde tratamos el conflicto, así como una aclaración sobre los géneros extrajudiciales de gestiones de conflictos, haciendo hincapié en las mediaciones.

Como es de notar, existe una vinculación relevante con el objeto de estudio; debido a que esta investigación, se centra en dar respuesta a la gestión de conflictos, enfocándose particularmente en una de las estrategias para dar solución a los conflictos como lo es las mediaciones laborales desde la perspectiva de la pragmalingüística, es decir, el autor se enfoca en esta disciplina para tratar de explicar que no es importante sólo el decir, sino el querer decir, esto con el propósito de obtener una comunicación adecuada y que se entienda el mensaje al momento de resolver un conflicto.

Finalmente, la tesis doctoral denominada: La Solución de los Conflictos Colectivos Laborales Especial: Referencia a los Sistemas Autónomos. Presenta por Granado (2019), Para optar al título de doctora en Derecho Esta investigación se basa en el planteamiento dogmático y el estudio de los sistemas de solución de conflictos colectivos laborales, centrándose en el análisis crítico de los sistemas normativos; además de esto la investigación trata exclusivamente de los conflictos colectivos y ello principalmente por dos razones, una porque en ese ámbito de los sistemas autónomos han tenido más incidencia; y por el otro lado la problemática

que se genera es mucho mayor.

Este trabajo constituye un aporte significativo para la investigación porque los resultados obtenidos serán útiles para la elaboración de las estrategias motivacionales para el fortalecimiento de la gestión de conflictos en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas; ya que se concentra en un diseño indiscutible que proporciona al gerente-líder, las herramientas necesarias para lograr gestionar los conflictos que se presente en su entorno; de una manera efectiva logrando los objetivos propuestos en la organización.

Lo expuesto en párrafos anteriores, permiten afirmar las bases de la investigación y como resultado brindan experiencia de métodos y estrategias a seguir para lograr el objetivo de la investigación. Por otro lado, se demuestra la existencia de investigaciones previas relacionadas con el tema objeto de estudio, el cual proporcionan una visión general de la necesidad de Proponer Estrategias Motivacionales para el Fortalecimiento de la Gestión de Conflictos del Personal Administrativo, que labora en el Departamento de Talento Humano de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas.

2.4 Bases Teóricas

Según Balestrini (2019), define las base teóricas como:

La fundamentación teórica, determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación y de igual manera muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendiendo a un determinado paradigma teórico. (p. 91).

En relación a lo planteado, el autor resalta en su definición la importancia de establecer la realidad del objeto, y por ende la apariencia con que se examina la investigación de acuerdo con un desarrollo pautado por medio de conceptos, y condiciones que se reflejan por medio de un modelo teórico.

A continuación se desarrollaran las bases teóricas de acuerdo a la investigación planteada comenzando por:

2.4.1 El Conflicto.

El conflicto es una parte inevitable en nuestras vidas, por lo tanto es de suma importancia atender a su conceptualización, teorías, causas y manifestaciones para comprender la manera de abordarlo, logrando así una solución constructiva y satisfactoria que puede conducir a un pensamiento más claro y más crítico.

Sobre las bases de las consideraciones anteriores se conceptualizará el conflicto, según algunos autores:

El diccionario de la Lengua de La Real Academia Española La palabra conflicto procede de la voz latina "Conflictus" que significa lo más recio de un combate. Punto en que aparece incierto el resultado de una pelea, antagonismo, pugna, oposición, combate, angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Implica posiciones antagónicas y oposiciones de intereses.

2.4.2 Gestión de Conflictos.

Una vez, conocido todo lo referente a lo que implica los conflictos, ahora conoceremos los medios alternativos que existen para gestionar los conflictos dentro de una organización.

2.4.3 Medios alternativos para la Gestión del Conflicto

Los medios alternativos, consisten en diversos procedimientos mediante los cuales las personas involucradas pueden resolver sus controversias, sin necesidad de una intervención jurisdiccional. Básicamente, se pueden citar para la solución de conflicto los siguientes: Negociación, Mediación, Conciliación y Arbitraje. Moreno (2005) los define de la siguiente manera:

Negociación: Procedimiento en el cual dos partes de un conflicto intercambian opiniones sobre el mismo y se formulan mutuamente propuestas de solución.

Mediación: Procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre aquellas para que puedan delimitar el conflicto y encontrar su solución. El tercero no hace propuestas de arreglo.

Conciliación: Procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre las personas enfrentadas para delimitar y solucionar el conflicto, y que además formula propuestas de solución.

Arbitraje: Procedimiento en el cual un tercero, ajeno e imparcial que no cumple funciones de juez público y que ha sido nombrado o aceptado por las partes, resuelve un litigio mediante una decisión vinculativa y obligatoria. Estos cuatro medios alternativos presentan como común denominador la no intervención de un juez público, o al menos, su intervención no con facultades decisorias en el caso de la mediación y la conciliación intraprocesales. Para efectos de esta investigación, nos referiremos sólo a la Mediación como estrategia para la gestión del conflicto

en el aula.

2.4.4 Estrategias de mediación en la Gestión de conflictos

La función del empleado en el proceso de enseñanza y aprendizaje, tiene como objetivo buscar las estrategias necesarias para desarrollar mejor su actividad, entre las cuales debe tomar en cuenta las características que manifiestan y observan los alumnos. Por ello, debe tener dominio del tema, el uso adecuado de las estrategias pedagógicas, ser un empleado interactivo, creativo, motivador, facilitador del aprendizaje integral, abierto a la comprensión de los demás, a la cooperación y respeto mutuo e indagación permanente. Además de usar con éxito la Mediación, como estrategia aplicable a la solución de conflicto. Esto lo puede lograr a través de la comunicación, de la cual se van a desprender las técnicas de escuchar, legitimación, parafrasear, resumir y motivar.

2.4.5 Administración

Según Flores (2016), la administración debe garantizar en toda organización la distribución adecuada de “los recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros con que se cuente, de esta manera, dar un mejor uso de su capacidad instalada, al generar los bienes o servicios para los cuales fue creada.” (p. 136). Del mismo modo, Chiavenato (2004): la Administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (p. 10).

Daft (2004) define:

La administración es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz planeando, organizando dirigiendo y controlando los recursos. Esta definición contiene dos ideas importantes: 1) Las cuatro funciones: planear, organizar dirigir y controlar; 2) La consecución de las metas organizacionales en forma adecuada y eficiente. Los ejecutivos usan muchas habilidades para cumplir las funciones anteriores(s/n).

En tal sentido, se entiende que la administración se considera un proceso estructurado en un ciclo, donde las funciones administrativas se encuentran una con la otra relacionadas mutuamente, pues durante su aplicación, cada parte o cada etapa se realiza en un tiempo determinado. Mediante la implementación de estas funciones, se puede lograr una gestión administrativa eficiente por parte de los directivos.

De acuerdo con esta definición, se puede concluir que la motivación es un elemento importante dentro de la administración, ya que, a través de la comunicación efectiva y el liderazgo, los gerentes podrán conducir a todo grupo humano que de alguna forma estén organizados para el logro de una meta. Si bien, Administrar implica orientar, influir y motivar para que se realicen tareas esenciales esto debe realizarse mediante la planificación, organización, dirección y control.

2.4.6 La Planificación como función administrativa.

Según Daft (ob. Cit.) "la planeación indica dónde quiere estar la empresa en el futuro y la manera de llegar allí. Planeación significa definir las metas del desempeño futuro y seleccionar las actividades y recursos necesarios para alcanzarlas."(s/n). Al respecto Gibson, Ivancevich y Donnnelly (2006), consideran que la planificación "se refiere al conjunto de actividades mediante las cuales se fijan los objetivos y determinan las líneas de acción más apropiadas para alcanzarlos". (p.67).

Seguido de las líneas de estos pensamientos, se entiende que todo administrador debe fijarse metas y por ende conducir el desempeño de sus colaboradores hacia el logro de los objetivos propuestos, con el fin de alcanzar el éxito de su organización. La planificación indica hacia dónde se

pretende llegar, qué hacer, cómo, cuándo y en qué orden se realiza, también es considerada como función administrativa de suma importancia dentro de cualquier institución, puesto que sirve de base para las demás funciones.

2.4.6 Organización como función administrativa

Koontz y Weihrich (1999) definen "organizar es agrupar las actividades para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo una persona con autoridad necesaria para supervisar y coordinar en sentido vertical y horizontal toda la estructura (p. 11). Es decir, que dentro de toda organización debe existir una estructura organizacional, que generalmente se presenta en organigramas. Al respecto, Enrique (2004), el organigrama es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen"(p.78). Según Daft (ob. Cit.) "la organización consiste en asignar las tareas, en agrupar las actividades en departamentos y en asignar la autoridad y los recursos en la organización".

2.4.7 Dirección como función administrativa

Al respecto de la dirección Daft (ob. Cit.) La dirección consiste en usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales. Dirigir significa crear una cultura y valores compartidos, comunicar las metas a los empleados de la empresa e infundirles el deseo de un desempeño excelente. Al dirigir se motiva a los departamentos y divisiones enteras, lo mismo que a quienes colaboran directamente con el jefe. En una era de incertidumbre, de competencia internacional y de creciente diversidad de la fuerza de trabajo, la capacidad de moldear la cultura, de comunicar metas y de motivar es indispensable para el éxito (s/n).

De acuerdo a esta definición, cuando se habla de dirección como función administrativa, se entiende como la capacidad que tendrán los directivos para influir en el comportamiento de sus colaboradores a través de habilidades y técnicas, de liderazgo y motivación. Dentro de cualquier institución los directivos

deben tomar en cuenta esta función para lograr el mejor resultado de su grupo dirigido.

2.4.8 Liderazgo

Ortega (2008) en términos generales lo define como “el arte o proceso de influir sobre las personas, para que estas intenten, con entusiasmo y buena disposición contribuir al logro de los objetivos del grupo” (s/n). Razón por la cual, es de suma importancia dentro de toda institución la figura de un líder, puesto que este será el encargado de dirigir en un grupo determinado las actividades laborales, así como también influir en ellos para perseguir los objetivos y metas, con la finalidad de alcanzar el éxito de la institución a la que pertenezcan.

2.4.9 Comunicación

Definida por Chiavenato (2006) es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (p. 110.). La comunicación es importante y necesaria en todas las relaciones humanas, los gerentes o los líderes dentro de cualquier institución deben estar en la capacidad de transmitir con claridad a sus colaboradores sus ideas, así, como estar en la capacidad de obtener datos que le sean proporcionados, y que sirvan de ayuda para identificar problemas y saber qué acciones son necesarias para solventarlas. Es vital, puesto que hace posible el proceso administrativo, ayudando a que la planificación sea bien ejecutada y el control sea aplicado con efectividad.

2.4.10 Equipo de Trabajo

Para González, (s/f) “Un equipo es un conjunto de personas que realiza una obra común, lo cual los vincula, los organiza y orienta hacia objetivos compartidos” (s/n). De acuerdo a lo planteado los equipos de trabajos interactúan y se influyen entre sí, con el propósito de alcanzar un objetivo común. Los equipos de trabajos son trascendentales dentro de una institución, puesto que llevan a cabo las

actividades o tareas delegadas por los directores con el fin de lograr de los objetivos propuestos por la institución.

2.4.11 Motivación

De la Torre (2018), señala que la motivación es la “fuerza que impulsa al sujeto a adoptar una conducta determinada” (p.35). Gibson, Ivancevich y Donelly (2001), dentro de la misma perspectiva, la definen como “fuerzas que actúan sobre el individuo o que parten de él para iniciar y orientar su conducta” (p.145). Partiendo de estas definiciones, se considera la motivación como el impulso para adoptar una conducta que permita alcanzar una meta, satisfaciendo una necesidad individual.

En cuanto a la motivación laboral, Chiavenato (2018)

Uno de los mayores desafíos de las organizaciones radica en motivar a las personas, o sea, en hacer que se sientan íntimamente decididas, confiadas y comprometidas a lograr los objetivos propuestos, en infundirles suficiente energía y estímulo para que alcancen el éxito por medio de su trabajo (p.236).

Aunado a lo antes planteado se llega a la conclusión que la motivación laboral es un proceso mediante el cual los directivos impulsan a sus colaboradores a mantener una conducta orientada a alcanzar con desempeño, la satisfacción de necesidades personales, como también al logro de metas organizacionales. Se debe tener claro, que la personas puede tener diferentes grados de motivación que varían a lo largo del tiempo; es decir, puede estar más motivado en un momento y menos en otro, esto dependerá de la situación que esté viviendo en ese momento.

2.4.11.1 Proceso de motivación

Fred (s/f) Desde una perspectiva sistémica, la motivación está compuesta por tres elementos interdependientes que interactúan entre sí:

- Necesidades. Aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico, por ejemplo, cuando las células del cuerpo se ven privadas de alimento y agua, o cuando la persona es separada de sus amigos o compañeros. Las necesidades son variables, surgen del interior de cada individuo y dependen de elementos culturales. En suma, una necesidad significa que la persona tiene una carencia interna, como hambre, inseguridad, soledad, entre otros.
- Impulsos. También se les llaman motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos o incentivos que, una vez atendidos, satisfarán la necesidad y reducirán la tensión.
- Incentivos. Al final del ciclo de la motivación está el incentivo, definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. Alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o eliminar el impulso. Comer alimentos, beber agua o reunirse con los amigos tenderá a restaurar el equilibrio y a reducir los impulsos correspondientes. En estos ejemplos, el alimento, el agua y los amigos son los incentivos. En general, los incentivos están fuera del individuo y varían enormemente de acuerdo con la situación.

2.4.11.2 Estrategias motivacionales:

Dorneyei (2018) define las estrategias motivacionales como 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” (p. 50). Es decir, los líderes dentro de la organización deben desarrollar habilidades para motivar y estimular un ambiente positivo de trabajo para sus colaboradores, puesto que a través de la motivación, se obtiene mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y mayor compromiso por parte de ellos para el logro de los objetivos institucionales e individuales.

2.4.12 Teorías motivacionales:

Existen numerosas teorías acerca de la motivación, las cuales han sido desarrolladas con la finalidad de dar respuestas a las necesidades de las personas. Dentro de este contexto podemos evidenciar como una serie de teorías sobre la motivación interactúan entre sí para aportar un conocimiento de los diferentes elementos que se tomarán en cuenta para llevar a cabo la investigación, de acuerdo a la clasificación de las teorías, las siguientes se ubican en teorías de contenido.

2.4.13 Pirámide de necesidades de Maslow

Maslow (1954) “las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano”(s/n). La teoría de la motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, en las cuales identificó las siguientes:

- Necesidades fisiológicas: son las de alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
- Necesidades de seguridad: son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
- Necesidades sociales: son las de amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
- Necesidades de estima: son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.
- Necesidades de autorrealización: son las más elevadas del ser humano y lo

llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

A continuación, en la siguiente figura se puede apreciar como Maslow identifica La pirámide de las necesidades humanas y sus implicaciones, es decir, la satisfacción que puede tener un individuo dentro y fuera del trabajo.

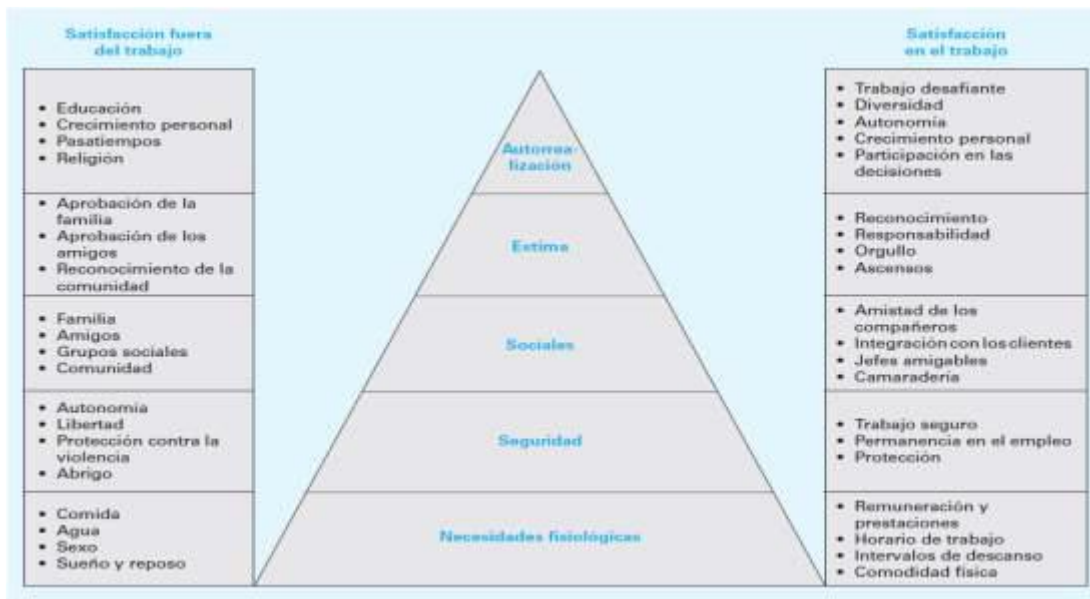


Figura 01 La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus Implicaciones.

Fuente: Chiavenato, I (ob. Cit.). Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones 2da. Edición. (p.243).

2.4.14 Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Herzberg (1959), la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados:

- Factores higiénicos: son las condiciones de trabajo que rodean a la persona, engloban las condiciones físicas, el salario, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la

dirección y los empleados, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc.. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. Los factores higiénicos están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias.

Por ello los llamados factores de insatisfacción incluyen:

- Salario percibido, Prestaciones sociales percibidas
 - Condiciones físicas de trabajo y comodidad
 - Relaciones con el gerente
 - Relaciones con los colegas y camaradería
 - Políticas de la organización
-
- Factores motivacionales: se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Los factores de satisfacción son:
 - Uso pleno de las habilidades personales
 - Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo
 - Responsabilidad total por el trabajo
 - Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo
 - Autoevaluación del desempeño.

Esta teoría afirma que la satisfacción de una persona en su puesto de trabajo dependerá de los factores motivacionales; mientras que la insatisfacción viene dada por los factores higiénicos, es decir, la satisfacción depende de lo

estimulante que sean las actividades que desempeñen diariamente, y la insatisfacción relacionada directamente al ambiente organizacional. En consecuencia, los planteamientos de Maslow y Herzberg coinciden en algunos puntos, lo que ofrece una perspectiva más amplia y positiva sobre la motivación humana para el trabajo. La coincidencia más importante es que ambos autores afirman que cuando el patrón de vida es elevado, los niveles bajos tienen un efecto escaso en la motivación del individuo, tal Como se puede apreciar en la siguiente figura.

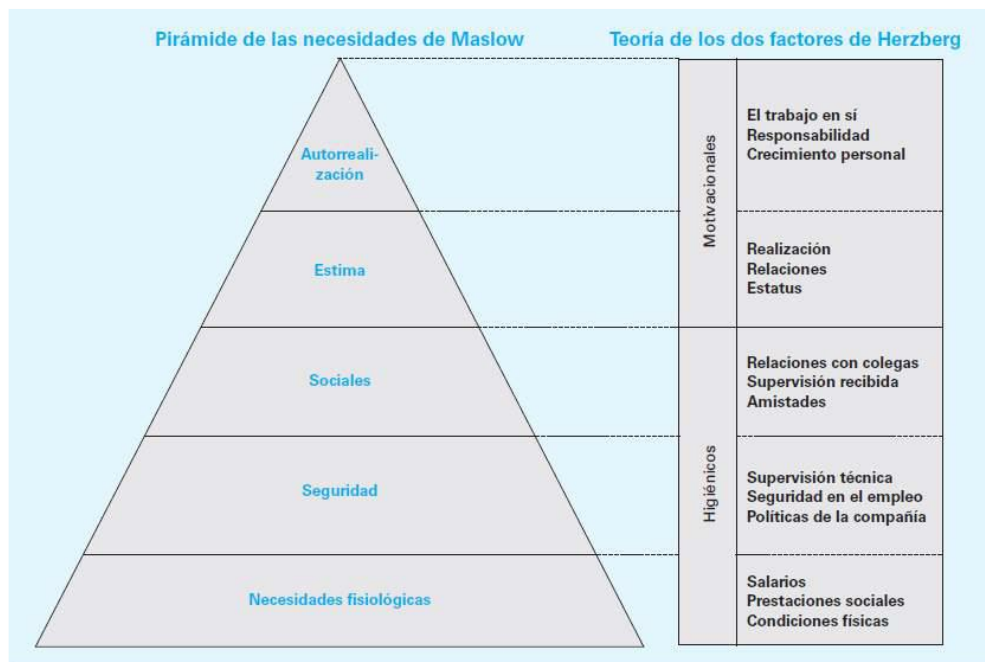


Figura 02: Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg.

Fuente: Chiavenato, I (ob. Cit.). Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones 2da. Edición. (p. 247).

2.4.15 Teoría de las necesidades de McClellan

Al respecto, Chiavenato (ob. Cit.) “afirma que el comportamiento humano se puede decir que parte de estos tres motivos o necesidades básicas”, En consecuencia, se describen a continuación:

- **Necesidad de realización o logro:** es la necesidad de éxito competitivo, búsqueda de la excelencia, lucha por el éxito y realización en relación con determinadas normas. Se trata del impulso de obtener éxito y destacar. Está motivada por lograr situaciones en las que puedan asumir la responsabilidad de encontrar soluciones para problemas.
- **Necesidades de Poder:** se trata del impulso de generar influencia y conseguir reconocimiento de importancia. Se desea el prestigio y el estatus. Es el deseo de producir un efecto, de estar al mando. Las personas que tienen esta necesidad prefieren situaciones competitivas y de estatus y suelen preocuparse más por el prestigio y la influencia que por el desempeño eficaz.
- **Necesidades de Afiliación:** es la inclinación hacia las relaciones interpersonales cercanas y amigables, el deseo de ser amado y aceptado por los demás. Constantemente buscan establecer relaciones amistosas se trata del impulso de sentirse parte de un grupo. Se busca la popularidad, el contacto con los demás y ser útil a otras personas. (p. 246).

Estas tres necesidades son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona. En la necesidad de logro, McClellan argumenta que esta es de suma importancia para las personas emprendedoras, ya que pueden lograr un cambio fijando metas personales. En cuanto a la necesidad de poder, este autor afirma que están relacionadas con los líderes dentro de una institución, ya que cuando se presenta de forma positiva ayuda a influir en las personas con el fin de alcanzar éxito. En consecuencia la necesidad de afiliación, es muy parecida a las necesidades sociales de Maslow, ya que los individuos que presentan esta necesidad realizan sus actividades en relación a grupos, en los que tengan que relacionarse con sus compañeros de trabajo.

2.4.16 Control como función administrativa

Para Daft (ob. Cit.)

Control significa vigilar las actividades de los empleados, determinar si la empresa se dirige a la consecución de las metas y tomar las acciones correctivas que vayan necesitándose. Los directivos deben asegurarse que la empresa se dirija a la obtención de sus metas (s/n).

A su vez, Anzola (2020) " la función de control consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa, con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y los planes ideados para su logro."(s/n). Se entiende que la función de control debe realizarse pertinente, puesto que permite verificar que los procesos se lleven a cabo, tal y como fueron establecidos en los planes ideados para cumplir con los objetivos y metas, así como también hacer correcciones antes de que ocurra alguna consecuencia que repercuten los procesos.

2.4.17 Desempeño laboral

Según Chiavenato (2004), "El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados" (p. 359), no obstante, en cuanto a la observación del desempeño Chiavenato (2004) plantea:

Para controlar un desempeño se debe, por lo menos, conocer algo respecto de él. El proceso de control actúa con el fin de ajustar las operaciones a determinados estándares previamente establecidos y funciona de acuerdo con la información que recibe. La observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa sobre aquello que se está controlando (s/n).

De acuerdo a lo planteado, se entiende que la medición del desempeño laboral dentro de una organización, brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas que fueron planteadas; con esto se podrá medir que tan exitoso ha sido el proceso para alcanzar el logro de sus actividades y objetivos laborales. Eh aquí la importancia del control como función administrativa.

Según Domínguez (2003), expone las principales perspectivas teóricas sobre el conflicto de la siguiente manera:

La complejidad de un tema como el del conflicto ha atraído sobre sí el interés de diversas disciplinas y ha suscitado formas de abordarlo muy diferentes entre sí. El resultado es un conjunto de enfoques que lejos de competir entre sí por imponerse como perspectivas hegemónicas en el área del conflicto son una colección de esfuerzos complementarios unos con otros... (p.5)

De acuerdo a lo expuesto por el autor se puede inferir que cada enfoque exalta cierto aspecto primordial del conflicto lo que hace que todos sean indispensables. Siguiendo el mismo orden de ideas Domínguez (ob.cit) da a conocer a groso modo las diferentes perspectivas sobre el conflicto.

2.4.17 Estrategias Motivacionales

De acuerdo con un trabajo realizado por Castro (2011); indica lo siguiente:

Los métodos, medios y procedimientos para aumentar la motivación en los recursos humanos, tienen como propósito fundamental, ejercer una debida influencia en los llamados motivadores internos y externos de la conducta de las personas, garantizando un estado de satisfacción positivo que influye directamente y de forma considerable en el alcance de una motivación efectiva que conlleva a un alto porcentaje en el logro de las metas planteadas.

Los individuos buscan ser reconocidos por sus acciones, esto los mantienen activos. Los comportamientos van a depender o a mantener mediante el refuerzo positivo, en otras palabras, estos dejan de tener un buen desempeño cuando falta un positivo refuerzo que motive.

Los directivos de las organizaciones tienen que ser capaces de realizar planes de acción para alcanzar sus objetivos, vinculándolos con las verdaderas necesidades y aspiraciones de los subordinados o colaboradores procurando la satisfacción como resultado.

Tal como lo indica el autor, aplicar estrategias de motivación para el personal que labora en una organización, significa poner en práctica estrategias que tendría como resultado la efectividad total para el éxito de una organización, debido a que el secreto de que la empresa triunfe; se encuentra en la motivación positiva que se emplee en cada trabajador, ya sea de carácter, moral, financiero, cultural entre otros y de esta manera se garantiza la satisfacción en cada uno de ellos. Para el desarrollo de la estrategia se necesita la existencia de un grupo de condiciones basadas en:

- a) Reconocimiento de la necesidad de gestión: La motivación laboral en el entorno universitario es posible en tanto el coordinador y los colaboradores de la organización asumen que ésta es necesaria para el desarrollo sustento de la misma.
- b) Motivación y liderazgo: el nivel de dirección debe influir en el aumento de la motivación laboral, caracterizándose por ejercer un liderazgo coherente por la gestión del mismo.
- c) Flexibilidad: La mejora de la motivación laboral debe evidenciarse y adaptarse a las circunstancias según el contexto.
- d) Integración: La motivación laboral debe propiciar la integración entre todos los que conforman la aldea y no servir para crear fricciones entre ellos.

Como se puede observar, es necesario que al momento de aplicar

estrategias de motivación en el personal de una organización, tengan las condiciones óptimas como se mencionaron anteriormente, para que de esta forma las estrategias implantadas resulten de gran beneficio y satisfacción para los empleados.

2.4.18 Adecuaciones del Ambiente Laboral:

Un clima laboral positivo favorece la integración entre las personas que hacen vida en la organización considerado como el principio del éxito empresarial, para ello el coordinador debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Liderazgo.
2. Colaboración.
3. Participación.
4. Comunicación.
5. Condiciones de trabajo.
6. Trabajo interesante.
7. Estimulación.

2.4.18.1 Liderazgo:

Representa un papel clave en la motivación, pues le da sentido a la dirección, ya que generalmente son los jefes los líderes dentro de la organización. Por lo que deberían ser un modelo a seguir por sus subordinados o colaboradores, caracterizándose por su disciplina, dedicación al trabajo, sacrificio y acción pro social, generando confianza en ellos de que son bien orientados.

Para ello es preciso establecer los objetivos claros de la organización, misión, visión, el perfil de los colaboradores, logrando un buen desempeño y participación en la misma.

Por otra parte deben ser vigilantes de todas las tareas, independientemente de su complejidad, demostrando habilidad para estimular a los colaboradores para el alcance de las metas de la organización, a la vez que es recto ante la identificación de los errores y empático ante las posibles problemáticas que aquejen a sus subordinados.

2.4.18.2 Colaboración:

Es clave el fortalecimiento de la interrelación coordinador – colaborador, resaltando la importancia del trabajo en equipo, lo que aumenta tanto la motivación como las satisfacciones laborales de sus miembros.

Este modelo de trabajo propicia el intercambio de talentos y recursos existentes en la organización o aldea. A la vez que facilita detectar situaciones o personas negativas en los trabajo colectivos, permitiendo aplicar los correctivos oportunos y pertinentes ante tal realidad.

2.4.18.3 Participación:

Es pertinente que el coordinador refuerce el compás con respecto al involucramiento de los subordinados o colaboradores en la toma de decisiones, orientadas a solucionar las posibles problemáticas que concerniente a la aldea y su contexto con el objeto de promover la unidad, la iniciativa, el nivel de compromiso en éstos.

2.4.18.4 Comunicación:

Generalmente ésta suele ser uno de los principales impedimentos de todos los tiempos, influyendo en la calidad de cualquier tipo de relación humana, por lo tanto también se la puede apreciar en mayor o menor nivel en la relación de jefe- subordinado y en el resto de la organización.

La comunicación, puede representar la clave de éxito para la organización por lo que es esencial que el coordinador escuche y valore las apreciaciones y sugerencias de los colaboradores. Concibiendo un ambiente de confianza en el colectivo, donde reine la práctica de los valores y las normas de cortesía; ya que para gerencia no hace falta recurrir a acciones negativas, por lo contrario la comunicación debe generar confianza recíproca entre las partes. Para ello ésta requiere de canales que favorezcan la relación profesional, laboral y personal, entre las partes. En la que se cuiden los detalles y la eliminación de cualquier obstáculo que pueda afectar su fluidez, haciendo posible la comunicación de doble dirección es decir, desde la coordinación hacia los colaboradores para la transmisión de lineamientos, información, apoyo y sugerencias, y desde los colaboradores hacia la coordinación para compartir igualmente información, despejar dudas, adoptar y aportar ideas y soluciones.

2.4.18.5 Condiciones de Trabajo:

Este elemento tiene un peso en todas las organizaciones más allá del conocimiento que se tiene sobre estas limitaciones el coordinador debe orientar su interés en la búsqueda o creación de condiciones mínimas e indispensables para el trabajo. Destacando la iniciativa de una gestión basada en la solución creativa y eficiente a pesar de las limitaciones materiales.

2.4.18.6 Trabajo Interesante:

Este debe iniciarse a partir de un cambio de conciencia, con respecto a la importancia que juega en la actualidad la labor social en Venezuela. La cual bien es cierto, está tratando de tomar fuerza, pero para esto es necesario un cambio profundo de enfoque, es decir, no ejercer esta acción únicamente como el apoyo que se da tras una catástrofe natural o de salud como siempre se ha hecho, esta labor va más allá abarcando también lo administrativo, la formación profesional de ciudadanos que tienen la esperanza de progresar y alcanzar sus metas.

Esto es posible a través de la motivación, herramienta mediante la cual se le puede hacer entender a cada uno de los colaboradores e integrantes de la organización o aldea que el trabajo que desempeñan es importante para la misma. Hay que lograr que cada colaborador encuentre interesante la labor que desempeña en la organización y la contribución e influencia que éste representa en la prosperidad y emancipación de sus empleados a cargo. Por lo general la labor social suele ser poco atractiva para algunos individuos he aquí la esencia del reto. El coordinador deberá buscar la forma de que la labor del colaborador se torne interesante.

Para ello podría crearse un programa de preparación especializada permanente, tomando en cuenta la importancia de la labor que éstos cumplen. El coordinador debe procurar minimizar al máximo las limitantes presentes en la aldea. Promoviendo una mayor participación de los colaboradores en la toma de decisiones, aumentando su el nivel de compromiso para con la organización, valorando su desempeño, interés.

2.4.18.7 Estimulación:

Es el elemento vital dentro de las características especiales de este

modelo de organización. En una organización común este elemento se encuentra vinculado a las posibilidades financieras y materiales de la misma, en la que se le den mayor importancia y preferencia al estímulo material, dejando en un segundo plano lo espiritual o moral. Siendo común en este tipo de organización, encontrarse con jefes que desconocen qué tipo de estímulo es relevante para sus subordinados. Reconociendo el dinero como el estímulo de mayor peso, es cierto, que éste tipo de retribución permite cubrir las necesidades básicas: alimento, vestido, manutención y bienestar familiar, representando ésta retribución la número uno en cualquier organización.

Es necesario implementar los reconocimientos formales (entre ellos: certificados, placas, medallas, actos de reconocimiento, etc. Cuya efectividad debe estar basada en el establecimiento de normas claras, conocidas y asumidas por todos, es decir, todos los colaboradores deben conocer porque se otorga reconocimiento o porque no, evitando que el desconocimiento sea un elemento desmotivador.

Este reconocimiento debe ser sincero haciendo sentir valorado al colaborador, este reconocimiento debe mostrar no solo la consideración y el aprecio por el trabajo bien hecho, sino la valoración del colaborador como "persona" efectividad que radica en la frecuencia, es decir, este tipo de reconocimiento debe manifestarse de forma continua y no dejarlo para ocasiones especiales. El cual se puede manifestar desde un gesto de agradecimiento, carta de bienvenida, reunión para presentar a los nuevos colaboradores al resto del grupo, demostrando interés por los aspectos personales del colaborador, propiciando la participación en la toma de decisiones, delegando funciones que generen responsabilidad, facilitando los recursos o medios para el desarrollo de su labor, fortalecimiento del trabajo en equipo, organización de talleres de relaciones humanas, habilidades sociales etc. En pocas palabras es hacerle sentir al colaborador que se confía en él, en sus capacidades, en su accionar y en la toma de

conciencia sobre la responsabilidad de su proceso en la organización o aldeas).

Pueden aplicarse muchas otras formas de estimulación moral, pero cada una de ellas depende de la sagacidad, capacidad e iniciativa del coordinador.

Por otra parte las estrategias motivacionales, que son la clave del éxito de una organización, ya que dependiendo del clima en que se desenvuelva la organización van a depender su éxito. El gerente-líder es la persona guía para encontrar el camino hacia el éxito, y junto a él se encuentra el equipo de trabajo todos luchando por un fin en común que es lograr el éxito, para ello el gerente-líder debe poseer las condiciones más optimas; tal como se reflejaron anteriormente.

2.4.18.8 Evaluación del Desempeño:

Es prudente medir de alguna manera la labor de cada colaborador, de manera integral, objetiva e individualizada. Como elemento motivador. Actualmente en la organización no se cuenta con una evaluación de este tipo, lo que influye negativamente en la motivación, se recomienda el diseño de instrumentos o sistema para evaluar periódicamente el desempeño, donde prevalezca la opinión dual o retroalimentación coordinador- colaborador en la evaluación de manera que ambos puedan manejar la información de los resultados y se pueda conciliar las mejoras, de lo contrario el desconocimiento de estos resultados por parte del colaborador puede influir negativamente en su rendimiento.

2.4.18.9 Control y sistematización:

En virtud de las características y el interés de los miembros que conforman la organización, el colectivo debe ser capaz de crear una

estructura basada en un sistema de valores. Teniendo presente el coordinador durante su gestión el significado y alcance de la motivación dentro de la dirección.

Destacando, estimulando, sensibilizando sobre la marcha la importancia del desempeño del colaborador en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Finalizando este punto sobre estrategias de motivación, otras de las habilidades que son importantes para mantener al personal motivado, se encuentra en la evaluación de desempeño el control y la sistematización, es muy importante que el trabajador conozca de qué manera ha desarrollado su trabajo dentro de la organización, y al mismo tiempo el gerente-líder puede utilizar esta estrategia para motivar a su personal, por supuesto esta evaluación debe ser aplicada utilizando un sistema donde exista la objetividad, la integralidad, los valores de manera que no influyan otros factores como: el amiguismo, el interés, la persuasión entre otros, el cual debilitaría el éxito de la organización.

Ahora bien, ya conocido y desarrollado el tema sobre estrategias motivacionales, presentaremos un indicador relevante para lograr el éxito de lo propuesto en esta investigación, y se trata del Conflicto y la Gestión del conflicto.

2.5 Bases Legales

La investigación se fundamenta jurídicamente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (1999); Ley de Universidades (1970); Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) (2012); Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005); Ley de Instituto Nacional de Capacitación y educación Socialista INCES (2008).

2.5.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

En materia de motivación laboral, en el título III capítulo I. De los Deberes, Derechos Humanos y Garantías establece lo siguiente:

Artículo 19.

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

Artículo 21.

Todas las personas son iguales ante la ley, y en consecuencia:

1. No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.

2. La ley garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva; adoptará medidas positivas a favor de personas o grupos que puedan ser discriminados, marginados o vulnerables; protegerá especialmente a aquellas personas que por alguna de las condiciones antes especificadas, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

3. Sólo se dará el trato oficial de ciudadano o ciudadana; salvo las fórmulas diplomáticas.

4. No se reconocen títulos nobiliarios ni distinciones hereditarias.

Artículo 57.

Toda persona tiene derecho a expresar libremente sus pensamientos, sus ideas u opiniones de viva voz, por escrito o mediante cualquier otra forma de

expresión, y de hacer uso para ello de cualquier medio de comunicación y difusión, sin que pueda establecerse censura. Quien haga uso de este derecho asume plena responsabilidad por todo lo expresado.

No se permite el anonimato, ni la propaganda de guerra, ni los mensajes discriminatorios, ni los que promuevan la intolerancia religiosa.

Se prohíbe la censura a los funcionarios públicos o funcionarias públicas para dar cuenta de los asuntos bajo sus responsabilidades.

Artículo 89.

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. 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 las formas o apariencias.

2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convencimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3. Cuando hubiere dudas 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 contrario a esta Constitución es nulo 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 protegerá contra cualquier explotación

económica y social.

2.5.2 Se toma como base legal la Ley Orgánica del Trabajo, de Trabajadores y Trabajadoras LOTTT (2012), en el Artículo 156 establece:

Artículo 156. El trabajo deberá prestarse en condiciones que: a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal; b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita; c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias (p. 45).

El presente artículo explica que un trabajador debe tener buenas condiciones de trabajo para poder realizar confortablemente su labor dentro de cualquier empresa, establecimiento entre otros. Para así dar propiciar un buen trabajo y un rendimiento productivo. Con un ambiente favorable que facilite el buen desempeño de sus funciones y por ende el logro de los objetivos planteados.

2.5.3 De igual manera, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente da Trabajo LOPCYMAT (2005), en el artículo 1 correspondiente señala que:

Artículo 1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación

integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Artículo 2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. (p. 6).

2.5.4 Decreto No 8.938 con rango, valor y fuerza de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras.

En el capítulo V, de las condiciones Dignas de trabajo acuerda:

Condiciones de trabajo

Artículo 156.

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

- 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.

2.5.5 La Ley del Estatuto de la Función Pública. Publicada en gaceta oficial N° 37.522 de fecha 06 de septiembre de 2002, en relación al tema citan Capítulo II, IV, V (Clasificación de Cargos, Capacitación y Desarrollo y Evaluación del Desempeño Laboral).

Capítulo II Clasificación de Cargos, en su Artículo 46 señala

A los efectos de la presente ley, el cargo será la unidad básica que expresa la división del trabajo en cada unidad organizativa. Comprenderá las atribuciones, actividades, funciones, responsabilidades y obligaciones específicas con una interrelación tal, que pueda ser cumplido por una persona en una jornada ordinaria de trabajo.

El Manual Descriptivo de Clases de Cargos será el instrumento básico y obligatorio para la administración del sistema de clasificación de cargos de los órganos y entes de la Administración Pública.

Por otra parte esta ley (LEFP) en sus capítulos IV y V, señala que la evaluación de desempeño en los empleados públicos, debe contener el conjunto normas y procedimientos tendentes a evaluar su desempeño y se realizara dos veces al año. El Ministerio de Planificación y Desarrollo, y la Dirección de Recursos Humanos conjuntamente con la aprobación del consejo directivo de la UNELLEZ, establecerán los instrumentos de evaluación, los cuales establecerán los requisitos con objetividad, imparcialidad e integridad de la evaluación a realizar al talento humano.

Los resultados de las evaluaciones realizadas, permitirán por un lado, incentivar, capacitar y promover al trabajador y por el otro, conocer las debilidades y amenazas; lo que permitirá formular planes y programas que ayuden a corregir las fallas encontradas.

2.6 Definición de Términos Básicos

Estrategias: conjunto de líneas maestras para la toma de decisiones que tienen

influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.

Motivación: estímulo que activa ciertas respuestas en una persona.

Conflicto laboral: cualquier controversia relativa a los términos, condiciones laborales, negociación, mantenimiento o cambio en la relación entre empresarios y trabajadores.

Gestión de Conflicto: estrategia que enfoca las causas de un conflicto, e intenta solucionarlo a través de procedimientos como intercambios personales, examen conjunto del problema.

Comunicación: intercambio de información, ideas, conceptos, sentimientos, etc., entre dos o más personas.

Mediación: intento de conciliación llevado a cabo por un tercero ajeno a la disputa, generalmente un estamento público.

Conciliación: proceso para determinar las diferencias existentes entre dos renglones o partidas de una cuenta para concordarlas.

Clima organizacional: Conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

Clima: Ambiente, conjunto de condiciones que caracterizan la situación o la circunstancia que rodea a una persona.

Comunicación: Es un proceso inherente a las relaciones que los seres vivos mantienen cuando se encuentra en grupo.

Conocimientos: Es la posesión de sabiduría, inteligencia, creatividad, razonamiento, entre otras. Es lo que se conoce como competencias cognitivas.

Compromiso: Son las actitudes, temperamento, personalidad y esfuerzo que despliega, también se le conoce como competencias personales.

Desempeño. Previsión y procedimientos necesarios, manejados por el empleado, para establecer y mantener un ambiente en el cual la instrucción y el aprendizaje puedan suceder.

Eficacia: Es la capacidad de la causa eficiente para producir su efecto sobre algo.

Eficiencia: Es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable.

Gerente: Persona, con plena capacidad jurídica, que dirige una empresa por cuenta y encargo del empresario. En esa persona se le encomienda la labor de cuidar, supervisar, controlar, planificar, las personas que bajo su mando están.

Gestión: Proceso de las acciones, transacciones y decisiones que la organización y la escuela lleva a cabo.

Liderazgo: Es el proceso de influencia en las personas para lograr las metas deseadas. Para ser un buen líder se requiere carisma, inteligencia, poder de convencimiento.

Organización: Sistema social diseñado para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo.

Relación Interpersonal: Es una asociación de largo plazo entre dos o más personas.

Sentido de pertenencia: es la satisfacción de una persona de sentirse parte integrante de un grupo.

Talento Humano: capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas.

2.7 Sistema de Variables

Las variables dentro de la investigación son muy importantes ya que permiten relacionar algunas definiciones y por ende hace referencia a las

características que el investigador va a estudiar. Al respecto Sabino (2007), señala que la variable es “una propiedad, característica o cualidad que es susceptible de asumir diferentes valores cualitativa o cuantitativamente”. (p. 52). Tamayo y Tamayo (2009), “el término variable, se utiliza para designar cualquier característica de la realidad que pueda ser determinada por observación y que pueda mostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra” (p.167). Para Álvarez (2008) los tipos de variables de una investigación se pueden clasificar y distinguir de diversas maneras dependiendo de los tipos de valores que toman las mismas, pero para iniciarse en el mundo de la investigación es necesario que distinguir las siguientes: variables independientes, dependientes e intervinientes.

Variable Independiente: Se refiere a “aquella donde el investigador puede manipular ciertos efectos; en otras palabras supone la causa del fenómeno estudiado” (p. 59).

Variable Dependiente: Implica “el efecto producido por la variable independiente, es decir representa lo que se quiere determinar en forma directa en la investigación” (p.60).

Variable Interviniente: “Es aquella que puede influir en la variable dependiente, pero que no está sometida a consideración como variable de investigación” (p.60).

En la investigación la variable independiente son las Estrategias Motivacionales y la variable dependiente es la Gestión de Conflictos. Para Balestrini (2019), “la definición operacional de una variable implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable en estudio” (p.114).

La variable independiente estrategias motivacionales, se puede definir como el proceso mediante el cual una organización formula objetivos que

son comunicados y están siendo dirigidos a lograr la motivación, siendo ésta una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los trabajadores, ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las realicen con agrado lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de la empresa.

Por otro lado la variable dependiente gestión de conflictos: trata de solucionar un conflicto y para ello debe existir una causa, entonces de esto se trata la gestión de conflictos, dar solución a problemas examinando el origen de cada uno de ellos y por ende aplicar las herramientas necesarias para solventarlos con éxitos.

2.8 De acuerdo a lo antes expuesto se presenta la operacionalización de las variables:

Tabla 1

Objetivo General: Estrategias motivacionales para el fortalecimiento de la gestión de conflicto en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrategias motivacionales	Es el proceso mediante el cual una organización formula objetivos que son comunicados y están siendo dirigidos a lograr la motivación, siendo ésta una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los trabajadores, porque proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las realicen con gusto lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de la empresa.	✓ Niveles de Motivación	✓ Condiciones de trabajo ✓ Liderazgo ✓ Reconocimientos ✓ Relaciones interpersonales ✓ Satisfacción laboral ✓ Trabajo en Equipo ✓ Colaboración Trabajo en equipo	1 2 3 4 5 6 7 8
		✓ Desempeño Labora	✓ Compromiso ✓ Identidad de tareas ✓ Salario. ✓ Gestión de problemas ✓ Atención al público ✓ Manejo de información.	9 y 10 11,12, 13 14, 15 16 17 18
		✓ Factibilidad de la propuesta,	✓ Social ✓ Personal ✓ Institucional.	19 20 21

Fuente: Aguilar (2023)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, según Balestrini (2006:113) “está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecnológicos, operacionales, implícitos en todo proceso de investigación”. Es decir, indica las pautas que orientan y dan sentido a la investigación.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1 El tipo de Investigación:

La presente investigación, se enmarca en la modalidad tipo proyecto factible. Al respecto, la normativa para la elaboración de los trabajos técnicos, trabajos especiales de grado, trabajos de grado y tesis doctorales (2009), “consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo operativo viable, para aportar una solución posible a un problema de tipo práctico, para satisfacer las necesidades de una institución o grupo social” (p. 7).

Del mismo modo, Arias (ob. cit.), señala: “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”. (p.134) De acuerdo a lo antes planteado, se ubica en esta modalidad, por cuanto consiste en la elaboración de estrategias motivacionales para dar una alternativa de solución al problema planteado.

3.1.2 El diseño de la investigación corresponde apoyado a una investigación de campo tipo descriptiva. Al respecto Arias (2019.), define la

investigación de campo de la siguiente manera:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31).

Con respecto de lo antes señalado, el investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho. Permitiendo indagar los efectos de la interrelación entre los diferentes tipos de variables en el lugar de los hecho.

Para efectos de la investigación, el estudio se ubica según su propósito bajo la Modalidad de Proyecto Factible apoyada en una investigación de campo descriptivo, y se define como aquel 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”

Según el periodo y secuencia del estudio, fue transversal, ya que a través de un solo instrumento se obtuvo la información necesaria para el análisis de la medición de las variables, además, se aplicó en una sola ocasión, en un solo momento al personal de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” Sede Barinas, quienes representan el sujeto de estudio.

En este sentido, se proponen estrategias motivacionales en el fortalecimiento de la gestión de conflictos del personal en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas Periodo 2023, el cual solo cumplirá la parte de investigación y elaboración de una propuesta; basado en un

proyecto factible apoyado bajo una investigación de campo descriptivo, que se centra en las propiedades del objeto (estrategias motivacionales) y a través de ella se determinará la conformación de la propuesta.

Por su parte, la investigación de campo tipo descriptiva la cual es abordada por Hernández, Fernández y Baptista (2003), como “la que busca especificar y describir las características y propiedades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 60). Asimismo, se pretende realizar un análisis sobre las estrategias motivacionales que establecen los gerentes-lideres para la motivación del personal administrativo que labora en el departamento de Talento Humano de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” Sede Barinas, previa definición de las variables que de origen a un instrumento de recolección de información.

Es importante resaltar, que el diseño de la investigación se cataloga como No Experimental, el cual se define según Arias (2006) como “aquel donde el investigador no asigna valores a las variables. En este tipo de estudio se observan tal y como se presentan en la realidad.” (p. 21); es decir, que existe un preciso control de instrumentos y variables.

Por tanto, en este Proyecto Factible basado en una investigación de campo descriptivo; cumplirá con las siguientes etapas generales: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto. En este sentido, como el estudio se ubica en la estrategia de Proyecto Factible, la normativa para la elaboración de los trabajos técnicos, trabajos especiales de grado, trabajos de grado y tesis doctorales (2009), se plantea un modelo de desarrollo, el cual se detalla a continuación. El estudio se desarrollará en tres (03) fases, que se detallan a continuación.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población es el conjunto de individuos que tiene características o propiedades que son las que se desean estudiar, por lo que Palella y Martins (2010:105), expresa “La población es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre lo que se va a generar conclusiones”. En la presente investigación se utilizó una población objeto de estudio de seis (06) personas que laboran en la sede de la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas 2023.

La población antes indicada se trabajó en su totalidad por ser pequeña, por lo que no se aplicó ningún tipo de muestra. En este sentido Pulido (2000) al señalar cuando la población es menor de cincuenta (50) sujetos se considera viable y puede ser trasladado como muestra.

La investigación planteada no requiere utilizar ninguna técnica de muestreo, por tener una población finita y se considera necesario tomar el cien por ciento (100%), de la población que equivale a seis (06) personas (trabajadores), que conforman la población que labora en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utilizará la técnica de la encuesta, definida por Arias (2006:72) como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema en

particular”. Al respecto Hernández y otros (2006:276), señalan que: “es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente.”.

Por consiguiente se aplicará un cuestionario estructurado, elaborado a partir de la Operacionalización de las variables.

3.5 Instrumentos

Con respecto de la recolección de datos, se utilizó como instrumento una entrevista que contiene diecinueve (24) preguntas de respuestas dicotómicas es decir, presentadas dos alternativas como respuestas de forma cerrada, (SIEMPRE, ALGUNAS VECES, NUNCA), dirigidos al personal administrativo que labora en la institución. Es importante destacar que para elaborar el cuestionario se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- Revisión de bibliográfica.
- Consideración de los objetivos de investigación.
- Selección de las dimensiones de cada variable.
- Selección de los indicadores de cada variable.
- Selección de los ítems para cada indicador.
- Elaboración del cuestionario.
- Validación del cuestionario en base a la opinión de especialistas en el área.

3.6 Validez y Confiabilidad

3.7 Validez

Validas cuando mide lo que realmente desea medir, es su eficacia para predecir el comportamiento de los fenómenos que estudiamos y serán confiables cuando estén en relación con factores tales como a la consistencia y exactitud de los resultados, si esta se volviese a aplicar el resultado debería ser muy parecido o similar

La validez según Bravo (2005), “se refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente la(s) variable (s) que pretende medir” (p.332); es decir, la validez se realizará a través del contenido del mismo con la consentimiento del “juicio de experto”, con el fin de establecer criterios en relación a los siguientes aspectos: correspondencia, longitud, redacción y presentación de ítems, de allí que, el cuestionario antes de ser aplicado a la muestra definitiva será validado mediante una “prueba piloto” que consistirá en someterlo a revisión para verificar su pertinencia y objetividad. Así mismo, el cuestionario será validado mediante la técnica del juicio de especialistas, la cual consistirá en someter a revisión el instrumento por tres (3) trabajadores universitarios, quienes realizaron las observaciones pertinentes al respecto. Las mismas fueron cumplidas por la investigadora rediseñando nuevamente el cuestionario si es necesario.

3.8 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento, se refiere a la firmeza con que el instrumento mide lo que se intenta medir, al respecto Hernández y Otros (2000), señala que se refiere al grado en que su aplicación repetida produce similitud en los resultados; así mismo Brione (2006), señala que para medir la confiabilidad de un instrumento se utilizan fórmulas y éstas producen resultados que miden “su

capacidad de dar medidas con el menor error posible” (p.99), es decir cuando se realiza una medición puede existir un grado de error.

Para efectuar el cálculo de la confiabilidad de un cuestionario existen diversidades de fórmulas que generan coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1, siendo “0” una confiabilidad nula y “1” una confiabilidad máxima, mientras más se acerca el valor a cero más factible es el error en la medición.

A efecto de esta investigación se concluyó utilizar el Coeficiente de confiabilidad Kuder Richardson (Kr20), utilizado para escalas dicotómicas (sí-no), administración de una única prueba el cual emplea información fácil de obtener cuya fórmula es:

$$K_{R20} = \frac{n}{n-1} \left[\frac{s_t^2 - \sum p_i q_i}{s_t^2} \right]$$

Dónde:

K_{R20} = Coeficiente de confiabilidad Kuder Richardson.

n = Número de ítems.

p_i = Proporción respuestas

correctas. q_i = Proporción

respuestas incorrectas.

s_t^2 = Variación de las cuentas de la prueba.

La confiabilidad de acuerdo a Sabino (2002), es el “grado de

consistencia que tiene un instrumento al ser aplicado en repetidas oportunidades” (p. 70), tabla presentada por Ruiz (1998), la cual se especifica de la manera siguiente:

Tabla 2

Rango y Magnitud. Criterios de Confiabilidad

Rango	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Ruiz (1998, p. 95)

Para efectuar el cálculo de la confiabilidad del instrumento se aplicó el instrumento a la población conformada por seis (06) personas (trabajadores), el cual está dado por la siguiente expresión de acuerdo a la fórmula señalada anteriormente:

Dónde

$$K_{R20} = \frac{n}{n-1} \left[\frac{\sigma_t^2 - \sum p_i q_i}{\sigma_t^2} \right]$$

e:

K_{R20}

$n = 6$

$\sigma_t^2 = 68,06$

$p_i = 69,$

29

$q_i = 1,2$

3

$\sigma_t^2 = 68,06$

Dando como resultado que el rango del instrumento es igual a:
expresado en la escala como magnitud de: Confiabilidad muy alta.

3.9 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Autores como Fidias (2006) hace referencia a las técnicas: “son las que describen las distintas operaciones a las que se someten los datos que se obtienen: clasificación, registro, tabulación codificación si fuere el caso” (p. 111). Cabe agregar, según Fidias (2006) en lo referente al análisis lo define “son las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas), que fueron empleadas para descifrar lo que revelan los daos recolectados” (p. 111).

Una vez procesado los resultados del cuestionario, fue necesario analizar la información de forma análisis-síntesis. Por otro lado, los datos recolectados tengan algún significado dentro de la presente investigación, fueron introducidos en un conjunto de operaciones en la fase de procesamiento y análisis de los datos, con el propósito de organizarlos y dar respuestas a los objetivos planteados en el estudio, a fin de evidenciar los principales hallazgos encontrados de manera directa con las bases teóricas que la sustentan. Los datos, a través de la aplicación del cuestionario, fueron analizados mediante la aplicación de técnicas como es la estadística descriptiva y representativa de tablas y gráficas de las mismas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación y Análisis de los Resultados

En el presente capítulo se desglosan los resultados, estos son los datos que fueron obtenidos una vez aplicada la encuesta. En este punto se dará solución a los objetivos que fueron formulados en la investigación, para dar respuesta a cada objetivo específico se aplicó la encuesta al personal que labora en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas Periodo 2023.

En este sentido Arias (2012), considera que:

“El análisis de resultados consistirá en explicar los resultados obtenidos y comparar estos con datos obtenidos por otros investigadores, es una evaluación crítica de los resultados desde la perspectiva del autor tomando en cuenta los trabajos de otros investigadores y el propio” (p. 75).

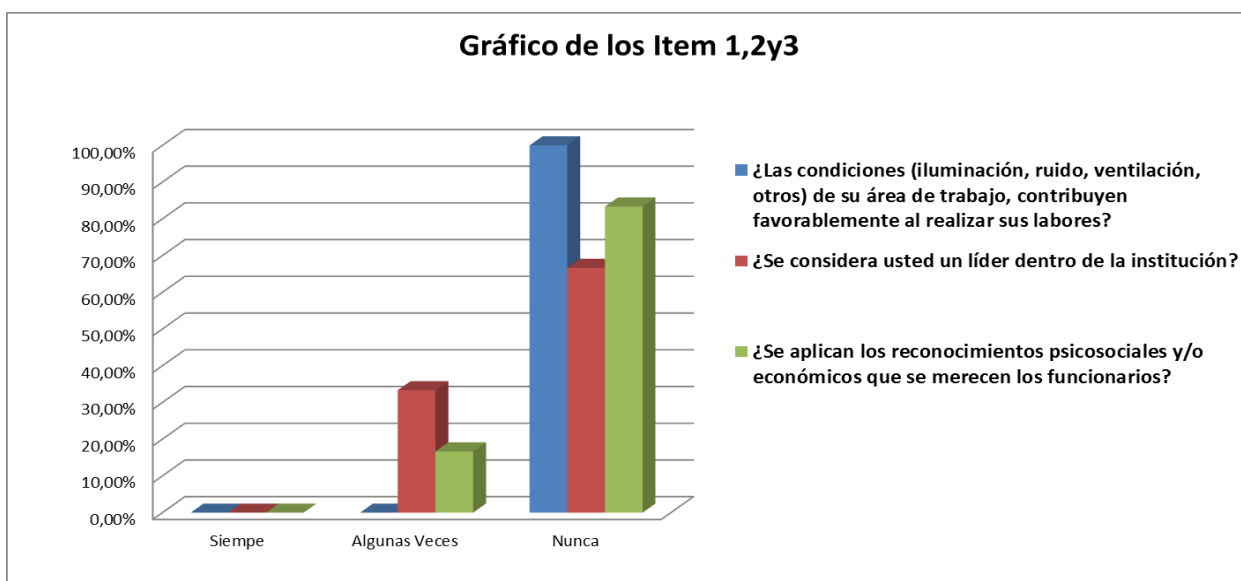
Una vez que se obtenga toda la información de los sujetos a estudiar, se llega a una de las partes más importantes del trabajo de investigación, analizar los datos para dar respuestas a la pregunta inicial. Con la información bruta obtenida procederemos a tabularla; que no es más que reunirla, clasificarla, organizarla y presentarla en cuadros para luego por ítems, graficarla y con ello facilitar su análisis e interpretación.

Los datos serán presentados en tablas, que es un método sistemático para mostrar los números estadísticamente. Esto permitirá al lector comprender los resultados con una lectura simple. Inmediatamente de la tabla se hará la representación mediante un gráfico circular para apreciar las proporciones de cada respuesta en valores porcentuales.

La interpretación de los datos está íntimamente relacionada con el análisis de los mismos ya que lo utilizaremos para relacionar el estudio con las recomendaciones propuestas.

Se realizará un análisis descriptivo, que es analizar individualmente cada ítem del cuestionario y posteriormente relacionarlo con la operatividad de las variables presentes en el título de la investigación. Se realizará con base en los porcentajes de cada interrogante y luego se indicarán las diferencias significativas.

A continuación se mostraran una serie de gráficos, acompañados de tablas porcentuales donde se tabularon los resultados obtenidos de fuentes vivas, cada uno de ellos acompañados con su respectivo análisis donde se le da respuesta a los objetivos específicos estudiados.



Cuadro 2

Variable: Acciones educativas **Dimensión:** Formación **Indicador:** Practica.

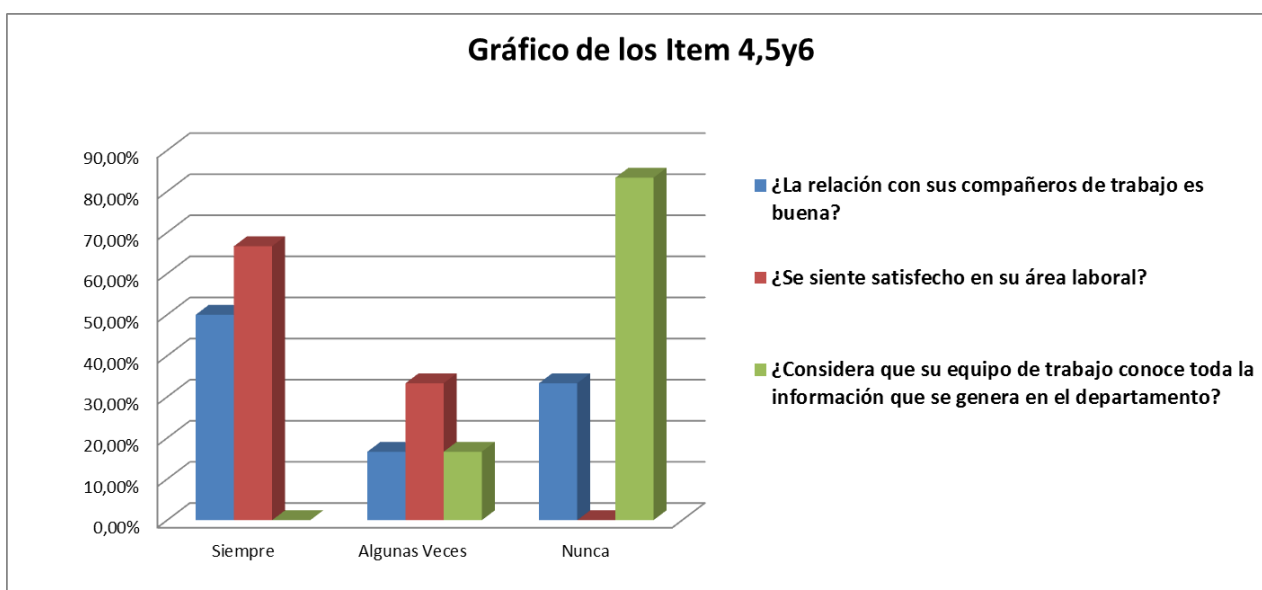
Nº	Ítems	Siempre	Algunas Veces	Nunca	TOTAL
		f	f	f	f
1	¿Las condiciones (iluminación, ruido, ventilación, otros) de su área de trabajo, contribuyen favorablemente al realizar sus labores?	0	0	6	6
		0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
2	¿Se considera usted un líder dentro de la institución?	0	2	4	6
		0,00%	33,33%	66,67%	100,00%
3	¿Se aplican los reconocimientos psicosociales y/o económicos que se merecen los funcionarios?	0	1	5	6
		0,00%	16,67%	83,33%	100,00%

Ítem 1: Promueve la práctica de la clasificación de los desechos sólidos en su hogar.

Chiavenato (2007 pág. 334) al mencionar las condiciones ambientales de trabajo se refiere a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto. Se puede apreciar que una mayoría de las personas encuestadas (100%), afirman que NUNCA poseen condiciones de trabajo en las cuales se desenvuelven, contribuyen a la realización de sus labores de forma eficiente por tal sentido no se sienten a gusto y por ende afecta su desempeño laboral y el logro de los objetivos organizacionales. En efecto Velázquez (2006), considera: “las malas condiciones de trabajo se deben a la explotación en donde el lugar de trabajo tiene muchos peligros de salud, así como también salarios bajos”.

Según Davis y Newstron (2004), por su parte señalan que el liderazgo se entenderá como “el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas” (p. 17). Conforme a la información expuesta nos arroja un porcentaje de los encuestados (33,33%), los cuales indican que se consideran ALGUNAS VECES líderes dentro de la institución, ya que afirman poseer cualidades personales y profesionales especiales para influir en el logro de los objetivos del área donde desempeñan sus funciones, por otra parte un (66,67%) señaló que no sienten que posean el espíritu de líder dentro del departamento.

Reconocer cuales son las fortalezas de los empleados, les propicia Autoestima y fuerza, siendo este de gran beneficio a la institución ya que garantiza el alcance de logros y metas. Estela Pereyra Baker señala que “cuando un trabajador hace bien su trabajo, cumple con lo esperado y además hace esfuerzos extra, necesita que su jefe se lo haga notar a través de una felicitación un gesto amable o una atención”. Por consiguiente un porcentaje del (83,33%) de la muestra, manifiesta que NUNCA se les es aplicado los reconocimientos por sus funciones desempeñadas, en cambio un (16,67%) indicó, que ALGUNAS VECES son tomadas sus funciones laborales a la hora de reconocimientos.



Nº	Ítems	Siempre	Algunas Veces	Nunca	TOTAL
		f	f	f	f
4	¿La relación con sus compañeros de trabajo es buena?	3	1	2	6
		50,00%	16,67%	33,33%	100,00%
5	¿Se siente satisfecho en su área laboral?	4	2	0	6
		66,67%	33,33%	0,00%	100,00%
6	¿Considera que su equipo de trabajo conoce toda la información que se genera en el departamento?	0	1	5	6
		0,00%	16,67%	83,33%	100,00%

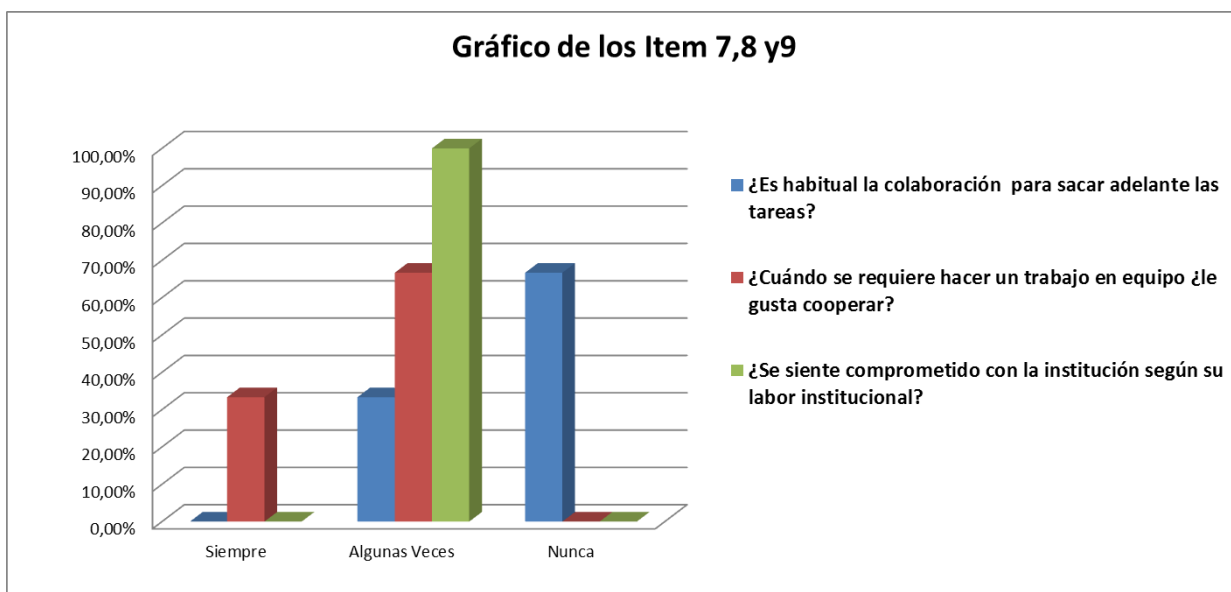
En la tabla anterior se puede observar en el ítem N° 4 que un (50%) en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas afirma que la relación que lleva día a día con sus compañeros de trabajo es buena, debido a que existe, compañerismo, respeto y una excelente comunicación en cada uno de ellos, esto aumenta el nivel de motivación de los trabajadores, por el contrario un (16,67%) indicó que las relaciones con sus compañeros algunas veces son buenas y un (33,33%) expusieron que no son óptimas.

Según Chiavenato (1986 en Morillo; p. 48) señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Tal actitud del empleado hacia sus funciones laborales se ha evidenciado a través del instrumento de recolección de datos, y nos indica que un (66,67%) de estos individuos SIEMPRE se sienten satisfechos en su ámbito laboral, por consiguiente el otro (33,33%) indica que su ambiente de trabajo ALGUNAS VECES logra satisfacer sus necesidades y por ende genera ineficiencia, asumimos que esto se debe a que desempeñan funciones que no están acordes a su profesión.

Para Fainstein Héctor “Un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados”. De manera tal, que para el logro de los objetivos organizacionales, es de importancia no solo el desempeño individual en las laborales, sino también el trabajo en equipo, ya que estos poseen objetivos y metas en común.

En cuanto a el trabajo en equipo que se lleva a cabo dentro de la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas un porcentaje de (83,33%), señala que el equipo de trabajo NUNCA maneja la información que se genera dentro del departamento, por el contrario (16,67%) restante apunta que ALGUNAS VECES los compañeros de

trabajo conocen de la información generada, por lo que el autor asume que poseen poco tiempo desempeñando funciones dentro de la organización.



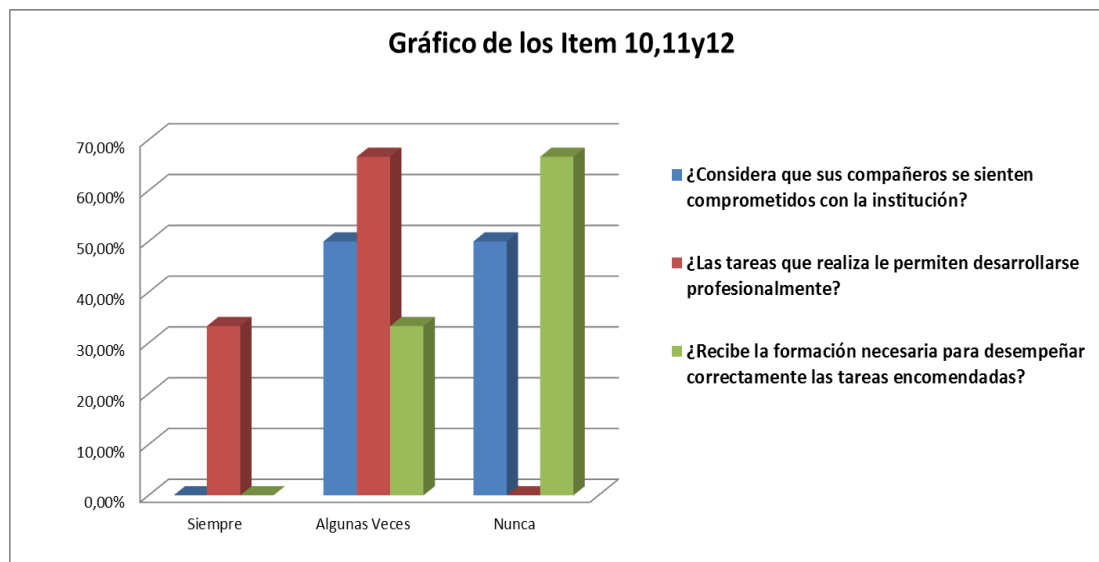
Nº	Ítems	Siempre	Algunas Veces	Nunca	TOTAL
		f	f	f	f
7	¿Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas?	0	2	4	6
		0,00%	33,33%	66,67%	100,00%
8	¿Cuándo se requiere hacer un trabajo en equipo ¿le gusta cooperar?	2	4	0	6
		33,33%	66,67%	0,00%	100,00%
9	¿Se siente comprometido con la institución según su labor institucional?	0	6	0	6
		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%

En relación con los resultados arrojados por el instrumento de recolección de datos, en torno a la pregunta: ¿Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas?, es notorio que un (66,67%) de la muestra indican que NUNCA existe la colaboración para que se lleven a cabo las tareas encomendadas, posterior a esto un (33,33%) ALUNAS VECES existe colaboración de sus compañeros de trabajo.

¿Cuándo se requiere hacer un trabajo en equipo ¿le gusta cooperar? En el orden de las ideas anteriores en el Item 8. Es de importancia destacar que un porcentaje de (66,67%) afirman que ALGUNAS VECES les gusta cooperar en equipo para realizar los trabajos y (33,33%) exponen que si les gusta cooperar para realizar el trabajo en equipo a la hora de la realización de una labor

Encomendada por superior. Se asume la parte que le gusta cooperar es aquella que dispone en que momento realizar sus actividades y por ende posee tiempo libre para auxiliar con las tareas laborales de sus compañeros.

Si bien es cierto que el compromiso institucional es la identificación que posee el personal con el trabajo, así como también con las metas, generándoles el deseo de mantener relación con la organización, logrando de esta forma alcanzar sus objetivos. En efecto un (100%) de los empleados de la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas afirman que ALGUNAS VECES se sienten con compromiso según la labor que desempeña en la institución.

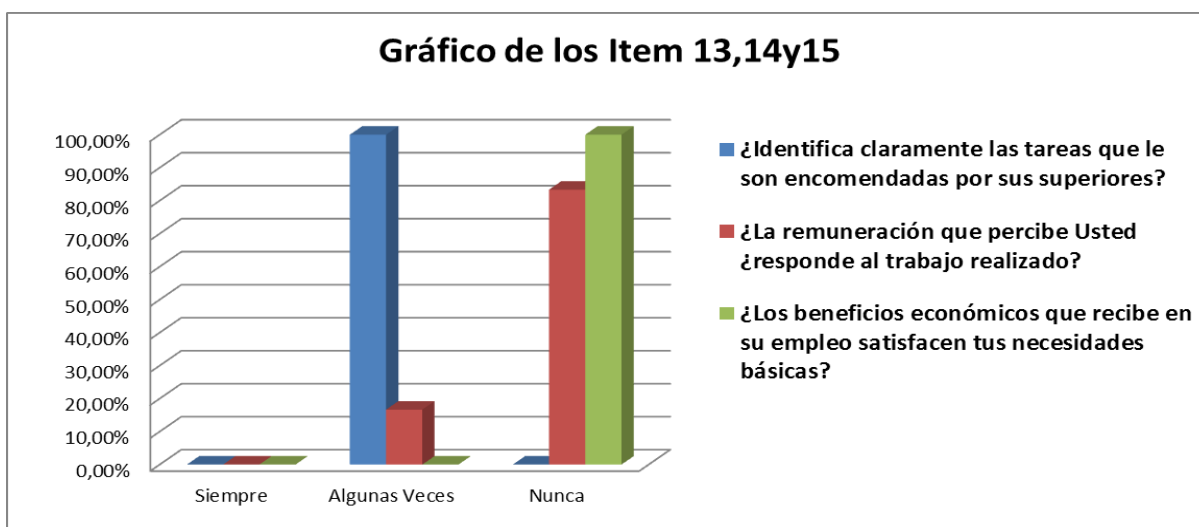


Nº	Ítems	Siempre	Algunas Veces	Nunca	TOTAL
		f	f	f	f
10	¿Considera que sus compañeros se sienten comprometidos con la institución?	0	3	3	6
		0,00%	50,00%	50,00%	100,00%
11	¿Las tareas que realiza le permiten desarrollarse profesionalmente?	2	4	0	6
		33,33%	66,67%	0,00%	100,00%
12	¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente las tareas encomendadas?	0	2	4	6
		0,00%	33,33%	66,67%	100,00%

Si bien es cierto que el compromiso organizacional garantiza el éxito de la misma, el personal administrativo y financiero resalta que cada uno de sus compañeros de trabajo se sienten comprometidos, lo que resulta de gran beneficio a la institución, ya que genera la eficiencia y eficacia en cada labor realizada, el personal administrativo responden ALGUNAS VECES el personal se siente comprometido (50%), en cuanto al otro (50%) niega que posean compromiso institucional.

Al ubicarse en Ítem N°11, resulta de suma importancia, ya que dependiendo de las tareas que realice el personal, le proporcionará crecimiento como profesional, este a su vez puede ser dado mediante esfuerzos individuales o por el soporte de la empresa donde se labora. Así lo indican un (33,33%) aun que un (66,67%) indica que ALGUNAS VECES.

La capacitación del personal es de vital importancia ya que esta genera el éxito institucional, El (33,33%) indica que ALGUNAS VECES posee capacitación para realizar las labores pero un (66,67%) expresan NUNCA recibir alineación para la ejecución correcta de las tareas asignadas, dando pie a afirmar la carencia de estrategias formativas para el cumplimiento adecuado de las tareas asignadas.

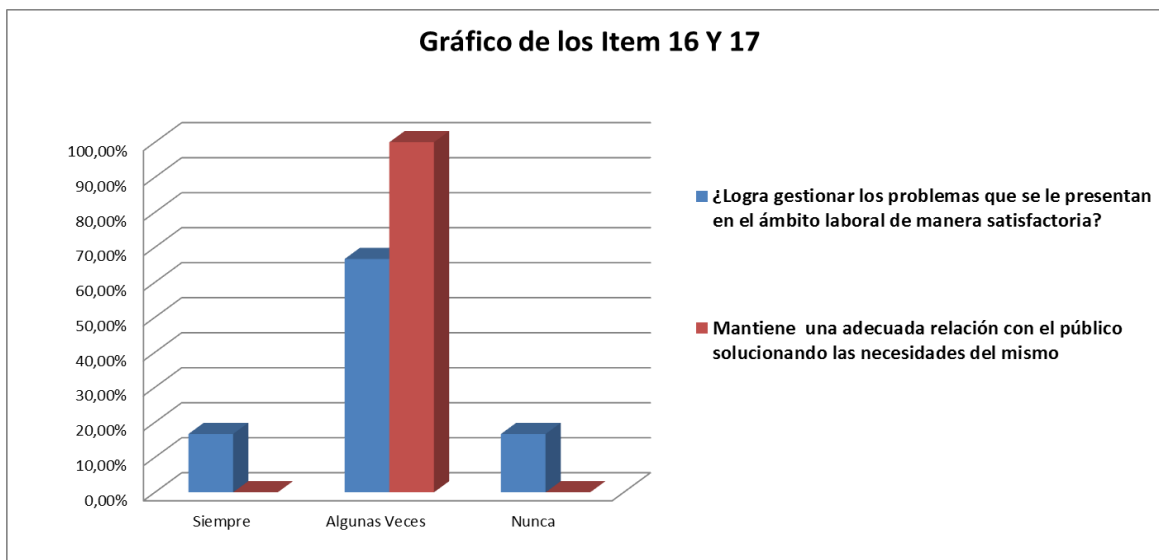


Nº	Ítems	Siempre	Algunas Veces	Nunca	TOTAL
		f	f	f	f
13	¿Identifica claramente las tareas que le son encomendadas por sus superiores?	0	6	0	6
		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
14	¿La remuneración que percibe Usted ¿responde al trabajo realizado?	0	1	5	6
		0,00%	16,67%	83,33%	100,00%
15	¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen tus necesidades básicas?	0	0	6	6
		0,00%	0,00%	100,00%	100,00%

La identificación de las tareas es de suma importancia, ya que si se desconoce de sus procedimientos no se podrá hacer el trabajo con eficiencia, un (100%) afirma que ALGUNAS VECES determinar con claridad las tareas que les

son encargadas por los jefes de la división, debido a que posee el dominio de manuales de procedimientos o tareas.

Con respecto al ítem número 15 los encuestados expresaron en su totalidad con un (100%) que el trabajo institucional que realizan debería ser tomando en cuenta a la hora de un aumento salarial, ya que el que perciben no satisface sus necesidades.

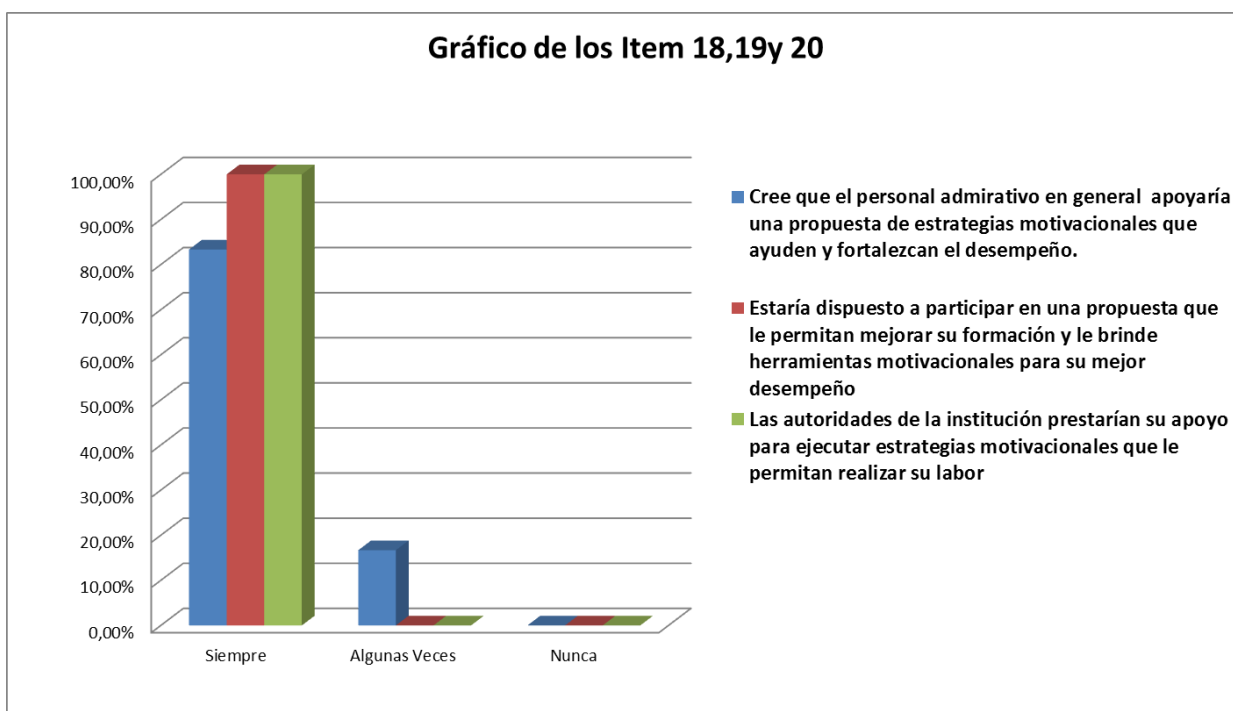


Nº	Ítems	Siempre	Algunas Veces	Nunca	TOTAL
		f	f	f	f
16	¿Logra gestionar los problemas que se le presentan en el ámbito laboral de manera satisfactoria?	1	4	1	6
		16,67%	66,67%	16,67%	100,00%
17	Mantiene una adecuada relación con el público solucionando las necesidades del mismo	0	6	0	6
		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%

Con respecto a ítem número 14 en su mayoría con un (66,67%) respondió que algunas veces logra gestionar los problemas que se le presentan en el ámbito laboral de manera satisfactoria y un (16,67%) afirmas que SIEMPRE Y NUNCA

El (100%) de los encuestados coinciden que algunas veces mantiene una adecuada relación con el público solucionando las necesidades del mismo lo que

se dificulta dar una adecuada respuesta al público al momento de prestar el servicio.



Nº	Ítems	Siempre	Algunas Veces	Nunca	TOTAL
		f	f	f	f
19	Cree que el personal administrativo en general apoyaría una propuesta de estrategias motivacionales que ayuden y fortalezcan el	5	1	0	6
		83,33%	16,67%	0,00%	100,00%
20	Estaría dispuesto a participar en una propuesta que le permitan mejorar su formación y le brinde herramientas motivacionales para su mejor	6	0	0	6
		100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
21	Las autoridades de la institución prestarían su apoyo para ejecutar estrategias motivacionales que le permitan realizar su labor	6	0	0	6
		100,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Al respecto el ítem 19 Los encuetados consideran con un (83,33%) que el personal administrativo SIEMPRE apoyaría una propuesta de estrategias

motivacionales que ayuden y fortalezcan el desempeño laboral y solo un (16,67%) de los encuestado consideran que ALGUNAS VECES apoyarían dicha propuesta.

El (100%) de los encuestados empleados de la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas afirman que SIEMPRE Estarían dispuestos a participar en una propuesta que le permitan mejorar su formación y le brinde herramientas motivacionales para su mejor desempeño.

Considerando la opinión de los encuestado consideran que el (100%) SIEMPRE estarían las autoridades dispuestas a prestar su apoyo para ejecutar estrategias motivacionales que le permitan mejorar su labor a los empleados de la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas

CAPÍTULO V

LAS ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO EN LA COORDINACIÓN, DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA” UNELLEZ SEDE BARINAS - 2023.)

5.1 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 al personal 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.

5.2 Justificación

Para las Instituciones 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 a trabajar 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.

Así mismo, 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 institución.

De igual manera, las estrategias tienen relevancia porque se considera importante que la institución 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.

5.3 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, los Trabajadores y las Trabajadoras, 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:

- 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.

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.

5.4 Objetivos de las Estrategias

5.4.1 Objetivo General

Fomentar continuamente estrategias motivacionales para el fortalecimiento del desempeño laboral en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento

de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas - 2023.)

5.4.2 Objetivos Específicos

- Promover la ejecución de actividades extra laborales para el mejoramiento motivacional en el personal administrativo.
- Dictar charlas de formación en materia de Motivacionales para el mejoramiento de la actitud del personal administrativo.
- Emular conductas asertivas de servicio al cliente para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.
- Fomentar la discusión de literatura con temáticas sobre la felicidad para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.
- Lograr una capacitación constante del personal mejorando sus conocimientos, para alcanzar logros personales y tener oportunidades de crecimiento en general.

5.5 Factibilidad de las Estrategias

Antes de realizar la estructura de las estrategias es conveniente desplegar el conjunto de recursos que debe disponer la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas, 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:

5.5.1 Factibilidad Técnica

Con respecto a la factibilidad técnica, se puede señalar que la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas 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.

5.5.2 Factibilidad Operativa

Para la implementación de estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas, 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.

5.5.3 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 para el mejoramiento del desempeño laboral en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas, 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.

5.6 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 Unellez Barinas. 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 I. Promover la ejecución de actividades extralaborales para el mejoramiento de la motivación de los trabajadores.

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

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

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

Estrategia V: Lograr una capacitación constante del personal mejorando sus conocimientos, para alcanzar logros personales y tener oportunidades de crecimiento en general.

Tabla 14: Estrategia I: Conociendo los incentivos laborales (salariales, de comisión y/o felicitación) para el mejoramiento de la motivación en los trabajadores.

ESTRATEGIAS N° 1				
Objetivo General de la propuesta: Fomentar continuamente estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas 2023.)				
Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través del conocimiento de los incentivos que brinda la universidad	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del adecuado funcionamiento de la Institución.	Dar a conocer lo beneficios que le brinda la universidad a los empleados tales como: bonificaciones por logros alcanzados a los empleados, 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, constituyen herramientas que permiten que los colaboradores se sientan valorados-.	Humanos: Talento Humano de la Empresa Investigador / Facilitador Materiales Balones de futbol, voleibol, malla de beisbol, hidratación, premios, pitos.	Lugar: Sala de conferencia de la coordinación. Duración: 2 horas Fecha ejecución: 10/01/2023

ESTRATEGIAS N° 2				
Objetivo General de la propuesta: Fomentar continuamente estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas - 2023.				
Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
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 adecuado funcionamiento de la organización a través de ejecución de actividades extralaborales.	Ejecución de actividades deportivas, tales como partidos semanales de futbol, voleibol, yincana, bailo terapias, para mejorar la percepción del empleado y este se sienta valorado.	Humanos: Talento Humano de la Empresa Investigador / Facilitador Materiales TV. P.C.	Duración: 6 horas

ESTRATEGIAS Nº 3

Objetivo General de la propuesta: Fomentar continuamente estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas 2023.

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través de la formación en conductas asertivas de servicio al cliente	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del adecuado funcionamiento de la organización a través de formación en 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	Humanos: Talento Humano de la Empresa Investigador / Facilitador Materiales TV, lámina de conductas de servicio, compartir de alimentos, P.C.	Duración: 2 horas

ESTRATEGIAS Nº 4

Objetivo General de la propuesta: Fomentar continuamente estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en la coordinación, desarrollo y capacitación del departamento de talento humano de la universidad nacional experimental de los llanos occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Sede Barinas- 2023.

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos	Tiempo
Motivar al personal a realizar las actividades de manera responsable a través de exposición de temáticas de literatura sobre felicidad.	Destacar la importancia del talento humano como el capital principal del adecuado funcionamiento de la organización a través de 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.	Humanos: Talento Humano de la Empresa Investigador / Facilitador Materiales Libro Decida ser feliz, láminas, marcadores, compartir de alimentos.	Duración: 2 horas

Referencias

- Alfonso, J (2009). El clima organización: visión y misión de la empresa. Ediciones PAPPER. Argentina.
- Alles, M (2005). Desarrollo del Talento Humano, Basado en competencias, Ediciones GRANICA S.A. Argentina.
- Almeida, R (2015). Estrategias gerenciales para optimizar la gestión del talento humano de la empresa Pepsicola Venezuela, C.A., Agencia San Fernando de Apure. Tesis Especial de grado para optar al grado de Magíster Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos.
- Antúñez, Y. (2015). El Clima Organizacional como Factor Clave para Optimizar el Rendimiento Laboral de los Empleados del área de caja de las agencias de servicios Bancarios Banesco. Maracay, estado Aragua.
- Aragón, V. (2011). La Observación en el Ámbito Administrativo. Revista Digital: Innovación y experiencias Educativas, 35. Recuperado de: http://www.csicsif.es/andalucia/mod_ense-csifrevistad_35.html
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. (5^o. ed.) Caracas - Venezuela: Espíteme.
- Balestrini (2019). Como se Elabora un Proyecto de Investigación. Caracas-Venezuela. Asociados servicio editorial.
- Banco de España (2012) La Inestabilidad. Disponible en www.bde.es/bde/es/areas/estabilidad/La_inestabilidad/ Consultado el 17 de mayo de 2016.
- Banco Mundial (2004) ¿Qué es el capital social? Website:www.worldbank.org/wbp/sanish/scapital (15/08/2004).

- Baray, A. (2016) Introducción a la Metodología de la Investigación Edición Electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Castillo, José. (2003). Administración de Personal. Tercera Edición. Colombia, Ecoe Ediciones.
- Chiavenato, I. (1999). Introducción a la Teoría General de la Administración (5ª.ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Gestión de talento humano (5ª.ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos (8ª. ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). Teoría de la administración. México: McGraw Hill.
- Cravino L. (2006) Evolución Histórica del Concepto de gestión del desempeño. Disponible: <http://www.cordobamanagementschool.org/wp>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999.
- Da silva o. Reinaldo. (Enero de 2008).
<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Daft, R (2004) "Administration. Cengage Learning Editors, México.
- Dessler, V. (2012). Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano. México. Prentice Hall. Pearson.
- Díaz de C., N. (2006) Normas para la Elaboración, Presentación, Evaluación y Aprobación de los Trabajo de Grado (Especialización y Maestría). Barinas, Venezuela: Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora".
- Drucker. P. (1993) Organizaciones y la Gerencia de Calidad. Caracas. Editorial Cintemplan.

Drucker, P. (2014). La esencia de la administración moderna. 6ta Ed. Editorial Prentice Hall. D.F, México.

Donnelly James, Gibson James, Ivancevich John (1994).

Dirección y administración de empresas. Addison-Wesley Iberoamericana.
848 pp.

Eslava, E. (2014). Management y Gerencia.[Documento en Línea].

Disponible: http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional

[Consulta: 2014, Julio28].

Jiménez, D. P. (2011). Manual de recursos humanos (2ª ed.). Madrid, España: ESIC.

Fernández, A., y otros. Liderando con emoción. Madrid: Griker Orgemer, 2001.

García, C. (2011), Materiales, Estrategias y Recursos, Arco Libros.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.344 del 27 de Diciembre de 2005.

Gonzales, D. (2008). Psicología de la Motivación. La habana: Ciencias Médicas.

González A. (2012). El clima organizacional. Caracas: Editorial Biosfera. Venezuela.

González, R. (2013). El Clima Organizacional en las Empresas Colombianas. Bogotá: Revista Acta Colombiana de Psicología. Vol.5. Núm.11

Hernández, R. (2016). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Hernández S., Fernández C. Y Baptista L. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill., Interamericana de México, S. A. de C. V.

- Hernández, G. (2008). Metodología, Métodos y Técnicas de la Investigación Social. La Habana: Editorial Félix Varela. de educación, versión digital, julio, Madrid, OEI.
- Hitt, K. (2006). La administración empresarial. Mc.Graw Hill Interamericana. México.
- Moreno, M. Cecilia, (2005). Maestría en Gestión del Talento – FCSH | ESPOL.
- Ley del Estatuto de la Función Pública. (2002). Gaceta oficial nº 37522, de fecha 06 de Septiembre del 2002.
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), (2012).Gaceta oficial N° 6.076 mayo 7, 2012.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005).
- Ley de Instituto Nacional de Capacitación y educación Socialista INCES (2008).
- Ferrari, C. (2014). Metodología de la Investigación.
- Neira, L. (2013). Los Métodos Alternativos para el Fortalecimiento de la Educación en Derechos Humanos: Un Estudio de Casos en los Coordinadores de Convivencia de las Instituciones Educativas Distritales Arborizadora Baja y Sanfrancisco de la Ciudad de Bogotá. Universidad de Santo Tomas. 2017.
- Roo, A. (2013). Influencia del gerente en la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo. [Trabajo de Grado de Maestría]. Universidad del Zulia, Facultad de Humanidades y Educación.
- Ridao. Susana. (2009). Las estrategias de cortesía en las mediaciones laborales Murcia: Publicaciones de la Universidad de Murcia.

Sánchez, M. (2021). Construcción de una estrategia de mediación propiciadora de cambios en la cultura de la escuela básica rural venezolana. Tesis doctoral no publicada, Programa Interinstitucional del Doctorado en Educación UPEL-UCLA-UNEXPO, Barquisimeto.

Sexton, W. (2019). Teorías de la organización. México: Editorial Trillas. Obtenido de <http://opac.biblio.unlp.edu.ar>

**CUADRO DE CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LAS
TAREAS POR EJECUTAR:**

CUADRO DE CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LAS TAREAS POR EJECUTAR:

Esquema de Trabajo	N ^a	ACTIVIDAD	FECHAS																	
			0 Abril (2022)	0 Junio (2022)	0 Septi embr (2022)	0 Dicie mbr (2022)	0 Enero 17 de Enero (2023)	0 Enero de (2023)	0 Enero de (2023)	0 Enero de (2023)	0 Enero de (2023)	0 Enero de (2023)	0 Enero de (2023)							
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	1	Fundamentación teórica, histórica lógica del problema de investigación a nivel internacional (macro), (meso), (micro).	■																	
	2	Delimitación del problema	■																	
	3	Formulación del problema de investigación (enunciado).	■																	
	4	Objetivos de investigación.		■																
	5	Justificación.			■															
CAPÍTULO II: Marco teórico	6	Antecedentes históricos del problema. Investigaciones preliminares.			■															
	7	Bases legales.				■														
	8	Bases teóricas, epistemológicas y ontológicas.					■													
	9	Operacionalización de las variables.						■												
CAPÍTULO III: Marco Metodológico	10	El enfoque y el método. Tipo de investigación. Diseño de la investigación.							■											
	11	Universo de estudio. Diseño de la muestra. Estrategias e instrumentos de recolección de información.							■											
	12	Estrategias de análisis e interpretación de la información.								■										
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E Interpretación de los Resultados	13	Elaboración del instrumento									■									
	14	aplicación del instrumento										■								
	15	Análisis de los resultados											■							
	16	Gráficos de barras												■						
CAPÍTULO V Propuesta	17	Fundamentación teórica, histórica lógica del problema																	■	
	18	Objetivos de investigación.																	■	
	19	Justificación																	■	
	20	Plan de Actividades con estrategias Motivacionales																		■

