



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL MEJORAMIENTO
DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN
HIDROANDES CORPORATIVA MUNICIPIO BARINAS
2023-2024**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de

Licenciado en Administración

Autoras:

Laya Angulo, Cindy Massiel

C.I. V-25.299.012

Medran Viera, Paola Carolina

C.I. V-20.868.802

Tutor: Prof. José Flores Hurtado

Barinas, Junio 2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL MEJORAMIENTO
DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN
HIDROANDES CORPORATIVA MUNICIPIO BARINAS
2023-2024**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de

Licenciado en Administración

Autoras:

Laya Angulo, Cindy Massiel

C.I. V-25.299.012

Medran Viera, Paola Carolina

C.I. V-20.868.802

Tutor: Prof. José Flores Hurtado

Barinas, Junio 2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

ACTA DE EVALUACIÓN FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy, trece (13) de Junio del año 2024, reunidos en: Programa Ciencias del Agro y Mar, Barinas I, VPDS, se dio inicio al acto de presentación oral y pública del Trabajo de Aplicación Titulado: "ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN HIDROANDES CORPORATIVA MUNICIPIO BARINAS". Presentado por las Bachilleres: Laya Angulo Cindy Massiel C.I. V - 25.299.012 y Medran Viera Paola Carolina C.I. V - 20.868.802. A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de Licenciado (a) en Administración. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado otorga la siguiente calificación:

Apellidos y Nombres	C.I. N°	30% (Prof. Aula)	50% (Inf. Esc.)	20% (Pres. Oral)	100% TOTAL	CAL DEF (1-5)
Laya Angulo Cindy Massiel	25.299.012	29	50	18	97	4,88
Medran Viera Paola Carolina	20.868.802	29	50	19	98	4,92

Se emite la presente acta según Resolución de Comisión Asesora Nro. CAPCSyE/06/2024, Acta N° 011 Ordinaria, Punto N° 08, de fecha 06/06/2024 y queda asentada en el Subprograma Administración a los trece (13) días del mes de Junio de 2024.

Observaciones _____

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I. N°	Firma
Tutor (a)	José Flores Hurtado	3.768.048	
Jurado Principal	Nelson Medina	11.713.900	
Jurado Principal	Raúl Vegas	11.715.271	





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Aprobación del Tutor

Yo, José Flores Hurtado titular de la cédula de identidad N° 3.768.048, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado **Estrategias Motivacionales Para El Mejoramiento del Desempeño Laboral de Los Trabajadores en Hidroandes Corporativa Municipio Barinas** presentado por las bachilleres: **Laya Angulo, Cindy Massiel y Medran Viera, Paola Carolina**, cédulas de identidad N° **V-25.299.012** y **V-20.868.802** para optar al Título de Licenciado en administración, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

Asimismo, me comprometo como tutor a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Barinas a los 03 días del mes de junio de 2024.

Datos del tutor

Teléfono:0414-568-73-96

E-Mail: jafloreshurtado@gmail.com

Prof. José Flores Hurtado
C.I.3.768.048



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, Mario Antonio Símbolo Omaña titular de la cédula de identidad N° V19.899.757 en mi condición de Gerente de Recursos Humanos, hago constar por medio de la presente que las bachilleres: **Laya Angulo, Cindy Massiel y Medran Viera, Paola Carolina**, cédulas de identidad N° **V-25.299.012** y **V-20.868.802** respectivamente , autoras del trabajo de aplicación titulado **Estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores en Hidroandes Corporativa Municipio Barinas**, siendo el tutor Prof. José Flores Hurtado C.I. N° V 3.768.048, para optar al título de Licenciado en **ADMINISTRACIÓN** que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, certifico que las estudiantes antes mencionadas realizaron su Trabajo de Aplicación en esta empresa, institución u organización.

En Barinas, a los 03 días del mes de junio de 2024.



Firma y sello de la empresa

Dirección: Av. Industrial Edif. Don Miguel

Teléfono: 0273. 5322755

DEDICATORIA

A Nuestras Madres y Padres

Por estar siempre a nuestro lado, tendiéndonos la mano en los buenos y malos momentos, por sus consejos, sus valores, su motivación, por ser pilar y ejemplo de perseverancia, responsabilidad y constancia, por el valor mostrado para salir adelante a pesar de las adversidades, por su apoyo incondicional y gratificante, pero más que nada, por su confianza, amor, paciencia y comprensión, sin su aliento y confianza, no habría sido posible culminar con éxito esta meta.

A Nuestros Hijos

Son una fuente inagotable de amor y ternura, ustedes son nuestra principal inspiración para seguir adelante, luchar y superarnos, queremos ser un digno ejemplo para ustedes y que se reflejen en nuestros logros. Los Queremos Mucho!!!!.

Laya Angulo, Cindy Massiel

Medran Viera, Paola Carolina

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso

Por habernos permitido lograr con éxito las metas trazadas, dándonos sabiduría, paciencia y fortaleza para seguir adelante, superando cada obstáculo presentado.

A Nuestras Familias

Por estar siempre allí, apoyándonos en cada momento, por estar presente y creer en nosotras durante todo este proceso de formación profesional.

A la UNELLEZ

Nuestra casa de estudio que nos brindó la oportunidad de formarnos como persona y profesional, agradecemos a todos nuestros profesores de la carrera, por su dedicación y el conocimiento impartido, en especial a nuestro tutor Prof. José Flores Hurtado, por sus orientaciones y correcciones durante el desarrollo del trabajo.

A la empresa Hidroandes

A todo el personal, por su apoyo, profesionalismo, colaboración, su tiempo, sus valiosos aportes y contribución para el desarrollo del Trabajo de Aplicación.

¡Gracias a Todos y Todas por Contribuir a Nuestro Crecimiento Personal y Profesional!

Laya Angulo, Cindy Massiel

Medran Viera, Paola Carolina

Índice General

	pp.
Contraportada.....	1
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Lista de Cuadros.....	10
Lista de Gráficos.....	11
Resumen.....	12
Introducción.....	13
CAPÍTULOS	
I El Problema.....	16
Planteamiento y formulación del problema.....	16
Objetivos de la investigación.....	22
Objetivo general.....	22
Objetivos específicos.....	22
Justificación de la investigación.....	22
Alcance y delimitación.....	24
II Marco Teórico o Referencial.....	26
Antecedentes de la investigación.....	26
Breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio.....	32
Bases teóricas.....	33
Teorías que sustentan la investigación.....	34

La Motivación.....	38
Estrategias motivacionales.....	38
Desempeño laboral.....	39
Bases legales.....	42
Definición de términos básicos.....	46
Sistema de hipótesis.....	47
Sistema de variables.....	47
Operacionalización de las variables.....	48
III Marco Metodológico.....	50
Paradigma de la investigación.....	50
Tipo de investigación.....	51
Diseño de la investigación.....	53
Población y muestra.....	54
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	54
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	54
Técnica de análisis de la información.....	57
IV Análisis de la Información.....	58
Presentación de los resultados.....	60
Diagnóstico organizacional.....	90
V Conclusiones y Recomendaciones.....	94
Conclusiones.....	94
Recomendaciones.....	96
VI La Propuesta.....	97

Presentación de la propuesta.....	97
Justificación de la propuesta.....	98
Fundamentación de la propuesta.....	98
Objetivos de la propuesta.....	101
Objetivo general.....	101
Objetivos específicos.....	101
Representación esquemática de la propuesta.....	103
Análisis de las estrategias propuestas.....	104
Aplicación de la propuesta.....	115
Factibilidad de la propuesta.....	116
Referencias.....	118
Anexos.....	121
A: Instrumento de recolección de información.....	121
B: Validación del instrumento.....	124
C: Cálculo de confiabilidad del instrumento.....	130
D: Imágenes de la aplicación del instrumento.....	131

Lista de Cuadros

Cuadro	pp.
1 Operacionalización de Variables.....	48
2 Capacidad de compra.....	56
3 Remuneración percibida por vacaciones y aguinaldos.....	57
4 Servicio de seguro médico para las necesidades de salud.....	59
5 Subsidios para adquisición de vivienda.....	60
6 Servicio de transporte puntual, seguro y cómodo.....	62
7 Reconocimientos debido al desempeño sobresaliente.....	63
8 Charlas o seminarios para elevar el desempeño laboral.....	65
9 Programa orientado al crecimiento profesional.....	66
10 Capacitación periódica, constante y permanente.....	68
11 Alcance de metas claras en cada área de trabajo.....	69
12 Oportunidades de crecimiento laboral.....	71
13 Rendimiento en la ejecución de los procesos laborales.....	72
14 Materiales e insumos para realizar el trabajo correspondiente.....	74
15 Disponibilidad de tiempo para realizar diligencias.....	75
16 Concordancia con el perfil del cargo desempeñado.....	77
17 Comunicación de los jefes de áreas o departamentos.....	78
18 Cooperación y apoyo entre los compañeros de trabajo.....	80
19 Ambiente laboral proactivo y motivador.....	81
20 Obtención de resultados eficientes con trabajo en equipo.....	83
21 Condiciones del ambiente físico laboral.....	85
22 Matriz FODA.....	88
23 Desarrollo de estrategias.....	105

Lista de Gráficos

Gráfico	pp.
1 Capacidad de compra.....	56
2 Remuneración percibida por vacaciones y aguinaldos.....	57
3 Servicio de seguro médico para las necesidades de salud.....	59
4 Subsidios para adquisición de vivienda.....	60
5 Servicio de transporte puntual, seguro y cómodo.....	62
6 Reconocimientos debido al desempeño sobresaliente.....	63
7 Charlas o seminarios para elevar el desempeño laboral.....	65
8 Programa orientado al crecimiento profesional.....	66
9 Capacitación periódica, constante y permanente.....	68
10 Alcance de metas claras en cada área de trabajo.....	69
11 Oportunidades de crecimiento laboral.....	71
12 Rendimiento en la ejecución de los procesos laborales.....	72
13 Materiales e insumos para realizar el trabajo correspondiente.....	74
14 Disponibilidad de tiempo para realizar diligencias.....	75
15 Concordancia con el perfil del cargo desempeñado.....	77
16 Comunicación de los jefes de áreas o departamentos.....	78
17 Cooperación y apoyo entre los compañeros de trabajo.....	80
18 Ambiente laboral proactivo y motivador.....	81
19 Obtención de resultados eficientes con trabajo en equipo.....	83
20 Condiciones del ambiente físico laboral.....	85

**Estrategias Motivacionales Para El Mejoramiento
Del Desempeño Laboral De Los Trabajadores En
Hidroandes Corporativa Municipio Barinas
2023-2024**

Resumen

La investigación se llevó a cabo en la empresa Hidroandes Corporativa, en donde se está presentando una problemática relacionada con la falta de estrategias motivacionales dirigidas al mejoramiento del ambiente interno de trabajo, para el buen desempeño laboral, dificultando el desarrollo armónico de las actividades, en tal sentido, se consideró necesario elaborar estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas. Dentro del contexto metodológico, el enfoque investigativo seleccionado fue cuantitativo, tipo descriptivo, la modalidad corresponde a proyecto factible, el diseño fue de campo no experimental, la población estuvo representada por 80 personas y la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario constituido por 20 preguntas tipo Escala de Likert, la validez del instrumento se efectuó por medio de la técnica de Juicio de Experto y la confiabilidad a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando un resultado de 0,91. Vale destacar, que se desprende como conclusión que las estrategias propuestas contribuyen a la motivación, satisfacción, eficiencia y productividad, del personal, impactando positivamente en el desempeño y en el ambiente de trabajo.

Palabras claves: estrategias motivacionales, mejoramiento, desempeño laboral.

Mucho se ha hablado sobre la motivación y es que actualmente la motivación es un elemento que se encuentra presente en todos los momentos de la vida del ser humano; así diversas ramas de la ciencia la han conceptualizado. Para la Psicología la motivación se define como la necesidad o el deseo que activa y dirige nuestro comportamiento, que lo dirige y subyace a toda tendencia por la supervivencia. Así mismo, surgen diversas teorías que tratan de analizar la esencia intrínseca acerca de la motivación y sus teorías. Como elemento fundamental en el desarrollo asertivo de la organización, la motivación guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral, las relaciones laborales y el entorno laboral. Todas las empresas que mantienen un alto grado de motivación en sus empleados también tendrán un alto grado de satisfacción hacia sus clientes.

El presente trabajo de aplicación estudia cómo influye la motivación en el talento humano para lograr el éxito organizacional. Saber motivar a los empleados se ha convertido en un rasgo de éxito para las organizaciones ya que de ello dependerá mayor producción laboral. Así mismo, plasmar un resultado expreso, aludiendo algunas teorías de la motivación que se han desarrollado a lo largo del tiempo y crear una visión objetiva ante el uso de estas teorías en las organizaciones empresariales. El propósito principal del presente estudio es proponer estrategias para el buen desempeño laboral y motivación en el talento humano en la empresa Hidroandes, y así determinar los elementos que tienen mayor impacto en el desempeño, la motivación y la calidad en el trabajo.

Así mismo, busca analizar los aspectos que guardan relación entre la satisfacción laboral y los objetivos organizacionales. El objeto principal es proponer estrategias para así motivar acertadamente a los empleados ya que, esto se ha convertido en una actividad de suma importancia, que logrará que los mismos creen un sentido de pertenencia y la

actividad que realiza cada uno de ellos, arroje resultados positivos a fin de contribuir con éxito en lo que hace la organización.

Es importante mencionar, que este trabajo de aplicación corresponde a una investigación con paradigma cuantitativo, tipo descriptivo, modalidad proyecto factible, con diseño de campo, no experimental. Por ello, es fundamental tomar como punto de partida la motivación laboral, ya que es la realidad concreta del trabajador, es decir, su realidad física, económica, social, política y cultural. Vale destacar, que la conformación estructural del trabajo de aplicación es el siguiente:

a) Capítulo I. El Problema: Planteamiento y formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación, alcance y delimitación del trabajo a realizar.

b) Capítulo II. Marco Teórico o Referencial: Antecedentes de la investigación, breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio, bases teóricas, bases legales, definición de términos básicos, sistemas de hipótesis y el sistema de variables.

c) Capítulo III. Marco Metodológico: Enfoque o Paradigma de investigación, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, técnica de análisis de la información.

d) Capítulo IV: Análisis de la Información: Presentación de los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

e) Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

f) Capítulo VI: La Propuesta: Presentación, justificación, fundamentación, objetivos, análisis FODA, formulación de estrategias y factibilidad.

g) Por último, se presentan las referencias consultadas y los respectivos anexos.

Capítulo I

El Problema

Planteamiento del Problema

Uno de los principales desafíos que enfrenta el sector público en la satisfacción de sus empleados es la motivación, la evidencia de la existencia de este factor en las instituciones públicas refleja los resultados y consecuencias en ellas, es cierto que la baja motivación tiene mayor impacto negativo que positivo, en ese sentido se ve la necesidad de brindar factores motivacionales para lograr un éxito institucional. Según Herrera (2017) la falta de motivación promueve reiteradas incapacidades laborales, ocasionando que una situación menor se vuelva mucho más grande, al no identificar las causas de la insatisfacción laboral, las entidades públicas se quedan sin herramientas para tratar de comprender a sus trabajadores en su proceso de mejoramiento, además de no darle importancia al cumplimiento de metas, evidenciando síntomas de una entidad desordenada e improductiva. La realidad es que todavía existen sectores que no le dan la importancia necesaria y siguen practicando una gestión que descuida al factor humano.

Las organizaciones modernas se orientan a ser más eficiente en cuanto al rendimiento total de sus colaboradores, en este sentido se valida que el desempeño laboral se encuentra integrado por una serie de competencias que son parte de los colaboradores y que se encuentran íntegramente relacionadas con la motivación. Por lo tanto, es deber de las organizaciones incrementar el grado de motivación del personal con el fin de obtener mejores rendimientos, el presente trabajo tiene como finalidad incrementar el desempeño laboral, ya que este se encuentra afectado por comportamientos negativos en el personal de

la organización.

Se realiza esta investigación porque la insatisfacción incide directamente en la productividad de la organización. De esta manera, los empleados reaccionan tomando la determinación de cambiar de empresa o, por el contrario, se convierten en trabajadores pasivos, es decir, que hace lo mínimo y no siente en absoluto la empresa como una organización colectiva. Se debe estimular constantemente y de manera creativa a los mejores empleados para así cuidar y aumentar día a día su compromiso con la empresa.

El talento humano es uno de los principales elementos de las empresas. La preocupación por la falta de personal capacitado es un tema recurrente, además, paralelamente se observa que la rotación de personal en las empresas ha aumentado de manera alarmante. Asimismo, seducidos por otras propuestas se capta como se ha iniciado una migración entre las empresas cada vez más necesitadas de personal especializado. En este sentido, (Drucker, P. 2002), comenta:

El papel de las personas en la organización empresarial se ha transformado a lo largo del siglo XX. En el inicio se hablaba de mano de obra, posteriormente se introdujo el concepto de recursos humanos, que consideraba al individuo como un recurso más a gestionar en la empresa. En la actualidad se habla de personas, motivación, talento, conocimiento, creatividad. Se considera que el factor clave de la organización son las personas ya que en éstas reside el conocimiento y la creatividad. (p. 62)

Esto quiere decir, que en las organizaciones ha habido un cambio progresivo a partir del cual se toman en cuenta las acciones e ideas de los empleados que contribuyan a mejorar el trabajo y por ende aumentar la productividad. Es por ello, que la retención y la captación del talento humano son dos de los problemas con lo que se ha de enfrentar la

organización. En la actualidad, las principales razones de permanencia o abandono de la empresa se centran en razones de tipo emocional. Los profesionales cada día valoran más la flexibilidad, la autonomía, los programas de apoyo, la formación, las medidas de conciliación de la vida personal y laboral y el buen ambiente organizacional. Además, (Mejillón 2017), indica que:

El desempeño laboral mide el rendimiento expuesto por parte de los trabajadores a la organización, el mismo que permite identificar las áreas con efectos positivos y negativos, la intención de medir el desempeño es mejorarlos para lograr cumplir con los objetivos propuestos. El desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, es por esto por lo que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades. (p. 41)

Es por esta razón que lo más importante es mantener al personal estimulado, o lo que es lo mismo, que se encuentre satisfecho y éste es uno de los problemas que presenta la Empresa Hidroandes, ya que hay mucho desánimo en el cumplimiento de las funciones, ya sea por el bajo salario recibido o falta de incentivos y motivación, últimamente ha subido el número de trabajadores que toman la decisión de renunciar, lo cual es propiciado por la inexistencia de ascensos, promociones, reconocimientos, retribuciones, bonificaciones, mejoras salariales y demás beneficios a través de los cuales se reconoce, premiándose la buena actuación del personal.

De igual forma, se presentan una serie de debilidades en cuanto a reforzamiento de las acciones positivas, alcance de metas o buen desempeño, por parte de los Gerentes o

Jefes de Departamento, cuando los trabajadores o trabajadoras se destacan y logran cumplir eficientemente las actividades asignadas, esto es algo a tomar en consideración para elevar las expectativas y las aspiraciones de los mismos, influyendo en el empeño y esfuerzo con que realizan las actividades, así como en el comportamiento, la actitud y la conducta durante la jornada laboral.

Aunado a lo anterior, se puede evidenciar que las causas principales tienen que ver con el hecho que el aspecto motivacional ha sido manejado de una manera improvisada, ocasionado por la falta de estructura, control y metodología de trabajo, desestimando el enfoque, propósito y objetivos relacionados con la administración de personal. En este orden de ideas, no se dispone de un personal especializado en el área, que se encargue de la evaluación, control y elaboración de: políticas salariales, estrategias motivacionales, planes de incentivo, detección de necesidades del personal y mejoramiento de las condiciones de trabajo, así como también existe deficiencias en la comunicación y liderazgo por parte de la gerencia hacia el personal a cargo.

Lo anteriormente expresado trae como consecuencias apatía, desinterés, falta de entusiasmo, empeño o compromiso al momento de realizar las funciones, lo cual tiene repercusiones en el nivel de desempeño del personal, evidenciándose demoras o retardo en el cumplimiento de los deberes u obligaciones, desmejora en la calidad del trabajo, atraso y acumulación de actividades, disminución del nivel de servicio prestado, así como la obstaculización del cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales. De ahí que, esta situación suscitada ocasione conflictos entre el personal, afectando el apoyo mutuo, el respeto en las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, lo que repercute en el ambiente laboral, afectando la eficiencia, influyendo en la insatisfacción, desmotivación,

bajo rendimiento y disminución de la productividad.

Se hace necesario destacar, que de no resolver la situación pueden llegar al absentismo laboral (incumplimiento de la jornada laboral, ausencia voluntaria), empleado no comprometido, baja productividad, pérdida de los trabajadores y el peligro de que se cree una mala reputación de la empresa porque los que se han marchado hablen mal de ella. No se debe enfocar solamente la satisfacción del punto de vista material (aunque es muy importante, no debe convertirse en la única forma de estimulación), existen otras variantes, que pueden llevarse a la práctica con el apoyo de todos.

Por consiguiente, este proyecto de investigación responde a la necesidad de estudiar la motivación laboral administrativa en la Empresa Hidroandes determinando el grado de conocimiento de los empleados con respecto a la filosofía de gestión de la empresa y sus expectativas sobre el salario, el desempeño y la motivación laboral, porque a través del control por parte de recursos humanos se han evidenciado constantes solicitudes de renuncias por parte de los empleados, un bajo rendimiento en el desempeño de éstos y un alto grado de rotación de personal, ya que no hay oportunidades de crecimiento.

Se estima que por falta de motivación, algunos empleados tomaron la iniciativa de abandonar sus puestos de trabajo en busca de mejoras, tanto en remuneración como en ambiente laboral. Esta situación motiva a las autoras de dicha investigación a analizar cómo incide la motivación laboral en el desempeño organizacional, a determinar cuáles son los aspectos que influyen en la desmotivación, por lo cual se analiza la situación y se buscan posibles herramientas que sean factibles para solventar dicha problemática.

Por lo tanto, se desea saber:

Pregunta General:

- a) ¿Será necesario elaborar estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa Hidroandes Corporativo Municipio Barinas?

Preguntas de implementación:

- a) ¿Cuál es la situación actual de la motivación de los trabajadores en la empresa Hidroandes Corporativo Municipio Barinas?
- b) ¿De qué forma influye la motivación de los trabajadores en el desempeño laboral en la empresa Hidroandes Corporativo Municipio Barinas?
- c) ¿De qué manera se pueden alcanzar el mejoramiento de desempeño laboral como resultado de nuevas estrategias motivacionales aplicadas dentro de la empresa Hidroandes corporativa Municipio Barinas?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Elaborar estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas.

Objetivos Específicos

- a) Diagnosticar la situación motivacional actual de los trabajadores del área Administrativa en la empresa Hidroandes Corporativa Barinas.
- b) Identificar los elementos motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Hidroandes.
- c) Diseñar estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en Hidroandes Corporativa Municipio Barinas.

Justificación de la Investigación

Para que Hidroandes Corporativa Barinas, logre altos niveles de desempeño, es necesario contar con empleados motivados y es aquí, donde la Gerencia juega un papel fundamental, determinando criterios que permita sugerir cambios enfocados en el mejoramiento de las condiciones, medios, procesos y ambiente de trabajo, con la finalidad de alcanzar la eficiencia tanto para la organización en general, como la del personal que allí se desempeña. El principal beneficio de la investigación, está referido a que los resultados derivados del estudio, indagación y análisis, permitan influir positivamente en la actitud del personal para responder con voluntad y sentido de pertenencia a los objetivos planteados, obteniendo satisfacción, tanto por cumplir eficientemente con el trabajo correspondiente, así como por encontrarse en el ambiente del mismo.

La investigación tiene un aporte significativo, ya que las recomendaciones y estrategias que se plantearan una vez analizada la información, pueden contribuir de forma muy positiva a superar la problemática existente, utilizando para ello una metodología a través de la cual se determine cómo es el impacto de las estrategias motivacionales en el desempeño del personal, y de qué forma influye en la eficiencia de las actividades laborales, así como el servicio prestado a clientes y usuarios.

De igual manera, la investigación tiene gran importancia desde el punto de vista social, ya que la empresa Hidroandes Corporativa Barinas está al servicio de la colectividad, por lo tanto, las mejoras que se susciten desde el punto de vista motivacional tendrán un impacto positivo en el desempeño del personal, incrementando la eficiencia de la gestión realizada, viéndose beneficiados la ciudadanía quienes reciben el servicio de agua potable en el estado Barinas.

Por consiguiente, la investigación es de gran utilidad para la empresa Hidroandes Corporativa Barinas, la cual requiere de talento humano adecuado, capacitado y motivado, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar el trabajo correspondiente. Cabe considerar por otra parte, que la presente investigación será de gran beneficio, en cuanto a que permitirá contar con un personal comunicativo, satisfecho, participativo y motivado, contribuyendo de esta forma, a desarrollar mejores relaciones interpersonales, teniendo un impacto directo en la conformación de un ambiente de trabajo proactivo, armonioso y eficiente. Desde el punto de vista práctico, se optimizó la gestión administrativa, con el fin de alcanzar un máximo grado de calidad, lo cual influyo de forma positiva en el nivel de desempeño del personal.

Es de hacer notar, que desde el punto de vista académico la presente investigación

tiene un aporte importante, ya que servirá de referencia, consulta y apoyo para futuros estudios que puedan realizarse en el ámbito de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, también a nivel de profesionales que deseen indagar acerca de los enfoques metodológicos, teóricos y prácticos realizados. Por consiguiente, los resultados de la investigación pueden ser tomados en cuenta por otros autores que aborden una problemática similar a la planteada en el estudio actual, lo cual induce o conduce a reflexionar, generar y producir conocimientos, incorporando procesos organizacionales que aumenten la capacidad de innovación y respuesta para atender las necesidades específicas en el mundo gerencial.

Alcance y Delimitación.

El alcance principal en ésta investigación es, conocer la motivación que presentan los trabajadores del Área administrativa de la empresa Hidroandes C.A, para así proponer un programa adecuado de motivación laboral, considerando como base el análisis de la influencia actual de este factor en su desempeño. Se pretende diseñar estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en Hidroandes Corporativa Municipio Barinas, con el fin de mejorar las condiciones laborales de los empleados y crear un ambiente armónico que permita la eficacia del servicio prestado por la empresa y la satisfacción de metas propuestas. Vale destacar, que se busca generar un cambio progresivo en los trabajadores, a partir del cual se toman en cuenta las acciones e ideas que serán contempladas y que contribuyen a mejorar el bienestar laboral y por ende, aumentar la productividad y la calidad de servicio.

En cuanto a la delimitación, la investigación está circunscrita a la empresa Hidroandes Corporativa ubicada en el municipio Barinas, el entorno de la actividad

económica corresponde al ramo de suministro de agua potable. En dicha organización laboran personal administrativo, operativo y técnico, quienes son los responsables del cumplimiento de las funciones correspondientes, con la finalidad de prestar un adecuado servicio a la colectividad.

Por otra parte, en virtud de la extensión y complejidad de la problemática, la investigación fue realizada en el lapso de octubre 2.023 hasta junio 2.024, teniendo una duración aproximada de 8 meses. Este período de tiempo se considera suficiente para desarrollar todo lo concerniente a los diferentes aspectos que sustentan el estudio, generando al final del proceso investigativo la elaboración de estrategias motivacionales enfocadas en el mejoramiento del desempeño del personal de la empresa Hidroandes Corporativa Barinas.

Capítulo II

Marco Teórico

Antecedentes de la Investigación.

Para poder desarrollar el presente estudio de caso, es necesario consultar y seleccionar aquellos documentos, tesis, libros, revistas y artículos indexados que apoyen el marco de antecedentes sobre la temática que se está abordando, es decir, aquella fuente de información escrita que mantienen una relación directa con la variable principal del objeto de estudio. Bavaresco (2013), lo define como: “los antecedentes de la investigación crean referencia al conocimiento previamente elaborado de la variable o el tema de la investigación, buscando proporcionar soporte a la investigación”. (p. 30)

En relación a estos planteamientos se comprende como aquellos estudios relacionados con el tema de investigación abordado, teniendo una contribución en el fortalecimiento del estudio, los cuales complementan el marco teórico. Por consiguiente, se revisaron diversos estudios investigativos a nivel internacional y también nacional, los cuales fueron consultados de forma digital utilizando los medios electrónicos, sirvieron como referente o antecedente para la validación del conocimiento. A continuación, se describen los antecedentes que sustentan la presente investigación:

Zapata R. (2023), en su trabajo titulado: *Modelo de Sistema de Entrenamiento Por Módulo Para la Motivación de los Equipos de Alto Desempeño Que Aumente la Productividad Empresarial en Tialba C.A. Turmero, Estado Aragua*, presentado en la Universidad Tecnológica de Centro (UNITEC). La metodología, de acuerdo al propósito se consideró aplicada, bajo el paradigma cuantitativo, en relación a la forma como se recolecta

la información se sitúa en un estudio de campo, conforme al nivel de análisis es proyectiva (Proyecto Factible), según el tiempo en que se realizó el estudio, fue considerada una investigación sincrónica. La población estuvo conformada por un total de 63 personas, seleccionándose como muestra objeto de análisis 20 trabajadores, quienes representan el Departamento de Producción, utilizándose el muestreo intencional. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista, la validez del cuestionario dicotómico se llevó a cabo a través del procedimiento denominado Juicio de Experto y la confiabilidad se determinó por medio del método Kuder – Richardson (KR^{20}), arrojando como resultado 0,99 considerándose altamente confiable.

En función de los resultados obtenidos, se consideraron los criterios técnicos, científicos y metodológicos, para la realización de la propuesta, la cual representó una herramienta que apuntala la eficiencia acorde con la, misión, visión y objetivos estratégicos de la empresa. Una vez culminado, se concluyó que la propuesta representa una solución factible en relación a la motivación, que contribuye a incrementar la eficiencia en el uso de los recursos materiales, tecnológicos, humanos, logísticos y económicos. Se determinó que los recursos no son aprovechados efectivamente, viéndose notablemente afectada la productividad, teniendo especial consideración en el equipo humano, observándose debilidades en evaluación, seguimiento y control del trabajo realizado, así como falta de una adecuada motivación.

Esta investigación tiene relación con la actual empresa Hidroandes C.A, debido a que indica la necesidad de ejercer altos niveles de esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. Aunado a esto, los gerentes o líderes debe tratar

que el personal a su cargo se sienta parte importante del equipo y comprometidos con la organización, lo cual sin duda influye en la motivación.

Carhuacusma, R. (2021), en su trabajo titulado: *Motivación laboral en trabajadores de la empresa Contratistas Generales C&B S.R.L, Huancayo – 2020*, presentada en la Universidad Continental Huancayo. El enfoque fue cuantitativo, de tipo no experimental transversal. Asimismo, para la obtención de la muestra se realizó un muestreo no probabilístico censal, donde se incluyó a toda la población de cien trabajadores, quienes tienen el cargo de obreros en la Empresa Contratistas Generales C&B S.R.L. Además, el instrumento que se usó para evaluar al personal obrero fue la Escala de comportamiento organizacional (ECO-40), adaptado y baremado para Lima por el doctor Jorge Luis Pereyra Quiñonez en el 2015; la información recolectada fue procesada por el SPSS versión 27.

En esta investigación se obtuvo como resultado, que la necesidad de logro se ubica en un nivel promedio bajo con un puntaje de motivación del 36 %, también la necesidad de afiliación en un nivel promedio bajo con un puntaje de motivación del 33 % y la necesidad de poder en un nivel bajo con un puntaje de motivación del 31 %. Es por ello que se concluye que la empresa presenta un nivel de motivación laboral promedio bajo según la ECO 40, por lo tanto, se propuso incentivos motivacionales relacionados con la capacitación y el desarrollo hacia el trabajo productivo del personal

Este estudio tiene una relación significativa con la presente investigación realizada en la empresa Hidroandes C.A. debido a que se enfatiza la importancia de los incentivos, tratando de que el personal se identifique, satisfaga sus necesidades y que éste a su vez como recompensa ofrezca un mejor rendimiento a la organización, de esta manera ambos saldrán beneficiados. Por ello, se hace hincapié en que todos los procesos deben tener una

evaluación para poder medir cuál ha sido el grado de desarrollo del personal, el alcance de las metas y así como el aporte hacia la organización.

Flores, S. y González, M. (2020), en su trabajo titulado: *Motivación de Los Trabajadores de la Dirección Comercial y su Incidencia en la Productividad en la Empresa Renault Venezuela, C.A.* presentado en la Universidad de Carabobo (UC). La investigación tuvo como propósito analizar la motivación de los trabajadores de la Dirección Comercial y su incidencia en la Productividad en la Empresa. Por lo tanto, consideraron que la motivación se refiere a estados internos que activan y dirigen las conductas hacia fines y metas definidas, las cuales carecen los empleados de la empresa Renault Venezuela, C.A.

Así pues, presentó un nivel descriptivo, bajo un diseño no experimental transeccional, según un tipo de investigación de carácter documental y de campo. Por lo cual, se aplicó una encuesta bajo la técnica del cuestionario de preguntas cerradas con respuestas policotómicas. Los resultados analizados permitieron concluir que, aunque la empresa, ofrece buen salario y bonos, los empleados están desmotivados por manifestar no lograr identificarse con los objetivos y metas de la organización. No se sienten parte importante del equipo, ni comprometidos con la empresa, lo cual produce conflictos entre los empleados, dando como resultado un ambiente laboral muy pesado y estresante.

Esta investigación es de gran relevancia para la empresa Hidroandes C.A., ya que indica que la motivación es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. Aunado a esto, la empresa requiere promover el desarrollo del personal y para ello se establecen una serie de objetivos entre los

cuales se destacan los monetarios (salario, bonos) y los no monetarios (capacitación, crecimiento y desarrollo).

Zapata, F. (2020), en su trabajo titulado: *Incentivos Motivacionales en la Capacitación y Desarrollo Hacia el Trabajo Productivo Del Personal Administrativo de Corpoelec, S.A.* presentado en la Universidad Bicentenario de Aragua (UBA). El objetivo de este estudio fue proponer Incentivos motivacionales en la capacitación y desarrollo hacia el trabajo productivo del personal administrativo de Corpoelec S.A. Es importante señalar, que estos incentivos tratan de que el personal se identifique, satisfaga sus necesidades y que éste a su vez como recompensa ofrezca un mejor rendimiento a la organización, de esta manera ambos saldrán beneficiados.

El mismo estuvo enmarcado en un proyecto factible con apoyo una investigación de campo de tipo descriptiva, con apoyo en una investigación bibliográfica. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y se diseñó un cuestionario estructurado como instrumento, compuesto por quince (15) ítems con alternativa de respuesta: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces y Nunca, el cual fue validado a través del juicio de expertos y su confiabilidad fue determinada por medio del Coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo resultado de 0,94 indica que el mismo es confiable. De los resultados del análisis e interpretación de datos se concluyó que la empresa requiere promover el desarrollo del personal y para ello se establecen una serie de objetivos entre los cuales se destacan los monetarios y de capacitación, crecimiento y desarrollo.

Este estudio tiene un aporte significativo con la presente investigación desarrollada en la empresa Hidroandes C.A. debido a que se proponen estrategias basadas en incentivos motivacionales, para el desarrollo del trabajo productivo, determinándose la necesidad de

capacitación, así como buenas políticas y cultura organizacional que favorezca el desarrollo de los individuos en el ambiente social de trabajo, a fin de obtener lo mejor de ellos y también permitir la satisfacción en el logro de las aspiraciones personales.

Vera, C. (2019), en su trabajo titulado: *La Motivación y Su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Galletas Puig*, presentado en la Universidad Católica Andrés Bello. La metodología estuvo enmarcada en una investigación de campo, de tipo descriptiva, con apoyo en una investigación bibliográfica. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y se diseñó un cuestionario estructurado como instrumento, compuesto por veinticinco (25) ítems con alternativa de respuesta: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces y Nunca, el cual fue validado a través del juicio de expertos y su confiabilidad fue determinada por medio del Coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo resultado de 0,94 indica que el mismo es confiable.

La investigación permitió concluir que la mayoría del personal se encuentra en un bajo nivel de desempeño, reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen, lo anteriormente dicho hace referencia al bajo nivel de motivación, así púes, el mismo condiciona los resultados según la Teoría de Herzberg. El desempeño es una variable dependiente del esfuerzo que se realiza y de otras variables tanto personales (habilidades y conocimientos), como del ambiente laboral. A su vez, el esfuerzo que decide hacer el trabajador es, fruto de su motivación. Para orientar el esfuerzo de los trabajadores se requerirá que los objetivos del desempeño estén claramente establecidos.

La relación de la investigación con la empresa Hidroandes C.A. consiste en destacar la idea, que la motivación laboral es un elemento fundamental para el éxito empresarial, ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos en distintas

perspectivas, sin embargo, en muchas ocasiones los Gerentes no consideran la importancia de este aspecto y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta al talento humano.

Breve Reseña Histórica de la Empresa Hidroandes C.A.

Hidrológica de la Cordillera Andina (HIDROANDES, C.A). Empresa del Estado Venezolano adscrita al Ministerio del Poder Popular de Atención de las Aguas, filial de la Hidrológica Venezolana (HIDROVEN); encargada de la captación, conducción, potabilización y distribución del servicio de agua potable, además de la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas en los estados Barinas y Trujillo. HIDROANDES fue creada el 28 de septiembre de 1990.

Visión

Garantizar la prestación del servicio de agua potable y saneamiento para fortalecer el buen vivir de las distintas comunidades atendidas en los estados Barinas y Trujillo, mediante la acción comunitaria constituida en los principios de equidad, igualdad, justicia social y solidaridad; así como también, una gestión que permita el desarrollo sustentable del sector a costos justos e impulsar la reinversión en las distintas áreas, de acuerdo al marco legal vigente.

Misión.

Ser una empresa autosustentable en materia de agua potable y saneamiento, mediante la aplicación de nuevos modelos de gestión integral en el marco de las políticas revolucionarias, efectuando enlaces de unificación con el Poder Popular a fin de lograr el más alto nivel de satisfacción con personal capacitado y calificado para la utilización de tecnología de avanzada a través de autogestión, fundamentada en los valores de coordinación, cooperación, respeto, disciplina, sentido de pertenencia y compromiso social,

situándonos a la vanguardia en el proceso de transferencia de los servicios.

Bases teóricas.

En este punto se busca la teoría referente a las variables en estudio, las cuales sustentan la investigación. Al respecto, Balestrini (2012), define las bases teóricas como “un conjunto de proporciones teóricas interrelacionadas, que fundamentan y explican aspectos significativos del tema o problema en estudio y lo sitúan dentro de un área específica del conocimiento”. (p. 139). En esta oportunidad, se refiere las bases teóricas en cuanto a motivación, estrategias de motivación y desempeño laboral.

Teorías que sustentan la investigación.

Castro (2014) en su libro titulado “Manual de administración del tiempo”, nos dice que el vocablo motivación procede del latín moveré, que significa mover, es decir: acción, dinamicidad, motivación: Para que cualquier ser humano "invierta" fatiga en una actividad determinada necesita tener motivo, razones. Sin ellos el hombre nunca está dispuesto a poner el esfuerzo necesario para salir de la "inercia" o inactividad. Todo hombre que pretende lograr de 24 otro un cierto movimiento-actividad, necesita descubrir o "poner" la causa-motivo suficiente para hacer razonable y rentable la energía-fatiga que queremos que invierta en esa actividad.

La motivación es un elemento imprescindible para lograr los objetivos que se propone la organización. De allí que resulte compleja su interpretación, aún más si se considera que es un fenómeno que no se puede medirse directamente, no se observa, sino más bien a través de los comportamientos ya actitudes personales, entendiéndose de esta manera como un atributo cualitativo. Sin embargo, Davis y Newstrom (1999), sostienen que los elementos motivacionales se obtienen buenos resultados cuando: A los empleados

motivados se les da la oportunidad (como capacitación adecuada) de desempeñarse y los recursos (como los instrumentos apropiados) para hacerlo; la presencia de metas y el conocimiento de los incentivos para satisfacer las propias necesidades son poderosos factores motivacionales que inducen a la realización de esfuerzos, cuando un empleado es productivo y la organización toma nota de ello, se le retribuirá y; si la naturaleza, oportunidad y distribución de estas retribuciones son las adecuadas, las necesidades e impulsos originales del empleado se verán satisfechos.

Teoría de la motivación de Abraham Maslow (1943 y ampliada en posteriores investigaciones del mismo autor).

Esta teoría se propone basándose en la idea de que las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía, tiene un enfoque orientado hacia el interior, Chiavenato (2000), “La teoría de Maslow, representa un valioso modelo acerca del comportamiento de las personas: Una necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento y sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales”. Según Maslow, las necesidades básicas (como la alimentación, agua, reposo, abrigo, protección y seguridad) deben ser satisfechas antes de que las necesidades superiores (como la aceptación, la asociación, la autorrealización, el respeto propio y la autoestima) se vuelvan motivadoras.

Teoría de las necesidades adquiridas de David McClelland (1961).

Según Davis y Newstrom (1999), la teoría de McClelland “se basa en tres tipos de necesidades: de afiliación, de logro, y de poder; las cuales son adquiridas en la cultura y se toman como fuente de motivación ya sea propia o de tus compañeros de trabajo”. Esta teoría explica que las personas poseen tres necesidades que operan a nivel inconsciente y

son adquiridas a lo largo de la vida mediante el aprendizaje.

- 1) Necesidad de logro o realización: Es la necesidad de asumir riesgos, de comprometerse en un proyecto, en ser los mejores resolviendo problemas.
- 2) Necesidad de poder: Es la necesidad de influir en los demás y así poder dirigirlos de la manera que no lo harían de forma habitual, para satisfacer esta necesidad las personas se preocupan por tener cierto nivel en la jerarquía organizacional.
- 3) Necesidad de afiliación: Es el deseo de relacionarse con los demás, desarrollar relaciones con personas y sentirse valorado por ellas. El trabajo en equipo es el lugar más adecuado para estas personas cuando se trata de formas de trabajo.

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1968).

La investigación consistió en entrevistar a empleados de diversas organizaciones. Se detectó que la motivación depende del grado de satisfacción que posee el empleado. Kerlinger (1988), “Esta teoría propone una división de sus componentes en dos secciones: factores higiénicos, que evitan la insatisfacción, y factores motivadores, que generan compromiso y productividad”. Los factores fueron desglosados:

Factores higiénicos. que son las condiciones de trabajo, como el ambiente salario, horario de trabajo, prestaciones, reglamentos relación con colegas y jefes, entre otros.

Factores motivadores. que son los internos a la persona y se refieren a las actividades relacionadas con él se vinculan con los sentimientos y la realización personal, como por ejemplo, el uso pleno de las habilidades personales, libertad de decisión, autonomía, definición de metas, entre otros.

Teoría de la equidad y justicia organizacional de John Stacy Adams (1965).

Esta teoría plantea que los empleados comparan lo que aportan a sus empleos (esfuerzo, tiempo, experiencia, educación y competencia) con lo que obtienen de ellos (salario, aumentos, reconocimientos) en relación con los de otras personas, por lo tanto, es importante que los empleados perciban que están siendo tratados con justicia en el trabajo. Peña y Villón (2018), “La Teoría de la Equidad de Adams, resalta que cuando los empleados sienten que sus esfuerzos son recompensados de manera adecuada, están más satisfechos y motivados, lo que conduce a un mayor compromiso y desempeño laboral”. La teoría establece que lo importante es cuánto reciben por lo que dan a la organización. Las situaciones que el empleado siente al compararse pueden ser tres:

- 1) De inequidad positiva: Cuando lo que se obtiene es mayor a lo que se aporta.
- 2) De equidad: Cuando los aportes y lo obtenido es igual.
- 3) De inequidad negativa: Cuando se obtiene menos de lo que se aporta.

Teoría X e Y de Douglas McGregor (1960).

Esta teoría propone dos perspectivas para comprender las actitudes de los gerentes hacia sus empleados. Stephen (2000), “En la teoría X se afirma que los directivos consideran que los empleados solo trabajan bajo las amenazas, mientras que en la teoría Y los directivos aplican el principio basado en que los empleados quieren y necesitan trabajar”. La teoría X asume que los empleados son inherentemente perezosos y necesitan supervisión constante. Mientras que la teoría Y sugiere que los empleados son intrínsecamente motivados y buscan responsabilidad. Estas perspectivas influyen en la forma en que los líderes gestionan y motivan a sus equipos.

Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke (1968).

Estableciendo objetivos para el éxito. Propuso que las metas específicas y desafiantes motivan el rendimiento. Taboada y Fernández (2001), “Edwin Locke propuso la Teoría de la motivación para establecer metas. En palabras simples, las metas indican y dan dirección sobre lo que se necesita hacer y cuánto esfuerzo se requiere poner”. Según esta teoría, establecer metas claras y alcanzables puede aumentar la productividad y la satisfacción laboral. La teoría de la fijación de metas destaca la importancia de la claridad y la desafiante naturaleza de los objetivos para impulsar un rendimiento óptimo.

Teoría de la expectativa de Víctor Vroom (1964).

Esta teoría se centra en las expectativas de los empleados respecto a su esfuerzo y desempeño. Herrera (2017), “La teoría de las expectativas de Víctor Vroom, profesor de la escuela de dirección de Yale, sugiere que una persona tiende a actuar de una manera concreta según la creencia de que, tras realizar una acción, llegará la recompensa”. Vroom sostiene que la motivación depende de 3 factores:

- 1) La expectativa de que el esfuerzo conducirá al rendimiento.
- 2) La expectativa de que el rendimiento será recompensado.
- 3) La expectativa del valor que el empleado asigna a esa recompensa.

Es una teoría centrada en la motivación que tiene una buena aceptación en el mundo laboral y que ponen en práctica profesionales del mundo de la psicología y el coaching, entre otros. La teoría se basa en que aquellos que lleven a cabo un comportamiento centrado en mejorar algo en concreto o tengan como objetivo la consecución de una recompensa, tenderán a mejorar su rendimiento. Comprender estas expectativas individuales puede ayudar a los líderes a diseñar sistemas de recompensas efectivas.

La motivación.

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. No se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones. Motivar a alguien, en sentido general, se trata de crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo, de ahí la importancia de que los directivos dominen esta temática para que valoren y actúen, procurando que los objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la organización.

La motivación impulsa la creatividad y permite mejorar las competencias. Es esencial para establecer objetivos y en la gestión de nuestro comportamiento, y fundamental en los logros académicos y profesionales. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento.

La motivación en el trabajo es un factor crítico en el éxito de cualquier organización. No hay duda de que los empleados motivados son más productivos y más comprometidos, lográndose un impacto muy positivo en el ambiente laboral. Sin embargo, mantener a los empleados felices es un desafío constante que requiere estrategias para motivar y que no todos los departamentos de personal tienen implementados.

Estrategias Motivacionales

Es el conjunto de acciones planificadas cuyo fin primordial es motivar a los

estudiantes para que con disposición y entusiasmo realicen sus actividades del proceso enseñanza aprendizaje con éxito, al logro de los objetivos.

Estrategias Metodológicas: Las estrategias metodológicas son un conjunto de procedimientos que sirven a los docentes para mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje. Estas deben seleccionarse y aplicarse de acuerdo a los contenidos y características particulares de los estudiantes de manera estructurada, que permitan el desarrollo de habilidades de comprensión generando aprendizajes significativos. Las técnicas de motivación laboral son herramientas que pueden concretarse en hábitos, actitudes o procedimientos que contribuyen a la productividad, la satisfacción en el trabajo. Son los directivos y los mandos intermedios los que pueden utilizarlas, aunque lo ideal es crear una cultura que fomente la automotivación.

Tipos de estrategias motivacionales en el campo laboral.

1. Reconocimiento y recompensas:

El reconocimiento en el trabajo es una de las estrategias para la motivación más efectivas. Reconocer y recompensar los logros, ya sea a través de elogios públicos, premios salariales o promoción y carrera, muestra a los empleados que su trabajo es valorado y apreciado. En tal sentido, el denominado salario emocional juega un papel destacado, evidenciando que no todo en este mundo se logra con dinero contante y sonante.

2. Desarrollo profesional:

Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional es fundamental para mantener a los empleados motivados. La posibilidad de adquirir nuevas habilidades, asumir responsabilidades adicionales o avanzar en sus carreras es un poderoso motor de motivación.

3. Comunicación interna:

Fomentar una comunicación interna en el lugar de trabajo fluida y transparente crea un ambiente en el que los empleados se sienten valorados. Escuchar sus ideas y preocupaciones promueve la participación y la motivación. No hay mayor error en una organización que no contar ni escuchar a su capital humano.

4. Cultura organizacional positiva:

Una cultura organizacional positiva que fomente la colaboración, el respeto y la igualdad también es esencial para la motivación. La cultura logra que todos miren en la misma dirección, que remen hacia objetivos comunes, más allá de sus objetivos departamentales o particulares.

5. Definición de objetivos claros:

Relacionado con la anterior estrategia, los empleados necesitan metas claras y alcanzables para mantenerse motivados. El establecimiento de objetivos laborales específicos y medibles les brinda un sentido de propósito y dirección.

6. Flexibilidad laboral:

Ofrecer flexibilidad laboral en horarios y lugar de trabajo puede aumentar la motivación. Los empleados que tienen el control sobre su trabajo tienden a sentirse más comprometidos. En este sentido, el teletrabajo vino a ayudar y ha supuesto, no sin dificultades y altibajos, una modalidad de trabajo muy apreciada y que muchas empresas ofrecen para atraer talento.

7. Formación continua:

Proporcionar formación y desarrollo en el trabajo demuestra el compromiso de la organización con el crecimiento de sus empleados. Además, los empleados motivados ven

el aprendizaje como un camino hacia el progreso. Lamentablemente, muchas organizaciones no valoran la formación lo suficiente y caen en el error de que es una pérdida de tiempo.

8. Empoderamiento/autonomía:

Ofrecer a los empleados un adecuado grado de autonomía y empoderamiento en el trabajo puede aumentar su motivación. Ser capaces de tomar decisiones sin sentirse constantemente vigilados les ayuda a sentirse más valorados, aumentando el sentido de pertenencia y la autoestima.

9. Conciliación laboral:

Promover un equilibrio entre trabajo y vida personal fomenta beneficios psicológicos que se reflejan en la productividad. Motiva, en definitiva, a los empleados, que se sienten respetados. El derecho a la desconexión también ayuda en este sentido. La conciliación no solo es un derecho del empleado, es una obligación de la empresa. El trabajo por cuenta ajena consiste en vender parte de nuestro tiempo. El resto es solo nuestro.

10. Programas de bienestar:

Muchas grandes empresas ya los utilizan (Google, Facebook...). El bienestar de los empleados es reconocido y fomentado porque mejoran la motivación y la productividad. Ofrecer programas de bienestar en el trabajo, como gimnasios, comedores, salas de descanso, etc. puede mejorar la motivación y la satisfacción de los empleados.

Desempeño laboral

Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y

que incide directamente en los resultados de la organización. Se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo el empleado.

Bases Legales

Las bases legales están constituidas por el conjunto de documentos de naturaleza jurídica que sirven de soporte al tema en estudio, por tal razón, se procede a desglosar las diferentes leyes y normas las cuales hacen referencias al tema de investigación. Por consiguiente, la presente investigación sobre la motivación y el desempeño laboral de los empleados administrativos de Hidroandes Municipio Barinas tiene como normativa legal vigente las siguientes bases.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece en su Artículo 87, que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Así mismo, el Artículo 91, determina que todo trabajador y trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa.

En la Carta Magna se establece que el Estado hace uso de la política comercial para defender las actividades económicas de las empresas nacionales públicas y privadas garantizando fuentes de trabajo y una justa distribución de las riquezas. Haciendo uso de una planificación democrática participativa y de consulta abierta se obtendrá el desarrollo

integral del ser humano para una existencia digna.

En relación a la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), se hace referencia al Artículo 69, sí en el contrato de trabajo celebrado por un patrono y un trabajador no hubiera estipulaciones expresas al servicio que deba prestarse y a la remuneración, estos se ajustarán a las normas siguientes:

- a. El trabajador estará obligado a desempeñar los servicios que sean compatibles con sus fuerzas, actitudes, estado o condición, y que sean del mismo género de los que formen el objeto de la actividad a que se dedique el patrono;
- b. La remuneración deberá ser adecuada a la naturaleza y magnitud de los servicios y no podrá ser inferior al salario mínimo ni a la que se pague por trabajos de igual naturaleza en la región y en la propia empresa.

De igual forma, en el Artículo 110, se establece que los aumentos de productividad en una entidad de trabajo y la mejora de la producción, causarán una más alta remuneración para los trabajadores y las trabajadoras. A estos fines, el patrono o patrona y el sindicato o, cuando no exista éste, sus trabajadores y trabajadoras acordarán, con relación a los procesos de producción en un departamento, sección o puesto de trabajo, planes y programas orientados a mejorar tanto la calidad del producto como la productividad y en ellos considerarán los incentivos para los y las participantes, según su contribución.

En la Lottt se destaca, lo relacionado al trabajo como un hecho social, así como el consecuente salario recibido por el trabajador o trabajadora en función del esfuerzo y capacidad, el cual se incrementará en la medida de incremento de la productividad en la empresa. Esto representa un aspecto muy importante a ser tomado en cuenta en la empresa Hidroandes Municipio Barinas pudiendo ser considerado como un factor motivacional,

enfocado en incentivar el buen desempeño laboral y el alcance de las metas.

En esta perspectiva, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), refiere en el Artículo 59, que a los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

- a. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
- b. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
- c. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
- d. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
- e. Impida cualquier tipo de discriminación.
- f. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionada o enfermo.
- g. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a

los mismos.

En el artículo antes expuesto, se hace referencia a la capacitación técnica y profesional, por lo tanto, el empleador o empleadora deberá facilitar los procesos de adiestramiento que sean utilizados en el proceso de trabajo, lo cual sin duda tiene un efecto motivacional en cuanto a superación y crecimiento profesional. La empresa Hidroandes Barinas debe realizar los estudios, análisis de puestos y evaluaciones de desempeño pertinentes, con la finalidad de impartir el conocimiento necesario o actualización, en relación a mejoramientos requeridos en los puestos de trabajo existentes, como al momento de introducir nuevas tecnologías o métodos de organización o sistemas de trabajo. De igual forma, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 23 se establece que:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho sin discriminación alguna a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada en caso necesario, por cualquiera otros medios de protección social.

Estas bases legales, están estrechamente relacionadas con el objeto de estudio e investigación, bajo las condiciones idóneas se debe dar una remuneración justa a los trabajadores que les permita cubrir sus necesidades básicas y las de su familia y así tener la

motivación necesaria para un buen desempeño laboral.

Definición de términos básicos.

Enfoque estratégico: Es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios logro de dichas metas.

Teoría: Es un conjunto de conceptos interrelacionados, definiciones y proposiciones que presentan un punto de vista sistemático de los fenómenos mediante la especificación de relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir los fenómenos. (Kerlinger, 1988).

Liderazgo: Capacidad de delegar, tomar iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto de forma eficaz y eficiente, sea éste personal o institucional.

Metas: Es un resultado general a mediano largo plazo, como resultado final de tu esfuerzo.

Rendimiento laboral: Es la relación que existe entre los resultados obtenidos, los métodos que se han utilizado para conseguirlo, el tiempo empleado para ello y los recursos invertidos.

Desmotivación: Es un evento que hace pensar a los individuos que no avanzan y que no alcanzarán sus metas.

Actitud: Es una predisposición aprendida para responder coherentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto, ser vivo, actividad, concepto, persona, o sus símbolos. (Fishbein y Ajzen, 1975).

Investigación: Es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se

aplican al estudio de un fenómeno.

Sistema de hipótesis.

Las hipótesis son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente. (Williams, 2003). Tomando en cuenta los objetivos de nuestra investigación, se formulan las siguientes hipótesis.

“La motivación del empleado influye en su desempeño laboral”.

“El clima organizacional negativo afecta el desempeño laboral”.

“El sueldo bajo desmotiva al empleado”.

“Las políticas de motivación de la empresa mejoran el desempeño laboral de los empleados”.

“Los empleados se sienten motivados cuando se les plantea metas y objetivos a alcanzar”.

Sistema de variables.

Una variable es una propiedad que adopta diferentes valores, es aquello observable, pudiendo ser clasificada de una única manera entre un número de clases mutuamente excluyentes, de ahí, la importancia de identificación de aquellas variables trascendentes para la investigación, ayudando a facilitar la selección de los indicadores. Para Hernández, Fernández y Baptista, (2000) en su libro metodología de la investigación, una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Las variables están conformadas por: elementos motivacionales y desempeño laboral.

Operacionalización de variables.

En relación a la operacionalización de variables consiste en un proceso en el cual se descomponen los conceptos que forman parte de la investigación con la intención de hacerlos más útiles para el proceso investigativo convirtiéndose en indicadores. Este aspecto es fundamental para establecer el enfoque metodológico del estudio, debido a que permite identificar los datos que expresen y especifiquen el fenómeno en cuestión. Así mismo, confirman los autores Baucel, Córdova y Ávila (2018):

La operacionalización de variables equivale a su definición operacional, esto es, un concepto a nivel empírico, encontrando elementos concretos, indicadores o las operaciones que permitan medir el concepto en cuestión; es establecer un puente entre los conceptos y las observaciones y actitudes reales. (p. 45)

Es importante resaltar, que la operacionalización de variables constituye uno de los aspectos más importantes en la fase metodológica, ya que consiste en hacer operativos, es decir manejables, posibles de trabajar con ellos, a los conceptos y elementos que intervienen en el problema, la finalidad es registrar, medir o analizar rasgos característicos, que se toman como referencia para estudiarlos.

Cuadro 1**Operacionalización de Variables**

Variable Nominal	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Motivación.	Deseo de hacer esfuerzos por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual.	Incentivos.	Sueldo.	1	
			Remuneración.	2	
			Seguro médico.	3	
			Subsidios para vivienda.	4	
			Transporte.	5	
			Reconocimiento.	6	
			Charlas o seminarios.	7	
			Desarrollo profesional.	8	
			Capacitación.	9	
			Metas	10	
Desempeño laboral.	Es el esfuerzo individual dirigido a alcanzar los objetivos fijados, el cual depende de las habilidades y capacidades de las personas y de la percepción del papel que desempeña.	Condiciones.	Política de ascenso.	11	
			Estructura del cargo.	12	
			Insumos, materiales y equipos.	13	
			Horarios de trabajo.	14	
			Funciones.	15	
			Comunicación.	16	
			Entorno.	Compañerismo.	17
				Relaciones laborales.	18
				Trabajo en equipo.	19
				Ambiente físico.	20

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se explica cuáles fueron los procedimientos de investigación aplicados para abordar el tema relacionado con la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Hidroandes. Para ello se tomó como referencia varios autores, entre ellos, el libro metodología de la investigación de Roberto Hernández, Carlos Fernández y María Baptista, quinta edición, 2010.

Enfoque o Paradigma de Investigación.

El enfoque paradigmático seleccionado para determinar el grado motivacional del personal del área administrativa de la empresa Hidroandes Municipio Barinas, fue cuantitativo, el cual se basa en el uso de la recolección de datos con base en la revisión numérica y el análisis crítico para establecer patrones de comportamiento. De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2014), el enfoque cuantitativo “se caracteriza, ante todo, porque requiere variables numéricas para poder expresar el problema de la investigación, utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente”. (p. 69)

Por consiguiente, de acuerdo al enfoque del paradigma metodológico la investigación es cuantitativa, porque la recolección de los datos fue realizada a través de una muestra representada en el personal que labora en el área administrativa, lo cual contribuye a establecer los aspectos fundamentales que conforman las estrategias motivacionales para aumentar el nivel de desempeño en la empresa Hidroandes. Este enfoque, está centrado en la búsqueda de patrones generales de motivación o desmotivación, la medición de los

resultados obtenidos y cuantificados, expresándolos y explicándolos mediante datos numéricos, porcentajes, tablas, gráficos y análisis estadístico.

Tipo de Investigación.

La investigación está dedicada a medir y comprender la realidad actual en cuanto a motivación del personal dentro del área administrativa en la empresa Hidroandes, por lo tanto, de acuerdo a la forma de recolectar la información se situó en una investigación tipo descriptivo, debido a que se realizó una indagación de forma amplia y detallada en aspectos, tales como: satisfacción, desempeño, motivación, incentivos, entre otros tópicos.

En relación a la investigación descriptiva, Arias (2016), plantea lo siguiente:

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24)

Así pues, el estudio tiene una condición descriptiva, debido a que se analizan aspectos relacionados con gestión administrativa, desempeño laboral y estrategias motivacionales en la empresa Hidroandes, por lo tanto, el propósito es el de interpretar realidades de hechos, incluyendo descripción, registro, análisis, interpretación y composición de los procesos laborales, permitiendo especificar o detallar elementos tales como: rendimiento, eficiencia, satisfacción, cumplimiento, entre otros.

Por otra parte, conforme a la modalidad la investigación es Proyecto Factible, porque se caracteriza el problema, descomponiéndolo en distintos aspectos para tener una mejor comprensión y de esta forma, plantear la solución correspondiente en función de los resultados, a este respecto, Balestrini (2012), afirma que “son aquellos proyectos o

investigaciones que proponen la formulación de modelos, sistemas entre otros, que dan soluciones a una realidad o problemática real planteada, la cual fue sometida con anterioridad o estudios de las necesidades a satisfacer”. (p. 12) Por consiguiente, es necesario determinar la disponibilidad de los recursos necesarios para llevarla a cabo, en este caso, se cuenta con el apoyo y la participación de la empresa Hidroandes y los empleados administrativos, el tiempo, los recursos técnicos, económicos, materiales y operativos, así como la información, y los conocimientos necesarios para ejecutar el proyecto; por lo tanto, la investigación es completamente factible.

Diseño de la Investigación.

El diseño de la investigación es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere. En tal sentido, para guiar la investigación y obtener resultados confiables, se utilizó el diseño de investigación de campo, no experimental, el cual según los autores Palella y Martins (2012), “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables”. (p. 88)

Vale destacar, que a través del estudio de campo se recolectaron los datos directamente en el entorno laboral, permitiendo tener contacto con las personas involucradas en el proceso laboral, lo cual contribuye a realizar una interpretación lo más exactamente posible del grado de asociación entre la motivación y el desempeño laboral, así como sus características y expectativas más comunes.

En relación al diseño no experimental, se debe decir, que es cuando el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos), así pues, Ramírez (2012), expresa que “en estos tipos de estudios, el investigador no tiene como objetivo el manipular

las variables como en las investigaciones de laboratorio”. (p. 77) En consecuencia, las autoras se dedicaron a la recolección de datos directamente en la empresa Hidroandes, de manera que se pudiera interactuar con el personal administrativo y así constatar la realidad en espacio y tiempo, lo cual permitió cumplir el propósito de la investigación, encontrando las mejores estrategias motivacionales para incrementar el desempeño laboral en Hidroandes Corporativo del Municipio Barinas, buscando describir la relación existente entre las variables motivación y nivel de desempeño.

Población y Muestra.

La población está compuesta por todos los elementos que van a ser estudiados los cuales pueden presentar determinadas características en común en tal sentido, Hurtado (2015), señala que “la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan, a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se van a estudiar”. (p. 124) La población estuvo conformada por el conjunto total de empleados administrativos de la empresa Hidroandes Municipio Barinas, la cual fue de 80 trabajadores y trabajadoras.

En relación a la muestra, vale decir, que es un subconjunto de la población la cual está siendo estudiada, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (p. 173). Por lo tanto, la muestra representa la población en general, y para objeto de la presente investigación la muestra estuvo conformada por 30 empleados del área administrativa de la empresa Hidroandes Municipio Barinas.

Vale destacar, que se extrajo una muestra aleatoria de 30 empleados correspondiente a

la gerencia administrativa, los cuales representan el 37% de la población, en relación al muestreo aleatorio simple, Hurtado (2015), señala que “es un subconjunto de una muestra elegida de una población más grande. Cada individuo se elige al azar y por pura casualidad. En este tipo de muestreo cada individuo tiene la misma probabilidad de ser elegido”. Por consiguiente, la muestra es una parte representativa del grupo que se va a estudiar esta técnica de investigación es ampliamente utilizada, como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

Las técnicas e instrumentos son los recursos utilizados para facilitar la recolección y el análisis de los hechos observados, estos son numerosos y varían de acuerdo con los factores a evaluarse. En cuanto a este aspecto, expresa Arias (2016), “son los procedimientos o forma particular de obtener datos o información” (p. 67). Para obtener la información necesaria relacionada con los factores que generan la motivación para un mejor desempeño laboral de los empleados de Hidroandes Municipio Barinas, se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos.

Técnicas.

Las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general. Según Palella y Martins (2012), las técnicas “son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.103). Las técnicas de la recolección de datos aplicadas fueron la observación directa y la encuesta, para poder recolectar los datos necesarios de la investigación.

La encuesta: Realizada de manera escrita a la muestra representativa de la población objeto de estudio y la cual permitió un diagnóstico de las diferentes variables que causan la

motivación o desmotivación de los empleados encuestados.

La observación directa: Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de contenidos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. En esta investigación se observó de manera directa el comportamiento y las actitudes de los trabajadores, así como, el grado de motivación actual de los mismos.

Instrumentos.

En lo concerniente a los instrumentos de recolección de datos Arias (2016), refiere que “son cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 69). Se aprecia entonces, que están representados por recursos o medios del cual puedan valerse las investigadoras para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, sintetizando toda la labor anterior a su aplicación, además juega un papel fundamental, por cuanto la medición es efectiva al representar realmente a las variables, en este sentido, los instrumentos que serán utilizados para la recolección de datos en la empresa Hidroandes Municipio Barinas son el registro de observación y el cuestionario.

El cuestionario: Estuvo estructurado por un total de 20 ítems, que permitieron obtener la información necesaria para lograr el objetivo planteado referente a la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo dentro de la empresa Hidroandes Municipio Barinas.

El Registro de Observación: consiste en relatar las observaciones, reflexiones y reacciones sobre lo que ve el observador de manera directa dentro de la empresa.

Validez del Instrumento.

La determinación de la validez del instrumento aplicado es de vital importancia, en relación a establecer el grado de exactitud en la medición de las variables, por tanto, para esto se debe de tener un contenido lógico, coherente, justificable y aplicable. Según los autores Stracuzzi y Pestana (2012), “la validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir. Existen varios métodos para garantizar su evidencia”. En este orden de ideas, el instrumento elaborado en la presente investigación fue validado mediante la técnica “Juicio de Expertos”, mediante 3 profesores de la UNELLEZ expertos en el área en estudio, entregándole a cada experto el instrumento (cuestionario tipo likert), así como Cartas y Cuadros de Validación, en concordancia con el modelo establecidos en el Anexo “K” de las Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación.

Confiabilidad del Instrumento.

En cuanto la confiabilidad del instrumento del trabajo de investigación, es realizada para hacer una evaluación y demostrar la precisión o constancia de la herramienta de obtención de datos, los autores Stracuzzi y Pestana (2012), expresan:

La confiabilidad es definida como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. (p. 164)

Se le realizó el cálculo de confiabilidad a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, se utiliza para medir la fiabilidad de consistencia interna del cuestionario, así lo define el autor Fernández (1990), “El Alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para

evaluar la confiabilidad interna de un conjunto de preguntas o ítems en un cuestionario”. Vale destacar, que los cálculos se realizaron con los datos obtenidos de las respuestas manifestadas en el cuestionario, a través de la fórmula determinada mediante hoja de cálculo electrónica Microsoft Excel (2010). De acuerdo al resultado calculado, se puede evidenciar que el instrumento fue muy confiable, ya que se ubica en 0,91.

Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información.

Para el análisis de la información que fue proporcionada por medio de una encuesta, se utilizó un análisis cuantitativo para determinar frecuencias, porcentajes representándolos en gráficos y cuadros, que permitieron una interpretación sencilla y general de la investigación. Así mismo, para la interpretación de estos datos también se utilizó un análisis cualitativo describiendo cada ítem según la información aportada por los empleados administrativos de Hidroandes Municipio Barinas.

En lo concerniente a este tópico, Ramírez (2012), manifiesta que “aquí se muestra con claridad la forma en que se organizan los datos obtenidos para obtener información que se procede a analizar e interpretar”. (p. 21). El análisis fue llevado a cabo utilizando diversas técnicas estadísticas para identificar las relaciones entre variables. En este orden de ideas, el proceso de recolección y procesamiento de datos, se desarrolló en el capítulo IV, posterior a la selección, clasificación y ordenación de la información pertinente, en concordancia con las variables y dimensiones de la investigación.

Capítulo IV

Análisis de la Información

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, se procede a analizar e interpretar la información, con el propósito de presentar los resultados obtenidos a fin de elaborar estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas. De acuerdo a las normas para la elaboración y presentación del Trabajo de Aplicación del Programa Ciencias Sociales de la UNELLEZ (2012), el capítulo IV presenta “exposición de los resultados obtenidos en la ejecución de la investigación, con base en el marco teórico o referencial y los criterios de análisis de los autores. La estructura de este capítulo varía según el paradigma y tipo de investigación”. (p. 9)

Según Palella y Martins (2012), la interpretación de los resultados consiste en inferir conclusiones sobre los datos codificados, basándose en operaciones intelectuales de razonamiento lógico e imaginación, ubicando tales datos en un contexto teórico” (p. 196). De esta manera, el análisis e interpretación de los datos, no es más que la recopilación de información obtenida mediante la aplicación del instrumento, para poder llegar a conclusiones con un mayor grado de objetividad y precisión.

Dentro de este orden de ideas, Tamayo y Tamayo (2014), define que el procesamiento de datos no es otra cosa que “el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en el cual se comprueba y se obtiene las conclusiones” (p. 126). Partiendo de esta premisa se tomaron en cuenta los aspectos más relevantes, para así someterlos en un análisis detallado, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados. En este sentido, los datos obtenidos mediante el cuestionario fueron

organizados y tabulados para luego representarlos en gráficos y poder apreciar la realidad del estudio o de la variable analizada. Cabe destacar, que fue mediante el análisis estadístico que se realizó la interpretación de los datos. Con respecto a la estadística descriptiva Tamayo y Tamayo (2014) expresa que:

Es aquella que utiliza técnicas y medidas que indican las características de los datos disponibles, comprende el tratamiento y análisis de los datos que tienen por objeto resumir y describir los hechos que han proporcionado la información, y por lo general toman las formas de tablas, gráficos, cuadros e índices. (p. 221)

Por consiguiente, la estadística descriptiva es una parte de la estadística que se dedica a analizar y representar los datos, por lo tanto, es fundamental en todo estudio. Comprende aquellos métodos que incluyen la recolección, presentación y caracterización de un conjunto de datos con el fin de describir apropiadamente las diversas características. Así mismo, se utilizaron los gráficos circulares para representar todos los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario que según Valera (2011), señala que:

El gráfico circular o de pastel se emplea generalmente para representar distribuciones de razones; su nombre se deriva de la semejanza de sus porciones o trozos de pastel. El círculo representa la suma porcentual del conjunto de las distribuciones de razón (100%); cada porción indica una razón de la serie. (p. 99)

Cabe señalar, que los datos obtenidos a través del cuestionario conformado por veinte (20) ítems tipo escala de likert, cuyos resultados se analizaron según las variables de estudio y se tomaron en cuenta todos aquellos indicadores establecidos para lograr desarrollar la investigación, representándose en cuadros y gráficos que reflejan la tanto, la frecuencia, como el porcentaje de respuesta los cuales se describen a continuación

Ítem 1. La retribución económica que recibe por concepto de sueldo, le permite cubrir la capacidad de compra necesaria.

Cuadro 2

Capacidad de compra

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	5	17%
De Acuerdo	5	17%
Neutral	6	20%
En Desacuerdo	8	26%
Totalmente en Desacuerdo	6	20%
Total	30	100%

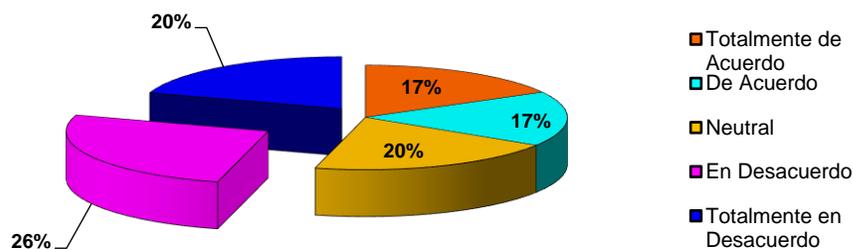


Gráfico 1. Capacidad de compra.

Basándose en los resultados obtenidos se puede mencionar que, el 20% estuvo totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 20% neutral, el 17% estuvo totalmente de acuerdo y el 17% señaló estar de acuerdo en cuanto a la capacidad de compra. Davis y

Newstrom (2007), mencionan que: “Las retribuciones económicas son muy importantes para los empleados y que las comparaciones salariales poseen un inmenso valor social” (p. 180). Evidentemente, el 46% opina que la retribución económica percibida, no le permite tener la capacidad de compra necesaria, este aspecto representa uno de los principales factores que determina la actitud con la cual el personal realiza las funciones correspondientes, influyendo en la manera de establecer relaciones interpersonales en el ámbito de trabajo, por lo tanto, la inconformidad salarial en la empresa Hidroandes, posibilita que no se ponga todo el empeño al momento de ejecutar las labores.

Ítem 2. La remuneración percibida por vacaciones y aguinaldos, es suficiente para la adquisición de bienes y servicios requeridos.

Cuadro 3

Remuneración percibida por vacaciones y aguinaldos

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	3	10%
De Acuerdo	4	13%
Neutral	5	17%
En Desacuerdo	9	30%
Totalmente en Desacuerdo	9	30%
Total	30	100%

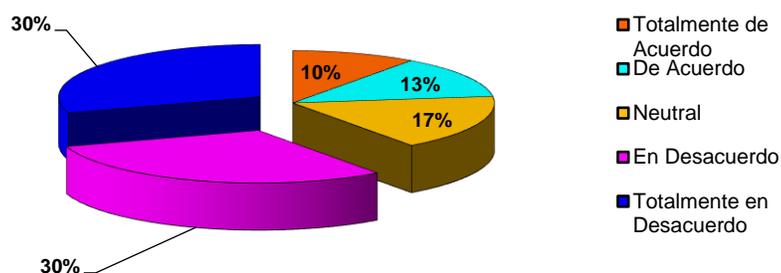


Gráfico 2. Remuneración percibida por vacaciones y aguinaldos.

De los resultados obtenidos se infiere en las opiniones de los encuestados que el 30% estuvo en desacuerdo, el 30% totalmente en desacuerdo, el 17% neutral, el 10% totalmente de acuerdo y el 13% de acuerdo en relación a la remuneración percibida por vacaciones y aguinaldos. En este sentido, Morales y Velandia (2008), expresan que “la remuneración es el componente del sistema salarial mediante el cual se recompensa a los empleados, de acuerdo con parámetros preestablecidos que están relacionados con su rendimiento, entendido éste no sólo en sentido cuantitativo directo e indirecto, sino también cualitativo”. (p. 223)

Por lo tanto, el 60% manifiesta que la remuneración percibida por vacaciones y aguinaldos, no es suficiente para la adquisición de los bienes y servicios requeridos. Vale destacar, que en la remuneración existe una relación entre salario y rendimiento, pues al no cumplirse con criterios mínimos, puede generarse en el personal del área administrativa de la empresa Hidroandes insatisfacción laboral, que se vea reflejado en el nivel de desempeño, productividad, calidad de la labor realizada, involucramiento en el trabajo,

compromiso organizacional, entre otros aspectos.

Ítem 3. La empresa proporciona un servicio de seguro médico que cubre todas las necesidades de salud.

Cuadro 4

Servicio de seguro médico para las necesidades de salud

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	7	23%
Neutral	5	17%
En Desacuerdo	8	27%
Totalmente en Desacuerdo	10	33%
Total	30	100%

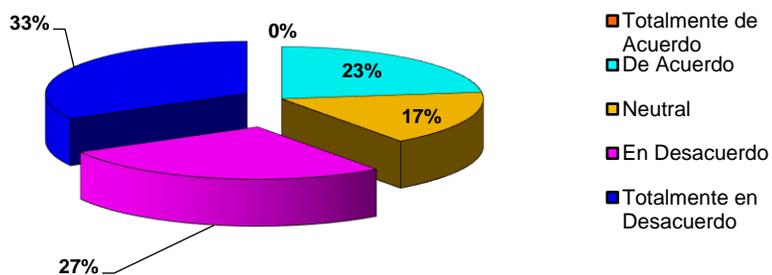


Gráfico 3. Servicio de seguro médico para las necesidades de salud.

De acuerdo a los resultados, el 33% estuvo totalmente en desacuerdo, el 27% en desacuerdo, el 17% neutral y el 23% de acuerdo respecto al servicio de seguro médico para

las necesidades de salud. En este aspecto, Morales y Velandia (2008) expresan: “cubrir las necesidades de salud de los trabajadores hace parte importante del concepto de compensación; en ocasiones se denominan compensaciones indirectas, es decir, que no son retribución propiamente dicha del servicio prestado, sino que sólo se otorgan por pertenecer a la empresa o desempeñar un puesto de trabajo”. (p. 312)

En este sentido, se pudo conocer que el 60% considera que la empresa no proporciona un servicio de seguro médico que cubre todas las necesidades de salud del personal. Por consiguiente, la salud es un derecho del trabajador y un deber del empleador, lo cual es un requerimiento consagrado en la Constitución Nacional, la LOTTT y la Lopcymat, por lo tanto, es un requisito esencial para la productividad del personal del área administrativa de la empresa Hidroandes.

Ítem 4. Los trabajadores cuentan con subsidios (Fondo de Ahorro o Plan Especial de Financiamiento) para adquisición de vivienda.

Cuadro 5

Subsidios para adquisición de vivienda

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	5	17%
Neutral	6	20%
En Desacuerdo	10	33%
Totalmente en Desacuerdo	9	30%
Total	30	100%

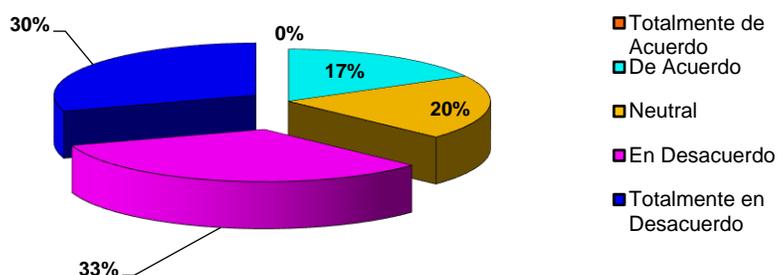


Gráfico 4. Subsidios para adquisición de vivienda

A través de los resultados obtenidos se observa en opinión de los encuestados, que el 30% estuvo totalmente en desacuerdo, el 33% en desacuerdo, el 20% neutral y el 17% de acuerdo en cuanto a la existencia de subsidios para la adquisición de vivienda. En este orden de ideas, Rodríguez (2017), puntualiza que “muchas empresas tienen contratos colectivos amparados en un sindicato laboral, estos contratos tienen beneficios sociales para el trabajador que muchas veces supera a los beneficios de ley”. (p. 42)

En este sentido, se puede señalar que el 63% de los trabajadores manifiestan que no cuentan con subsidios para adquisición de vivienda, lo cual permite evidenciar que son escasos los incentivos sociales al personal administrativo, que lo motiven en el desarrollo de sus funciones; esta situación ocasiona insatisfacción y bajo rendimiento dentro del área de trabajo, afectando significativamente el desempeño laboral, por lo tanto, es muy importante que la empresa Hidroandes Barinas constituya un Fondo de Ahorro, Plan de Financiamiento o Sistema de Préstamo para su personal, con la finalidad de adquisición, autoconstrucción, remodelación, mejoras o ampliación de vivienda, apoyado en la Ley del

Régimen Prestacional de Vivienda y Habitación, así como la Ley del Subsistema de Vivienda y Política Habitacional, con apoyo en las políticas públicas que regulan la materia.

Ítem 5. La empresa proporciona un servicio de transporte que garantice la puntualidad, seguridad y comodidad.

Cuadro 6

Servicio de transporte puntual, seguro y cómodo

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	3	10%
De Acuerdo	6	20%
Neutral	3	10%
En Desacuerdo	10	33%
Totalmente en Desacuerdo	8	27%
Total	24	100%

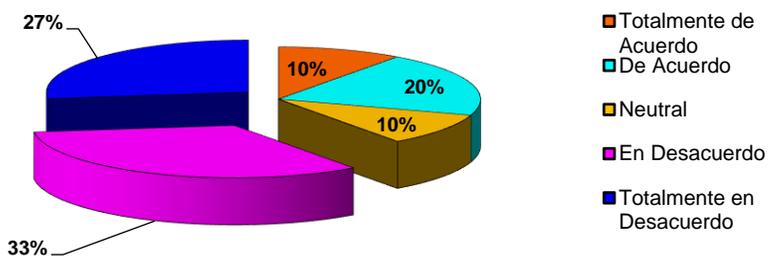


Gráfico 5. Servicio de transporte puntual, seguro y cómodo.

Los resultados reflejan que el 33% estuvo totalmente en desacuerdo, el 27% en desacuerdo, el 10% neutral, el 20% de acuerdo, el 10% totalmente de acuerdo. En este sentido, Rodríguez (2017), expresa que “El servicio de transporte de personal ha emergido como una solución efectiva para abordar los desafíos de movilidad de los empleados en empresas de todos los tamaños. El transporte de empleados se ha convertido en una parte esencial de los planes de movilidad empresarial”. (p. 43). En concordancia con las respuestas recibidas, el 60% de los empleados considera que la empresa no proporciona un servicio de transporte que garantice la puntualidad, seguridad y comodidad. Cabe señalar, la importancia de un eficiente servicio de transporte para la empresa Hidroandes, impactando en la satisfacción, reduciendo el estrés en el traslado.

Ítem 6. El personal es honrado con reconocimientos, debido al desempeño sobresaliente por sus funciones correspondientes.

Cuadro 7

Reconocimientos debido al desempeño sobresaliente.

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	6	20%
Neutral	6	20%
En Desacuerdo	9	30%
Totalmente en Desacuerdo	9	30%
Total	30	100%

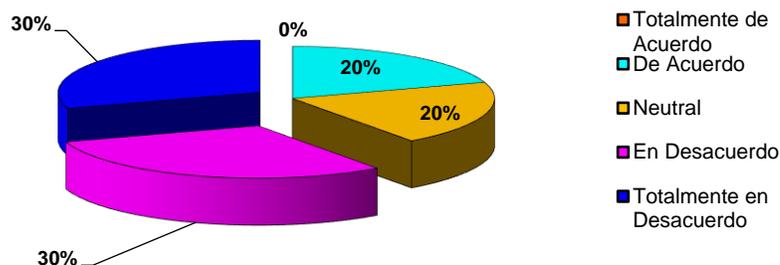


Gráfico 6. Reconocimientos debido al desempeño sobresaliente.

Se evidencia a través de los resultados manifestados en las opiniones de los trabajadores, que el 30% estuvo en desacuerdo, el 30% totalmente en desacuerdo, el 20% neutral y el 20% de acuerdo en relación a reconocimientos recibidos debido al desempeño sobresaliente. Al respecto Larrañaga (2015) expresa que “la eficacia de un reconocimiento aumenta cuando no sólo se alaba el trabajo realizado, sino que se valora a la persona. Esto supone que no se debe alabar los resultados, sino también su voluntad de participación y su implicación en la organización. (p. 101)

Por consiguiente, el 60% determinó que el personal no es honrado con reconocimientos, debido al desempeño sobresaliente por sus funciones correspondientes, lo cual causa una influencia psicológica negativa que contribuye a tener una actitud poco entusiasta al momento de ejecutar las labores, por lo tanto, el personal administrativo de la empresa Hidroandes ejerce su trabajo pero con bajo entusiasmo competitivo, es decir, los niveles de trabajos son frecuentemente muy bajos, existe poca preocupación en mejorar cada día las funciones que desarrollan, cabe señalar, que esta situación permite evidenciar debilidades en las labores desarrolladas.

Ítem 7. Las charlas o seminarios ofrecidos por la empresa generan beneficios en cuanto a elevar el desempeño laboral.

Cuadro 8

Charlas o seminarios para elevar el desempeño laboral

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	4	13%
De Acuerdo	6	20%
Neutral	6	20%
En Desacuerdo	8	27%
Totalmente en Desacuerdo	6	20%
Total	30	100%

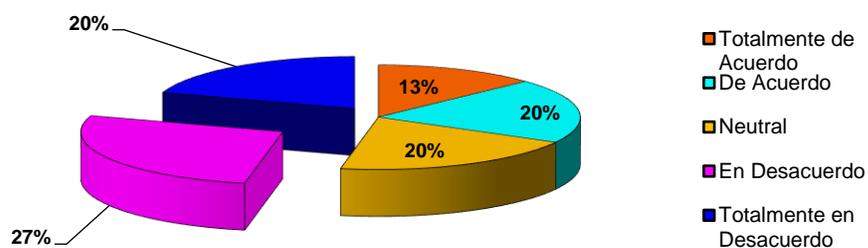


Gráfico 7. Charlas o seminarios para elevar el desempeño laboral.

Los resultados permitieron evidenciar que el 27% estuvo en desacuerdo, el 20% totalmente en desacuerdo, el 20% neutral, el 13% totalmente de acuerdo y el 20% de acuerdo en relación a charlas o seminarios para elevar el desempeño laboral. En este

sentido, Bittel y Ramsey (2015), refieren que “dada la importancia de la actitud y motivación a la hora de afrontar los desafíos laborales diarios, las charlas motivacionales para empresas se han convertido en una práctica común a la que las compañías recurren para inspirar y sacar el máximo potencial de sus empleados”. (p. 23)

Por lo tanto, el 47% opinó que las charlas o seminarios ofrecidos por la empresa no generan beneficios en cuanto a elevar el desempeño laboral, por lo tanto, la empresa Hidroandes requiere de herramientas dinámicas a través de las cuales se inspire al personal, despertando la determinación laboral, con el propósito disponer de una mentalidad sana, positiva y motivada, lo cual resulta importante y necesario para mantener el enfoque hacia el buen rendimiento del equipo de trabajo.

Ítem 8. La empresa contempla un Programa de Desarrollo (estudios de pregrado o posgrado) orientado al crecimiento profesional.

Cuadro 9

Programa orientado al crecimiento profesional.

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	4	13%
Neutral	6	20%
En Desacuerdo	11	37%
Totalmente en Desacuerdo	9	30%
Total	30	100%

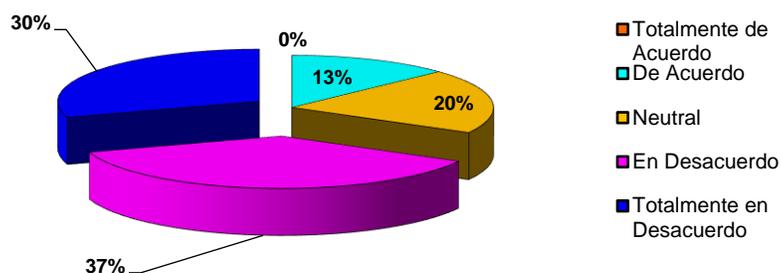


Gráfico 8. Programa orientado al crecimiento profesional.

De los resultados obtenidos por parte de los empleados encuestados, se aprecia que el 37% estuvo en desacuerdo, el 30% totalmente en desacuerdo, el 20% neutral y el 13% de acuerdo en cuanto a la existencia de un programa orientado al crecimiento profesional. En concordancia con lo anterior, Morales y Velandia (2011), expresan que: “El plan de desarrollo profesional es la guía para lograr el crecimiento, tanto a nivel particular de los empleados, como colectivo para el bien de la empresa”. (p. 31)

Por consiguiente, se determinó que el 67% opinó que la empresa no contempla un Programa de Desarrollo (estudios de pregrado o posgrado) orientado al crecimiento profesional. Cabe señalar, que un plan de crecimiento profesional contribuye a la competitividad del personal administrativo. Esta herramienta, consolida al talento humano de la empresa, mejora las expectativas, el nivel de satisfacción del equipo de trabajo y la capacidad para lograr los objetivos empresariales. Por lo tanto, para la empresa Hidroandes es muy importante el desarrollo profesional de los empleados, con la finalidad que alcancen su potencial y en consecuencia, mejoren la productividad, entendiéndose que debe existir una correlación entre el conocimiento y la motivación de los empleados.

Ítem 9. Se realiza capacitación en forma periódica, constante y permanente relacionados con el área de trabajo.

Cuadro 10

Capacitación periódica, constante y permanente.

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	3	10%
Neutral	6	20%
En Desacuerdo	8	27%
Totalmente en Desacuerdo	13	43%
Total	30	100%

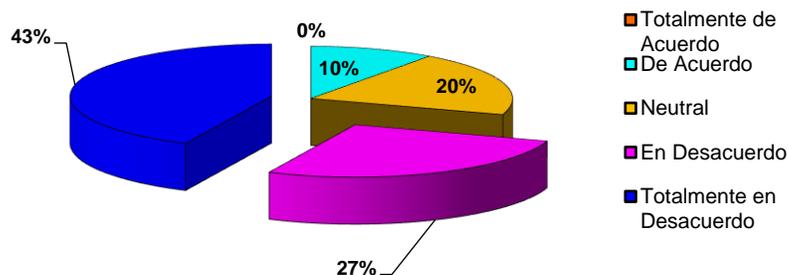


Gráfico 9. Capacitación periódica, constante y permanente.

Los resultados determinaron que el 43% reflejó estar totalmente en desacuerdo, el 27% en desacuerdo, el 20% neutral y el 10% de acuerdo. Respecto a la capacitación, Keith (2009), la considera como “un proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento

planeado, sistemático y organizado, mediante el cual el personal adquieren los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales”. (p. 259)

De acuerdo a las respuestas reflejadas anteriormente, el 70% considera que no se realiza capacitación en forma periódica, constante y permanente relacionados con el área de trabajo. Por consiguiente, la empresa no es consecuente en cuanto al desarrollo de las capacidades del personal para la ejecución eficiente de sus funciones, con la finalidad de proporcionar las habilidades y destrezas que permitan un mejor desempeño de la labor realizada, por lo tanto, para la empresa Hidroandes es indispensable la implementación de métodos que permitan la transmisión de nuevos conocimientos al personal administrativo.

Ítem 10. La empresa opera bajo un enfoque productivo, con alcance a las metas claras en cada área de trabajo.

Cuadro 11

Alcance de metas claras en cada área de trabajo.

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	3	10%
De Acuerdo	3	10%
Neutral	4	13%
En Desacuerdo	6	20%
Totalmente en Desacuerdo	14	47%
Total	30	100%

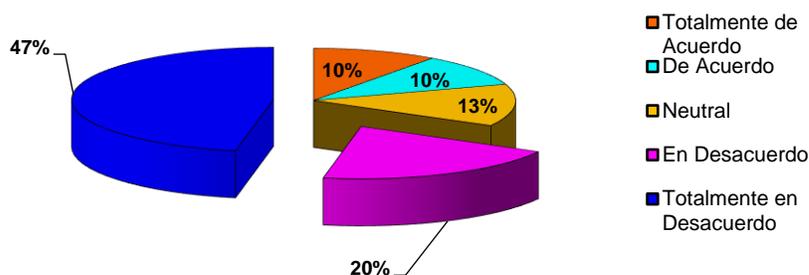


Gráfico 10. Alcance de metas claras en cada área de trabajo.

Se visualiza a través de los resultados que el 47% de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 13% neutral, el 10% totalmente de acuerdo y el 10% de acuerdo en relación al alcance de metas en cada área de trabajo. En este sentido, Davis y Newstrom (2007), manifiestan que: “La fijación de metas funciona como un proceso de motivación porque da lugar a una discrepancia entre el desempeño alcanzado y el esperado”. (p. 174)

Por consiguiente, se pudo conocer que el 67% de los trabajadores considera que la empresa no opera bajo un enfoque productivo, con alcance de metas claras en cada área de trabajo. Por lo tanto, el personal administrativo debe tener un mejor enfoque hacia los resultados que persigue la empresa Hidroandes, en función del cumplimiento efectivo de las funciones de cada cargo, para lo cual requiere identificar las metas de desempeño, esto contribuirá a la motivación hacia el logro de los objetivos de la organización. En este sentido la gerencia y los jefes de departamento, deben tener mayor participación en cuanto a la formulación y divulgación de las metas tomando en cuenta la situación, las circunstancias y los escenarios futuros en que se encuentran los empleados.

Ítem 11. Las políticas de ascensos que maneja la empresa, representa un componente que genera oportunidades de crecimiento laboral.

Cuadro 12

Oportunidades de crecimiento laboral

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	2	7%
De Acuerdo	4	13%
Neutral	6	20%
En Desacuerdo	5	17%
Totalmente en Desacuerdo	13	43%
Total	30	100%

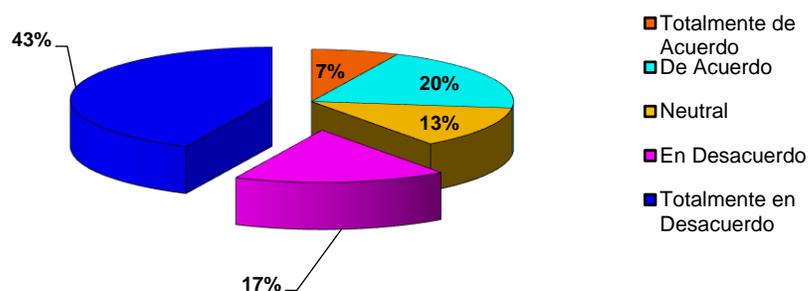


Gráfico 11. Oportunidades de crecimiento laboral.

Los resultados reflejan que el 43% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 20% neutral, el 13% de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo, en cuanto a las oportunidades de crecimiento laboral. A este respecto, Gispert (2007),

manifiesta que “Un ascenso o promoción laboral es un proceso a través del cual un empleador mueve a una persona hacia la parte superior de la estructura jerárquica de una organización. Por lo general, permite que el profesional avance en su carrera, obtenga mayor carga de responsabilidad e incluso un salario más alto”. (p. 21)

A partir de estas apreciaciones, se observa que el 60% de los encuestados opina que las políticas de ascensos que maneja la empresa, no representan un componente que genera oportunidades de crecimiento laboral. Por consiguiente, se evidencia que la empresa Hidroandes no es consecuente con el crecimiento profesional del personal administrativo, en este sentido, se debe considerar la capacidad para realizar adecuadamente las funciones, desde el punto de vista cognitivo, así como la ejecución de los procesos laborales.

Ítem 12. La forma como están estructurados los cargos, fomenta el mejor rendimiento en la ejecución de los procesos laborales.

Cuadro 13

Rendimiento en la ejecución de los procesos laborales

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	5	17%
De Acuerdo	10	33%
Neutral	6	20%
En Desacuerdo	4	13%
Totalmente en Desacuerdo	5	17%
Total	30	100%

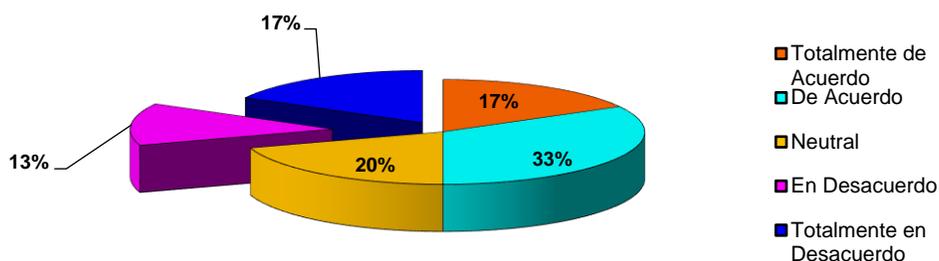


Gráfico 12. Rendimiento en la ejecución de los procesos laborales.

Con base en las opiniones manifestadas por el personal, el 33% reflejó estar de acuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, el 20% neutral, el 17% totalmente en desacuerdo y el 13% en desacuerdo, en relación a la forma como están estructurados los cargos, aspecto mediante el cual Chiavenato (2007), expresa que: “Toda empresa debe implementar la estructuración de cargos por competencias, para visualizar más objetivamente el alcance de sus metas, por medio del potencial humano el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño”. (p. 228)

Por consiguiente, al analizar los resultados obtenidos se reflejar que el 50% de los encuestados considera que la forma como están estructurados los cargos, si fomenta el mejor rendimiento en la ejecución de los procesos laborales. Aunque la opinión es mayoritariamente positiva, debido a los cambios, existe la necesidad por parte de la empresa Hidroandes de un análisis que determine los requisitos, responsabilidades y condiciones que cada puesto exige para su adecuado desempeño, obteniéndose la información actualizada relativa a las actividades del personal administrativo.

Ítem 13. La empresa facilita los insumos, materiales, equipos y herramientas precisas para realizar el trabajo correspondiente.

Cuadro 14

Materiales e insumos para realizar el trabajo correspondiente

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	10	33%
De Acuerdo	7	23%
Neutral	5	17%
En Desacuerdo	3	10%
Totalmente en Desacuerdo	5	17%
Total	30	100%

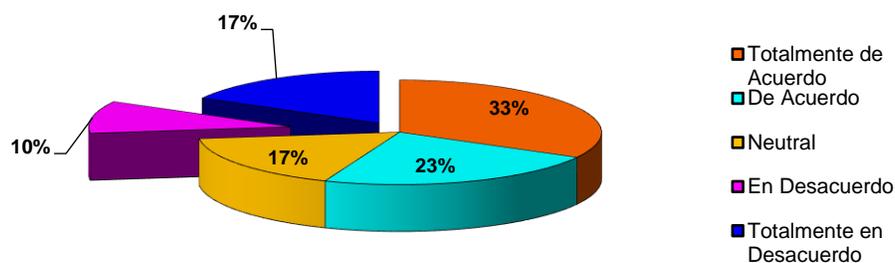


Gráfico 13. Materiales e insumos para realizar el trabajo correspondiente.

En relación a los datos obtenidos, se evidencia que el 33% expresó estar totalmente de acuerdo, el 23% de acuerdo, el 17% neutral, el 10% en desacuerdo y el 17% totalmente en desacuerdo en lo referente a disponer de los materiales, equipos, herramientas e insumos

necesarios para desarrollar las labores administrativas correspondientes. De acuerdo a Quiroa (2020), “cuando una empresa cuenta con recursos materiales adecuados puede alcanzar de manera fácil sus objetivos. En consecuencia, si no cuenta con los recursos materiales necesarios verá afectado su productividad”. (p. 14)

Considerando lo anteriormente descrito, se debe señalar que el 56% de los trabajadores considera que la empresa si facilita los insumos, materiales, equipos y herramientas precisas para realizar el trabajo correspondiente, lo cual refleja un aspecto positivo para la gestión administrativa de la empresa Hidroandes. Es importante acotar, que los recursos materiales deben administrarse de forma correcta, contribuyendo a procesos laborales óptimos, siendo utilizados eficientemente para lograr alto nivel de productividad.

Ítem 14. El horario de trabajo establecido, permite disponibilidad de tiempo para realizar diligencias personales o familiares.

Cuadro 15

Disponibilidad de tiempo para realizar diligencias.

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	4	13%
De Acuerdo	6	20%
Neutral	8	27%
En Desacuerdo	6	20%
Totalmente en Desacuerdo	6	20%
Total	30	100%

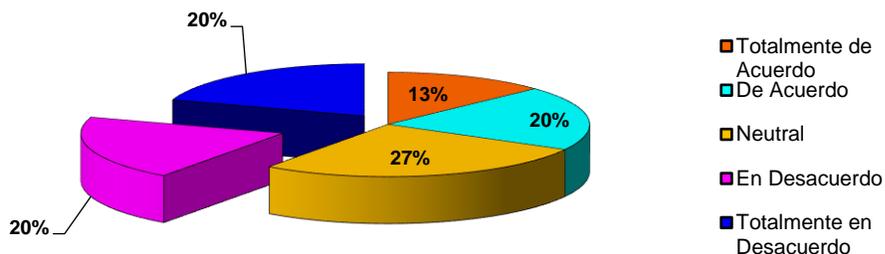


Gráfico 14. Disponibilidad de tiempo para realizar diligencias.

Los resultados obtenidos reflejan que el 27% es neutral, 20% está totalmente en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo, en cuanto a la disponibilidad de tiempo para realizar diligencias de tipo médicas o familiares, en este sentido, Otero (2023), refiere que “los estudios demuestran que hoy en día las empresas centran cada vez más sus esfuerzos en hacer sentir bien a los empleados, a través de un horario flexible. Como consecuencia, unas nuevas formas de gestión laboral destaca la flexibilidad horaria, que puede ser muy beneficiosa tanto para el empleado como para la empresa”. (p.17)

Atendiendo las ideas descritas anteriormente, se debe señalar que 40% de los trabajadores opinan que el horario de trabajo establecido, no permite disponibilidad de tiempo para realizar diligencias personales o familiares. En este sentido, vale la pena destacar que la empresa Hidroandes sería muy interesante e innovador adoptar un modelo de horario flexible de trabajo, que busca adecuar la jornada laboral a las necesidades de tiempo de los empleados, enfoca en adaptar el horario de entrada y salida, lo cual estaría estrechamente vinculado a la evaluación de las competencias, del potencial y los resultados

obtenidos, que permita tener un estimado y la vez contribuya a ser un ente motivador del personal administrativo, respecto a las nuevas exigencias laborales; asimismo, coadyuve a elevar el desempeño con nuevas formas de incentivos.

Ítem 15. Las funciones asignadas dentro de la empresa, tienen concordancia con el perfil del cargo desempeñado.

Cuadro 16

Concordancia con el perfil del cargo desempeñado

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	9	30%
De Acuerdo	8	27%
Neutral	7	23%
En Desacuerdo	6	20%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

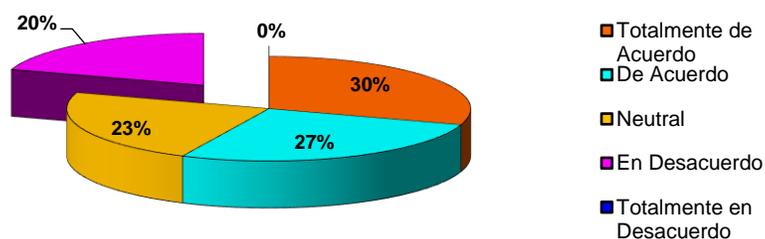


Gráfico 15. Concordancia con el perfil del cargo desempeñado.

En los resultados se aprecia que el 30% está totalmente de acuerdo, el 27% de acuerdo, el 23% neutral y el 20% en desacuerdo con relación a la concordancia con el perfil del cargo desempeñado en las funciones administrativas, al respecto, Chiavenato (2007), establece que “Un perfil de cargo define las características, tareas y responsabilidades que involucra un puesto de trabajo, así como las aptitudes, cualidades y capacidades que debe tener el profesional que lo ocupe” (p. 56). Por consiguiente, el 57% manifestó que las funciones asignadas dentro de la empresa, si tienen concordancia con el perfil del cargo desempeñado, lo cual representa un aspecto positivo para la empresa Hidroandes Corporativa Barinas, que posibilita mantener la solidez y el dinamismo en cuanto a la conformación de los equipos de trabajo.

Ítem 16. El modo de comunicación de los jefes de áreas o departamentos es respetuoso, amable, cordial y asertivo.

Cuadro 17

Comunicación de los jefes de áreas o departamentos

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	4	13%
De Acuerdo	3	10%
Neutral	9	30%
En Desacuerdo	8	27%
Totalmente en Desacuerdo	6	20%
Total	30	100%

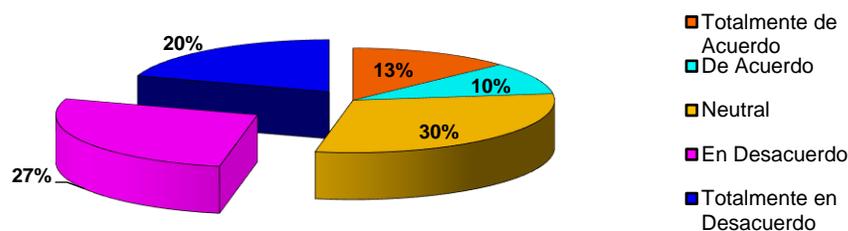


Gráfico 16. Comunicación de los jefes de áreas o departamentos.

Basándose en las respuestas obtenidas a través del personal, el 30% opinó de manera neutral, el 27% estuvo en desacuerdo, el 20% totalmente en desacuerdo, el 13% reflejó estar totalmente de acuerdo y el 10% de acuerdo, respecto a la forma de comunicación de los jefes de áreas o departamentos. En este particular, Davis y Newstrom (2007), manifiestan que “resulta importante señalar, que una buena comunicación con los trabajadores es fundamental para que la empresa sea exitosa, así como fomentarla entre ellos, pues la falta de la misma sólo genera malos entendidos que luego se pagan tanto a nivel personal como empresarial”. (p. 131)

Las opiniones expresan que el 47%, considera que el modo de comunicación de los jefes de áreas o departamentos no es cordial y asertiva, los mismos establecen una interacción poco fluida con el personal, son escasas los intercambios de ideas o sugerencias que permitan las soluciones de inconvenientes presentes en el desarrollo de las actividades. Por consiguiente, existe bajo nivel de comunicación entre jefes y subordinados, lo cual afecta la retroalimentación en cuanto a tener conocimiento de las inquietudes del personal administrativo, así como las necesidades presentes desde el punto de vista laboral.

Ítem 17. La cooperación y apoyo existente entre los compañeros de trabajo, contribuyen a maximizar las capacidades laborales.

Cuadro 18

Cooperación y apoyo entre los compañeros de trabajo

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	3	10%
De Acuerdo	7	23%
Neutral	8	27%
En Desacuerdo	9	30%
Totalmente en Desacuerdo	3	10%
Total	30	100%

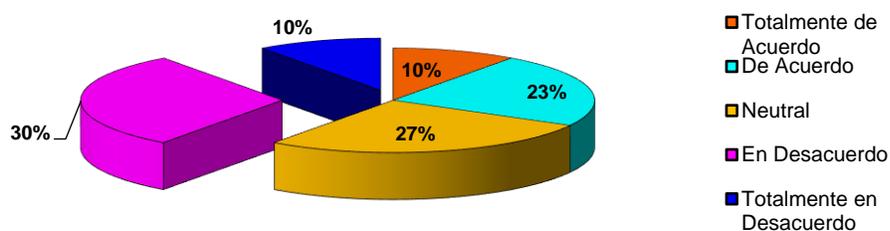


Gráfico 17. Cooperación y apoyo entre los compañeros de trabajo.

A través de los resultados, se puede observar que el 30% está en desacuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo, el 27% neutral, el 23% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo, en relación a la cooperación y apoyo entre los compañeros de trabajo. En este

sentido, Young y Flügel (2020), expresan “todo personal encargado de administrar las actividades de un grupo, debe estar atento a las circunstancias presentes en su área, principalmente estar informado sobre las necesidades y requerimientos de cada subordinado, para poder garantizar un adecuado clima laboral”. (p. 115)

Por consiguiente, en función de los resultados se aprecia que el 40% de los encuestados considera que la cooperación y apoyo existente entre los compañeros de trabajo, no contribuyen a maximizar las capacidades laborales. Es importante acotar, que dentro de la empresa Hidroandes se evidencian debilidades en cuanto a la conformación de un grupo laboral cohesionado, aspecto que requiere ser abordado a través de un liderazgo que contribuya a fomentar relaciones de confianza, respeto, compromiso y colaboración en función de mayor productividad y satisfacción del personal administrativo.

Ítem 18. Las relaciones interpersonales con jefes y compañeros de trabajo, propician un ambiente laboral proactivo y motivador.

Cuadro 19

Ambiente laboral proactivo y motivador

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	2	7%
De Acuerdo	6	20%
Neutral	5	17%
En Desacuerdo	7	23%
Totalmente en Desacuerdo	10	33%
Total	30	100%

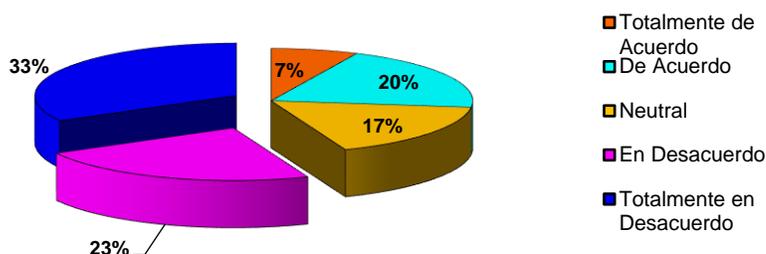


Gráfico 18. Ambiente laboral proactivo y motivador.

Se puede evidenciar a través de las opiniones manifestadas por el personal, que el 33% está totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, el 17% neutral, el 20% de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo respecto a la existencia de un ambiente laboral proactivo y motivador. Al respecto Larrañaga (2015), expresa que “la motivación es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado”. (p. 160)

Así pues, las respuestas obtenidas determinan que el 56% de los encuestados opinan que las relaciones interpersonales con jefes y compañeros de trabajo, no propician un ambiente laboral proactivo y motivador. Se observa entonces, que en la empresa Hidroandes el personal administrativo que está subordinado bajo la responsabilidad de los gerentes y jefes de departamento, carecen de motivación al momento de realizar las diferentes actividades, se pone de manifiesto la carencia de medidas, estrategias o una forma de gerenciar que satisfaga las necesidades de los empleados.

Por consiguiente, la motivación es lo que hace que un trabajador actúe y se comporte

de una determinada manera. En tal sentido, es fundamental para la empresa Hidroandes motivar al personal, proporcionándoles ciertos estímulos o incentivos que les permita adoptar comportamientos positivos enfocado en canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general hacia el logro de los objetivos y metas.

Ítem 19. La conformación del equipo de trabajo, favorece la eficiencia obteniendo mejores resultados en las asignaciones laborales.

Cuadro 20

Obtención de resultados eficientes con trabajo en equipo

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	5	17%
De Acuerdo	4	13%
Neutral	4	13%
En Desacuerdo	8	27%
Totalmente en Desacuerdo	9	30%
Total	30	100%

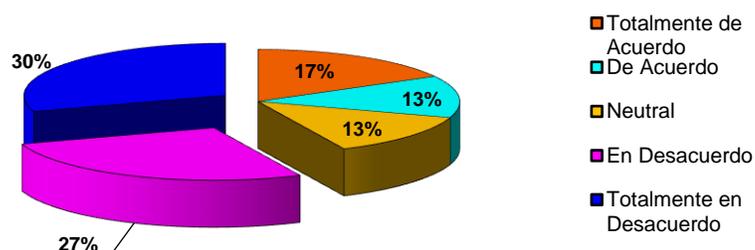


Gráfico 19. Obtención de resultados eficientes con trabajo en equipo

En relación a los resultados obtenidos producto de la encuesta, el 30% señaló estar totalmente en desacuerdo, el 27% en desacuerdo, el 13% neutral, el 17% estuvo totalmente de acuerdo y el 13% de acuerdo, en cuanto a la conformación del equipo de trabajo. En este ámbito de ideas, Blanchard, Randolph y Grazier (2016), refieren que “los equipos de alto desempeño establecen que entre los beneficios que se presentan están la inclusión de todas las ideas y los procesos motivacionales de cada uno de los participantes del equipo, y la optimización de los tiempos de cada uno, que se evidencia en los resultados, la productividad y la satisfacción del equipo”. (p. 41)

Según las opiniones expresadas, el 57% considera que la conformación del equipo de trabajo, no favorece la eficiencia en cuanto a la obtención de mejores resultados en las asignaciones laborales. Se puede inferir, que en la empresa Hidroandes los gerentes y jefes de departamento, efectúan sus funciones, pero con pocas miras a realizar trabajos en equipo, es decir, se presenta la necesidad de desarrollar las diferentes actividades de forma coordinada y cohesionada, evidenciándose la falta de integración armónica de funciones, así como carencia de responsabilidades compartidas entre el grupo laboral.

Por consiguiente, la conformación del equipo de trabajo, favorece la eficiencia obteniendo mejores resultados en las asignaciones laborales, los equipos tienen propósitos claros y buscan constantemente la innovación, la tarea es alcanzar un objetivo y hacerlo con desempeño excepcional. Un aspecto que vale la pena resaltar, es que los equipos de trabajo exigen un liderazgo aceptado, esto quiere decir, que quien esté a la cabeza debe ser capaz de estimular los niveles de compromiso, iniciativa y creatividad de los demás integrantes, su buena labor o desempeño aumentará los niveles de capacidad individual y colectiva.

Ítem 20. El ambiente físico, mantiene las mejores condiciones laborales respecto a la climatización, iluminación y limpieza.

Cuadro 21

Condiciones del ambiente físico laboral

CATEGORÍA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	10	33%
De Acuerdo	6	20%
Neutral	8	27%
En Desacuerdo	6	20%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

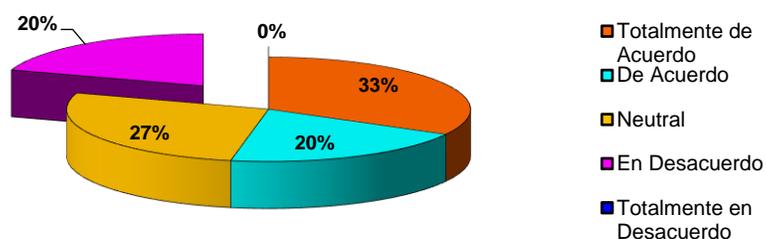


Gráfico 20. Condiciones del ambiente físico laboral.

En concordancia a los datos obtenidos, el 33% reflejó estar totalmente de acuerdo, el 20% de acuerdo, el 27% neutral y el 20% en desacuerdo, respecto a las condiciones del ambiente físico. A este particular, Díaz (2017), expresa que “Las condiciones físicas que

rodean el trabajo inciden en el ambiente laboral, ya sea positiva o negativamente. El tener iluminación, ventilación, aseo, orden, estímulos visuales y auditivos, climatización, seguridad, entre otros factores, afecta el confort y el ánimo del trabajador, convirtiéndose el ambiente físico en un factor determinante del rendimiento laboral”. (p. 45) A partir de las apreciaciones reflejadas anteriormente, se debe inferir que el 53% de los trabajadores consideran que el ambiente físico, si mantiene las mejores condiciones laborales respecto a la climatización, iluminación y limpieza.

En tal sentido, la empresa Hidroandes posee un ambiente laboral favorable y acorde a las actividades que ahí se realizan, por lo tanto, su entorno laboral resulta una cualidad positiva para la misma, la cual influyen notoriamente en la salud física y mental de los trabajadores, por tal motivo, es muy importante y necesario seguir manteniendo estas condiciones, que abarcan desde la temperatura, la iluminación hasta los niveles de ruido, debido a que son esenciales para garantizar un ambiente laboral saludable y confortable, lo cual involucra aspectos contemplados en las leyes, tales como: higiene en el trabajo, salud ocupacional, seguridad, calidad y bienestar laboral.

Diagnóstico Organizacional FODA

El análisis FODA tiene como propósito sintetizar los factores internos y externos que influyen de forma positiva o negativa en el entorno empresarial, para Zambrano (2017), “Es una herramienta de carácter gerencial, la cual facilita la evaluación o diagnóstico situacional de la organización y determina los factores que influyen y exigen desde el exterior hacia el entorno organizacional”. (p. 84) Este análisis consiste en una técnica utilizada para visualizar la situación en la cual se encuentra la empresa Hidroandes desde una perspectiva tanto interna, como externa.

Cuadro 22**Matriz FODA**

Fortalezas	Debilidades
1. Instalaciones cómodas, seguras, higiénicas y acondicionadas.	1. Gestión gerencial poco vinculada con el talento humano a cargo.
2. Dotación de los equipos, materiales y herramientas de trabajo.	2. Falta de un ambiente de trabajo favorecedor de las relaciones laborales.
3. Perfiles de cargos bien estructurados.	3. Insatisfacción y poca motivación por parte del personal administrativo.
4. Disposición para el mejoramiento de las condiciones laborales.	4. Carencia de desarrollo profesional.
5. Capacidad de adaptación a los cambios en la dinámica laboral.	5. Inexistencia de un equipo de trabajo empático y cohesionado.
Oportunidades	Amenazas
1. Innovación, adecuación y mejoramiento de procesos que contribuya a incrementar la calidad del servicio.	1. Inestabilidad e incertidumbre, en el ámbito político, económico y fiscal.
2. Negociación y alianzas con sectores público y privado, bajo el esquema de los motores económicos productivos.	2. Capacidad limitada en cuanto a la adopción de nuevas tecnologías.
3. Suscribir convenios de apoyo técnico para mejoras en el ambiente de trabajo y condiciones laborales.	3. Imprecisión, desconocimiento y desenfoco gerencial, en cuanto a gestión estratégica.

Análisis del diagnóstico organizacional.

Un aspecto realmente significativo y que reviste una importancia fundamental para la elaboración de las estrategias, tiene que ver directamente con el diagnóstico situacional, el cual permite obtener una serie de datos e información trascendental, sobre la realidad y desempeño de la empresa Hidroandes en diferentes ámbitos, entre los que se destacan: económico, tecnológico, gerencial, organizacional, administrativo, entre otros factores y elementos a considerar, reflejando la situación existente actualmente. En este sentido, vale destacar que los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, representa el punto de partida en el cual se sustenta el desarrollo de la Matriz FODA presentada previamente.

Desde el punto de vista de las amenazas, las principales tienen que ver con inestabilidad e incertidumbre política, económica y fiscal, así como la falta de adopción de nuevas tecnologías. Sin embargo, existen oportunidades relacionadas con innovación y mejoramiento de procesos que contribuya a incrementar la calidad del servicio, también negociaciones y alianzas con el sector público y privado, así como suscribir convenios con organismos multilaterales de integración con la finalidad de buscar apoyo técnico e inversión que permita la investigación y desarrollo de nuevos proyectos acuíferos.

En cuanto a la identificación de los factores internos que representan debilidades para la empresa Hidroandes, las mismas están relacionadas con inconsistencia de la gestión gerencial desde el punto de vista del talento humano, carencia de un grupo de trabajo cohesionado y comprometido, lo cual está afectando la satisfacción y rendimiento laboral, por otra parte, no existe una comunicación efectiva entre los gerentes, jefes y los subordinados, ocasionando discrepancias y propiciando desavenencias.

En este orden de ideas, se debe destacar que el ambiente laboral existente en la

empresa no favorece el mejor desempeño, además, no se propicia el mantenimiento de relaciones laborales que influyan positivamente en cuanto a un equipo de trabajo cohesionado y comprometido con el logro de objetivos, en esta situación está influyendo que los gerentes y jefes de departamento no se preocupan por satisfacer las necesidades de su personal, desatendiendo las inquietudes de superación, mejoramiento y desarrollo.

Se quiere con ello significar, que la empresa Hidroandes está en la obligación de instrumentar elementos como la motivación, la satisfacción, la dinámica de grupo, así como la comunicación efectiva y asertiva, entre otros. Dichos elementos son claves para impulsar el mejor desempeño de los trabajadores a nivel individual, grupal y organizacional. Los aspectos previamente señalados, obligan a reflexionar sobre el enfoque motivacional que se ha aplicado actualmente en la empresa Hidroandes; analizando si ese estilo de trabajo conduce a dirigir el esfuerzo humano de la mejor forma posible, permitiendo responder con eficiencia a las exigencias del personal administrativo y a las necesidades tanto organizativas, como productivas.

A este particular, se deja de manifiesto que el desarrollo organizacional, debe estar fundamentado conjuntamente en dos aspectos primordiales, como son incrementar la eficiencia laboral y la satisfacción de los trabajadores, siguiendo patrones y estructuras que les permitan adaptarse al entorno global, desde una visión estratégica. Por consiguiente, todos estos aspectos previamente señalados en el Cuadro 22 y que han sido abordados en el presente análisis, son claves y necesarios precisarlos, para la elaboración de las estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas, las cuales son desarrolladas en el Capítulo VI (ver propuesta).

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Las conclusiones son de gran relevancia para la investigación, debido a que se derivan de las respuestas emitidas de los encuestados que laboran en el área administrativa de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas, por lo tanto, una vez culminado el proceso de recolección, organización e interpretación de los datos y en concordancia con cada uno de los capítulos desarrollados y en función de los objetivos planteados.

En relación al primer objetivo, que está referido a diagnosticar la situación motivacional actual de los trabajadores del área Administrativa en la empresa Hidroandes Corporativa Barinas, se pudo comprobar que existen conductas de desgano por parte del personal administrativo de la empresa, situación que ha incidido de manera negativa en el rendimiento y la productividad, debido a que las actividades se realizan con poco entusiasmo, apreciándose atraso y falta de fluidez en el trabajo.

De igual manera, el bajo nivel de comunicación entre jefes y subordinados, afecta la retroalimentación en cuanto a tener un conocimiento de las opiniones del personal relacionadas con el ámbito laboral, trayendo como consecuencia disminución en la eficiencia de las funciones que desempeñan. Además, es preciso señalar, que aunque las actividades laborales del personal administrativo se ejecutan según las exigencias de los cargos, no se garantiza que las mismas se cumplan de manera oportuna y rigurosa, lo que en cierta forma ha afectado el óptimo desenvolvimiento de las funciones.

En armonía con estas ideas, se determinó el segundo objetivo que fue identificar los elementos motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Hidroandes, estableciéndose las necesidades del entorno

laboral, encontrándose inconformidad del personal administrativo con respecto a los beneficios sociales que se les ofrecen, debido a que los mismos son limitados y no cubren todas las necesidades económicas, así como otros aspectos tales como: vivienda, transporte, salud entre otros.

Dentro de este marco, se analizaron las condiciones laborales del personal del área administrativa de la empresa Hidroandes, destacándose que son escasos los incentivos económicos, beneficios sociales o formativos, así como reconocimientos, que motiven en el desarrollo de las funciones. Vale destacar, que el aspecto económico representa uno de los principales factores determinantes en el cumplimiento de las funciones correspondientes. Por su parte, se determinó que no es consecuente la programación de actividades a través de las cuales se aplique la capacitación al personal administrativo, en tal sentido, se pone de manifiesto la ausencia de planificación y coordinación para la ejecutar talleres, charlas y cursos dirigidos a la formación de los empleados, se puede decir, que no se realizan actividades que impulsen al personal a mejorar sus condiciones laborales y profesionales.

Por último, se hace referencia al tercer objetivo que fue diseñar estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en Hidroandes Corporativa Municipio Barinas, las cuales son desarrolladas de forma amplia y completa en el capítulo VI, viniendo a representar una herramienta necesaria y factible, con la finalidad de impulsar el crecimiento, mejoramiento y consolidación, apoyado en un personal motivado, satisfecho, eficiente y productivo, generando impacto positivo en el ambiente de trabajo, en las relaciones humanas, en el estilo de dirección, en el manejo de los recursos, en el trabajo en equipo y en el compromiso profesional de todos quienes integran y dinamizan los procesos laborales administrativos.

Recomendaciones

Habiendo establecido las conclusiones finales, es necesario realizar una serie de recomendaciones, las cuales van a resultar de gran ayuda para la empresa Hidroandes Corporativa Barinas, las mismas son las siguientes:

- a) Aplicación de la propuesta realizada en la presente investigación, con la finalidad de contribuir en la motivación, satisfacción, eficiencia y productividad del personal, impactando en el desempeño laboral y en el ambiente de trabajo.
- b) Organización de talleres, charlas o seminarios, que ayuden al mejoramiento profesional, como de las relaciones laborales, enfocado en la eficiencia, productividad, compromiso y esfuerzo.
- c) Mantenimiento frecuente de una comunicación respetuosa y acorde entre los jefes y el personal administrativo, con el fin de evitar discordia y desmotivación.
- d) Aplicación de un sistema de liderazgo bien definido, con el fin de guiar al personal en la ejecución de las labores continuamente. Además, desarrollo de competencias sobre comunicación, supervisión y manejo de conflictos.
- e) Realización de mejoras de las políticas salariales, con el fin de estimular la ejecución de las diferentes actividades de forma eficiente.
- f) Elaboración de estrategias que mejoren el ambiente de trabajo, para lograr un adecuado desempeño laboral, estimulando las buenas relaciones interpersonales.
- g) Adecuados beneficios sociales para el personal, sobre todo, considerar y adecuar a la actualidad, aspectos tales como: salud, transporte y vivienda, con la finalidad de elevar su calidad de vida y motivarlos para el desarrollo eficiente de su labor.

Capítulo VI

La Propuesta

Título de la Propuesta

Estrategias enfocadas en el mejoramiento del desempeño laboral, la eficiencia y la productividad, como premisas de la dinámica grupal en el área administrativa de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas.

Presentación de la Propuesta

Actualmente, existen necesidades empresariales que cada día se acrecientan y las implicaciones en el nivel de rendimiento laboral se acentúan en la medida que se desvía la atención y la aplicación de estrategias adecuadas que contribuyan a optimizar los recursos invertidos versus resultados alcanzados. Por consiguiente, los trabajadores y trabajadoras de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas, constituyen el recurso más valioso que tiene, requiriéndose obtener el mayor nivel de rendimiento en los resultados del ejercicio de sus funciones, por ello, es un reto potenciar al máximo la capacidad de desempeño, lo que se refleja en el grado de compromiso, motivación y satisfacción de las personas vinculadas al proceso administrativo.

Así pues, ante las necesidades y requerimientos presentes en la empresa objeto de estudio, se hace necesario la búsqueda de alternativas de solución que conlleven a la misma al logro de sus objetivos; de esa manera podrá crecer, fortalecerse y consolidarse desde el punto de vista corporativo y también como grupo de trabajo. Por consiguiente, de acuerdo al trabajo investigativo desarrollado y a través de la información recabada por medio del instrumento aplicado, procesado y analizado en el Capítulo IV, se evidencia la necesidad de mejorar la motivación conllevando mayor productividad, para lo cual fue considerado como

alternativa de solución a la problemática abordada en la empresa Hidroandes, plantear estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa, la propuesta está enfocada en aspectos como: capacitación del personal, integración del equipo, mejoramiento de la comunicación, liderazgo y relaciones interpersonales, así como optimización de las condiciones laborales, contribuyendo de esta forma a un aumento en el dinamismo y la eficiencia en el flujo de trabajo.

Justificación de la Propuesta

La realización de esta propuesta es justificable, debido a la problemática planteada, la cual fue corroborada por los resultados arrojados a través del instrumento de recolección de datos (ver resultados), los cuales permiten apoyar la necesidad que tiene la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas de contar con mejoras que contribuyan a optimizar el desempeño del personal administrativo, lo cual representa un aspecto que está acorde con la misión y visión que tiene dicha empresa.

Por consiguiente, en el diagnóstico realizado a través del análisis de los resultados, se puede apreciar la tendencia negativa en 17 ítems de los 20 que conformaban el cuestionario, lo cual representa el 85% aspectos que fueron considerados y que influyen en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras, los cuales deben ser mejorados a través de la propuesta realizada, donde estén involucrados el personal administrativo, para así lograr niveles de eficiencia que puedan corresponderse con las metas y objetivos corporativos.

Por ello, es muy importante considerar las variables y factores que deben ser fortalecidos para poder mantener niveles de positividad, armonía, motivación y cohesión grupal, que permitan fundar sobre bases sólidas las acciones del personal, mejorando tanto la calidad de desempeño, como el clima organizacional y las condiciones de trabajo. Por lo

tanto, cabe considerar, que desde el punto de vista técnico, la realización de la propuesta es justificable, debido a la necesidad de mejoramiento productivo, generando beneficios para la empresa Hidroandes, representando una herramienta que apunta a la eficiencia acorde con la visión de crecimiento y solidez que tiene la misma.

Fundamentación de la Propuesta

La propuesta se fundamenta en un conjunto de bases teóricas que permiten la recopilación de material bibliográfico que se considere relevante para la estructuración y desarrollo de las estrategias motivacionales, según Arias (2010), “implica un desarrollo de los conceptos y proposiciones que sirven para sustentar o explicar un punto de vista o enfoque adoptado” (p. 107). Por consiguiente, la teoría debe orientar la investigación, los resultados del estudio han de incorporarse a teorías o analizarse a la luz de ellas, en tan sentido, a continuación se presentan las bases teóricas en las cuales se sustenta la propuesta.

Formulación de estrategias.

Existen algunos pasos para la formulación de estrategias considerando todo proceso administrativo, la formulación de estrategias debe obedecer a una secuencia de pasos, donde se reconozca situación inmediata de la empresa. De ésta manera, esto se puede lograr mediante un Diagnóstico general, utilizando herramientas como la matriz FODA (Identificación de Fortalezas, oportunidades, Debilidades y amenazas), y realizando evaluaciones de diversos aspectos como la estructura financiera de la empresa, estado de los equipos de producción, niveles de desempeño del personal, y muchos más.

Por otra parte, se puede llevar a cabo el estudio de las perspectivas de clientes y mercados. Se alcanza investigando y teniendo en cuenta las opiniones, necesidades y expectativas de los clientes. Es así como las tendencias marcan posibles cambios en el

diseño de productos o en la prestación de servicios que los empresarios deben visualizar para no correr el riesgo de tornarse obsoletos. En la formulación y aplicación de estrategias gerenciales según Jaimes (2009), “el cálculo de los costos de financiación de los planes, representa un paso fundamental para el futuro desarrollo de planes y objetivos por cuanto es el proceso de cuantificar los montos económicos requeridos para cada uno de los objetivos y planes”. (p. 39)

Con esto se ha de suponer que un presupuesto bien dimensionado, con aportación del personal involucrado en los procesos claves de la empresa, se constituye una ruta que optimiza el flujo de efectivo y de recursos productivos en cualquier organización. Por último, hay que mencionar la asignación de responsabilidades, en cuyo paso se cierra el proceso de formulación de estrategias, designando a las personas que tendrán a su cargo el desarrollo de las actividades para el logro de los objetivos y planes empresariales.

Modelo de motivación.

La motivación debido a su importancia es el tema esencial y principal en cualquier organización, principalmente porque todos los trabajadores deben estar altamente motivados para que su rendimiento en el ambiente laboral sea aceptable, y por otro lado, para lograr un buen desempeño laboral sintiéndose a la vez parte de la organización. Robbins (2013), define la motivación como “la disposición para desarrollar altos niveles de esfuerzos con el fin de alcanzar metas organizacionales y que se condiciona por la habilidad de ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual” (p. 406). Dentro de este contexto, Chiavenato (2007), explica que:

La motivación busca influenciar el comportamiento de las personas. Vimos que la administración científica de Taylor y sus seguidores se basa en la concepción homo

economicus, según la cual el comportamiento del hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda de dinero y por las recompensas salariales y materiales del trabajo, por tanto el enfoque clásico de la motivación se fundamenta en la teoría de la motivación. (p. 143)

De allí que, se puede afirmar que la motivación es el resultado de la interacción del individuo con la situación, ahora bien, al momento de analizar el concepto de motivación, es necesario tener en cuenta que su nivel varía, tanto dentro como fuera de cada individuo en un momento determinado.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo general.

Estructurar un conjunto de estrategias enfocadas en el mejoramiento del desempeño laboral, la eficiencia y la productividad, como premisas de la dinámica grupal en el área administrativa de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas.

Objetivos específicos.

- a) Desarrollar la capacidad laboral del personal administrativo, para elevar el nivel de desempeño profesional.
- b) Mejorar los métodos, procesos y sistemas de trabajo, para incrementar la eficiencia en los resultados obtenidos.
- c) Promover el mejoramiento del ambiente laboral y las condiciones de trabajo del personal administrativo.
- d) Implementar acciones dirigidas al mejoramiento de los factores motivacionales dentro del entorno laboral.



C.A. Hidrológica de la Cordillera Andina
HIDROANDES



**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES
PARA EL MEJORAMIENTO
DEL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES EN
HIDROANDES CORPORATIVA
MUNICIPIO BARINAS**

**LAYA ANGULO, CINDY MASSIEL
MEDRAN VIERA, PAOLA
CAROLINA**



Representación Esquemática de la Propuesta



Para la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas, son mayores las exigencias y la necesidad de implantar una gestión administrativa eficiente, lo cual obliga al mejoramiento de los procesos y sistemas de trabajo, con la finalidad de optimizar el funcionamiento de un área que es considerada fundamental, comprendiendo la complejidad de los nuevos tiempos. Dentro de esta perspectiva, se desarrolla una propuesta enfocadas en la eficiencia y la productividad, viniendo a conformar las premisas fundamentales de la dinámica grupal, estableciendo un compromiso para lograr el éxito colectivo e individual.

Vale destacar, las estrategias representan y aportan las bases centrales que permitan operacionalizar el proceso motivacional enfocado en la transformación del entorno laboral, dirigidas al mejoramiento administrativo, desde una perspectiva vanguardista e innovadora, por lo tanto, las acciones y los lineamientos contemplados dentro de la estructura medular de la propuesta, se describen, detallan y desarrollan a continuación:

Cuadro 22**Matriz FODA**

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones cómodas, seguras, higiénicas y acondicionadas. 2. Dotación de los equipos, materiales y herramientas de trabajo. 3. Perfiles de cargos bien estructurados. 4. Disposición para el mejoramiento de las condiciones laborales. 5. Capacidad de adaptación a los cambios en la dinámica laboral. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión gerencial poco vinculada con el talento humano a cargo. 2. Falta de un ambiente de trabajo favorecedor de las relaciones laborales. 3. Insatisfacción y poca motivación por parte del personal administrativo. 4. Carencia de desarrollo profesional. 5. Inexistencia de un equipo de trabajo empático y cohesionado.
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Innovación, adecuación y mejoramiento de procesos que contribuya a incrementar la calidad del servicio. 2. Negociación y alianzas con sectores público y privado, bajo el esquema de los motores económicos productivos. 3. Suscribir convenios de apoyo técnico para mejoras en el ambiente de trabajo y condiciones laborales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad e incertidumbre, en el ámbito político, económico y fiscal. 2. Capacidad limitada en cuanto a desarrollo organizacional. 3. Imprecisión, desconocimiento y desenfoco en cuanto a una gestión estratégica y productiva.

Cuadro 23**Desarrollo de Estrategias**

Estrategia (FO)	Estrategia (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Propiciar cambios en las condiciones laborales para el impulso de la eficiencia y productividad en la gestión administrativa. (F4, O3) 2. Mejoramiento y modernización del funcionamiento en cuanto a métodos, sistemas y procesos administrativos. (F5, O1) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consolidación de la interacción y articulación hacia el alcance de los objetivos y metas mediante la innovación y adecuación laboral. (D2, O1) 2. Desarrollo y fortalecimiento de la capacidad laboral a través de la capacitación y el desarrollo profesional. (D4, O1)
Estrategia (FA)	Estrategia (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de la efectividad en el equipo de trabajo. (F4, A2) 2. Fortalecimiento del liderazgo, para impulsar una dinámica laboral que afronte con determinación y solidez los desafíos laborales. (F5, A1) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de la capacidad gerencial, para el mejoramiento del desempeño productivo y estratégico. (D1, A3) 2. Fomentar la cohesión y el compañerismo enfocado en el desarrollo organizacional. (D5, A2)

Análisis de las Estrategias Propuestas

Estrategia: fortalezas – oportunidades

1. Propiciar cambios en las condiciones laborales para el impulso de la eficiencia y productividad en la gestión administrativa. Estrategia (F4, O3):

La gestión administrativa, debe estar apoyada en el liderazgo auténtico y meritorio, en la autoridad funcional, en la capacidad profesional, contando con una visión vanguardista, para lo cual, es fundamental coordinar, cohesionar y consolidar la actuación de los cargos gerenciales, basándose en pautas o criterios compartidos, propósitos comunes e integración de expectativas, teniendo como referencia la misión, la visión, los objetivos y el enfoque estratégico de la empresa Hidroandes.

Dentro de este marco, se deben buscar las formas o manera de establecer canales de comunicación e interacción dinámicas y asertivas entre los gerentes, jefes de departamento y personal a su cargo, a través de los cuales se tenga un conocimiento amplio y profundo acerca del desempeño de las áreas consideradas claves o estratégicas, contribuyendo a emprender oportunamente las acciones que se consideren necesarias a favor del impulso de la eficiencia y productividad. En este sentido, deben realizarse reuniones mensuales que sirvan para revisar, medir y analizar resultados por cada área de desempeño.

En función de los resultados que deriven de dichas reuniones, se deben desprender decisiones oportunas, acertadas y consensuadas, llevando a cabo un proceso de seguimiento y retroalimentación, para constatar el impacto de las mismas desde el punto de vista del funcionamiento organizativo, pero sobre todo, determinando la sinergia con todos los elementos involucrados.

2. Mejoramiento y modernización del funcionamiento en cuanto a métodos, sistemas y procesos administrativos. Estrategia (F5, O1):

Es un hecho innegable que la empresa Hidroandes funciona bajo un sistema de relaciones entre individuos, que conforman la fuerza laboral, quienes requieren de mejoramiento constante en cuanto a métodos, sistemas y procesos, con la finalidad de alcanzar metas y objetivos determinados, tomando como base las capacidades del personal, en función de la obtención de resultados que sean producto de la planificación, organización y control de los procesos administrativos.

- a) Deben realizarse periódicamente (mínimo 2 veces al año) auditorías de gestión administrativa, para verificar el cumplimiento de los métodos, planes, programas y procedimientos de acuerdo a lo establecido, para de ser necesario tomar acciones correctivas, realizando los ajustes o mejoras en los aspectos que así lo requieran.
- b) Se deben comparar y analizar los resultados obtenidos desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo, a nivel de costos, gastos, consumo de materiales, cantidad de trabajo procesado, entre otros, para de esta manera establecer los niveles de cumplimiento y alcance.
- c) Es necesario supervisar la aplicación de controles internos, planes, normas y procedimientos, con la finalidad de asegurar una eficiencia, seguridad, confiabilidad y orden tanto en el procesamiento, como en el resguardo de la información.
- e) Se deben implementar indicadores de gestión, que permitan medir el nivel de alcance de los objetivos y metas, considerando lo planificado, esto da una idea de cómo se han comportado los procesos laborales, determinando la eficiencia de los métodos de trabajo en función de los resultados.

Estrategia: Fortalezas – Amenazas**1. Incremento de la efectividad en el equipo de trabajo. Estrategia (F4, A2):**

La empresa Hidroandes, está conformada por un grupo de personas quienes están relacionadas a través de actividades interdependientes, y su interacción impacta en los demás miembros, que se ven a sí mismos como una unidad. Por consiguiente, un equipo de alto desempeño, necesita de un personal que sea flexible, que puedan adaptarse a los cambios y mantener actualizado los procesos laborales. Los cambios van de la mano con las novedades tecnológicas, obligando a transformar el enfoque organizacional, hacia el compromiso necesario por incrementar la productividad y crear ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. Uno de los principales retos de la empresa Hidroandes es la formación de equipos de trabajo de alto desempeño, algunos criterios considerados son:

- Cambio en el estilo de gestión a uno más participativo.
- Mejora en métodos, procesos y procedimientos.
- Mejora en el estilo de toma de decisiones.
- Mejora en la confianza del personal hacia la gerencia.
- Mejora en la implementación de la tecnología.
- Eliminación progresiva de capas de supervisión.

Se puede establecer claramente, que existe un argumento muy sólido en la relación existente entre una sana mecánica de trabajo en equipos y una mejor obtención de resultados en la organización. Por lo tanto, en los equipos de alto desempeño, el comportamiento de los miembros es interdependiente, y las metas personales se sublevan a la obtención del objetivo del equipo, existiendo un deseo de pertenencia.

2. Fortalecimiento del liderazgo, para impulsar una dinámica laboral que afronte con determinación y solidez los desafíos laborales. Estrategia (F5, A1):

Para la empresa Hidroandes es indispensable formar líderes comunicativos, participativos, asertivos y empáticos que posean las capacidades, habilidades y cualidades necesarias para influenciar el equipo de trabajo. Así pues, es necesario lograr desarrollar sistemas de liderazgo a través de los cuales el personal pueda potenciar sus competencias principales y se entienda que la alineación estratégica de sus diferentes áreas es un proceso continuo, dentro de una nueva era de conocimiento y cambios rápidos, en el cual los participantes del grupo laboral, están llamados a involucrarse activamente en la discusión y replanteamiento de estrategias, acciones y mejoras, buscando siempre mantener óptimos niveles de ejecución laboral, para lograr una verdadera ventaja competitiva.

Una vez que el equipo laboral ha desarrollado confianza en el líder, ya sea a nivel gerencial o jefe de departamento, es posible articular una visión motivante para el equipo. Todos los equipos tienen metas y objetivos específicos a cumplir, sin embargo, una visión es algo diferente. La visión ayuda a iluminar los valores centrales y principios que guiarán el futuro. Por consiguiente, los gerentes y jefes de departamento, deben propiciar un liderazgo efectivo a través del cual se fomente el trabajo en equipo, el mejor ambiente organizacional y una cultura basada en resultados, responsabilidad y compromiso, por lo tanto, es fundamental la consolidación de equipos que sean capaces de gestionar y mejorar los procesos en los que intervienen. Deben asumir el liderazgo en función de la productividad, convirtiéndose en impulsores del proceso de mejora continua, haciendo involucrar de forma entusiasta y proactiva a todo el talento humano.

Estrategia: Debilidades – Amenazas**1. Incremento de la capacidad gerencial, para el mejoramiento del desempeño productivo y estratégico. Estrategia (D1, A3):**

Los gerentes de la empresa Hidroandes deben ser capaces de generar transformaciones en la dinámica de los procesos laborales, con lo cual se aprovechan las ventajas competitivas para avanzar productivamente, alcanzando satisfactoriamente el propósito fundamental. Los aspectos previamente señalados, obligan a reflexionar sobre el enfoque gerencial que se ha aplicado en la empresa Hidroandes analizando si ese estilo de trabajo conduce a dirigir el esfuerzo laboral de la mejor forma, permitiendo responder con eficiencia a las exigencias del personal y a las necesidades administrativas. Desde una perspectiva general, se puede establecer que los integrantes de la organización deben estar convencidos de la importancia de su desempeño en el cargo ocupado, ya que esta situación conlleva a un compromiso corporativo.

El primer aspecto a considerar en relación al mejoramiento del desempeño productivo es lograr establecer la conceptualización de gerencia como una función que consistente en la adopción de decisiones estratégicas y tácticas, coordinando los recursos para que esas decisiones se lleven a cabo, obteniendo los resultados perseguidos. En este sentido, debe exigirse mayor nivel de compromiso, apoyo y participación en cuanto a:

- a) Mejorar la planeación, organización, coordinación y control de los procesos administrativos, así como la fijación de objetivos.
- b) Realizar evaluaciones de proyectos de mejora o actualización, ayudando a sugerir o examinar opciones, medir riesgos y tomar decisiones, en relación a: inversión,

reingeniería, mejoramiento, renovación y cambios dentro del entorno productivo, aportando y argumentando una opinión experta y profesional de alto nivel.

- c) Delinear directrices, criterios, lineamientos o pautas de trabajo dirigidas a la gestión de talento humano, considerando: condiciones laborales, políticas de contratación, planes de incentivo, entre otros.

2. Fomentar la cohesión y el compañerismo enfocado en el desarrollo organizacional. Estrategia (D5, A2).

El reto principal en la construcción de un equipo de trabajo es encontrar la forma de lograr interdependencia, eficiencia, magnetismo, responsabilidad compartida, apoyo mutuo y confianza entre los participantes. En tal sentido, para que exista cohesión dentro del grupo laborar se debe estar enfocado en lo siguiente:

Impulso de la comunicación: con el objetivo que el personal, pueda reconocer lo importante que es interrelacionar con los demás compañeros y buscar la manera de lograr una armonía agradable dentro de la empresa, logrando crear los valores como el respeto, honestidad, comunicación y cortesía.

Unión del equipo: con lo cual se pretende lograr integración y cohesión del grupo de trabajo para lograr las metas colectivas de la empresa, evitando así individualismo que atrasan los procesos, ya que el trabajo en equipo implica la acción de manera coordinada en la ejecución laboral, buscando que el equipo responda del resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente.

Satisfacción y motivación: que contribuya a mejorar la actitud del personal en relación a su trabajo y a la empresa, a la vez proveerle de ciertos estímulos para que adopte un comportamiento positivo.

Se debe mantener una dinámica grupal que permitan establecer un ambiente y condiciones laborales favorables, para lo cual se determinan estrategias de sociabilización que tienen como propósito lograr crear en el personal una actitud positiva hacia el trabajo y hacia la empresa, logrando de esta manera que se desarrolle un ambiente de compañerismo, compenetración y respeto entre ellos, así mismo recordar lo necesario que es practicar los valores para lograr un ambiente de trabajo más sano, productivo y competitivo.

Estrategias: Debilidades - Oportunidades

1. Consolidación de la interacción y articulación hacia el alcance de los objetivos y metas mediante la innovación y adecuación laboral. Estrategia (D2, O1):

Para que el personal administrativo de la empresa Hidroandes, realicen su mayor esfuerzo y estén comprometido con el alcance de las metas y objetivos, se debe garantizar un ambiente laboral y condiciones de trabajo satisfactoria, bajo el entendido o la comprensión que la empresa que alcanza sus objetivos podrá crecer y si crece, ofrece más posibilidades a quienes desean progresar dentro de la misma, ofreciendo más alternativas a quienes desean mejorar su perfil y habilidades. Por tal motivo, debe existir un enfoque en los siguientes aspectos:

- a) Generar cambios en el ambiente laboral, mejorando la colaboración entre el grupo laboral, adoptando estrategias dirigidas a la integración, armonización y motivación de la fuerza de trabajo.
- b) Mejorar determinados aspectos tales como: las relaciones laborales y comunicación entre jefes y subordinados, específicamente en lo referente a la cordialidad, amabilidad y respeto en el trato.
- c) Establecer los elementos o alternativas de estímulo que reconforten a los

trabajadores y las trabajadoras, a través del reconocimiento del desempeño realizado, permitiendo el refuerzo positivo.

- d) Sembrar y desarrollar la cultura de mejoramiento permanente, a través de charlas, encuentros o talleres relativos a un adecuado desempeño y rendimiento laboral, tomando en cuenta la opinión del personal para contribuir a una retroalimentación sobre las necesidades laborales.
- e) Promover a las personas indicadas a cargos de mayor responsabilidad, esto causará un impacto psicológico positivo en el resto del personal, el cual se dará cuenta que su esfuerzo y nivel de desempeño es tomado en cuenta a la hora de las promociones o ascensos.
- g) Enfatizar la participación del personal en los cambios que deben realizarse en función del mejoramiento continuo que debe existir tanto en el Departamento de Administración, como en la empresa.

Vale destacar, que el proceso de sociabilización e integración, posibilita a partir del análisis de la información entre el desempeño efectuado y el programado, realizar ajustes en los procesos internos y readecuar cursos de acción eliminando inconsistencias entre la ejecución de los procesos, versus los objetivos. Por lo tanto, se enriquece, fortalece y fomenta una visión integral, proactiva, articulada e interconectada entre las personas involucradas en la gestión administrativa de la empresa Hidroandes.

2. Desarrollo y fortalecimiento de la capacidad laboral a través de la capacitación y el desarrollo profesional. Estrategia (D4, O1):

La capacitación y el desarrollo profesional, debe dar respuesta a las necesidades de la empresa Hidroandes, pero también de los trabajadores y trabajadoras, se trata de contribuir

con la experiencia laboral de una manera positiva, de esta forma, el crecimiento profesional logra un doble objetivo, beneficioso para ambas partes, capaz de retroalimentarse cada una de ella en función de la otra. Para ello, se debe considerar lo siguiente:

- a) Identificación de competencias por áreas específicas de desempeño, teniendo especial consideración en la combinación correcta de educación, formación, habilidades y experiencia adecuadas, la cual de una u otra forma debe poder ser demostrada, para tomar decisiones en cuanto a: 1) Capacitación, 2) Ascenso, 3) Reconocimiento y 4) Bonificación.
- b) La implementación de un programa de capacitación enfocado en el personal administrativo, le va a permitir a la empresa Hidroandes adaptarse a los cambios, que deban realizarse en cuanto al mejoramiento de los procesos laborales, de esta manera se contará siempre con información actualizada para el aprendizaje de los trabajadores fortaleciendo las destrezas, conocimientos y habilidades.
- c) El desarrollo del potencial laboral, el cual debe ejecutarse o llevarse a cabo definiendo oportunidades de actualización de conocimientos, formación educativa, así como profesionalización.
- d) La cultura de formación permanente, debe llevarse a cabo a través de charlas, encuentros, talleres o seminarios en los cuales se expondrá a los trabajadores y trabajadoras temas relativos a desempeño, rendimiento laboral, esfuerzo, responsabilidad, eficiencia, productividad, donde se tomará en cuenta la opinión de los mismos, contribuyendo a una retroalimentación para la toma de decisiones.

Aplicación de la Propuesta

Para la aplicación práctica y efectiva de las estrategias propuesta, se considera que la mejor manera sería realizar la convocatoria del personal a dinámicas grupales, encuentros, conversatorios, talleres, charlas o seminarios, estas actividades deben ser realizadas de forma planificada y coordinada determinando las personas que participarán en los grupos que serán conformado, teniendo mucho cuidado en afectar lo menos posible las funciones laborales desempeñadas por cada uno de los(as) participantes.

El propósito primordial de esta actividad, es proporcionarles la respectiva información respecto a las pautas de trabajo que están contempladas y los temas que serán abordados, dando a conocer en profundidad la importancia, el propósito, el alcance, los objetivos y los detalles del mismo, estableciendo a su vez el compromiso necesario por cada trabajador. De tal modo, que se establezcan las acciones, tomando como referencia los requerimientos y necesidades de la empresa Hidroandes, para que se canalicen la asignación y utilización de los recursos con la mayor eficacia posible.

Posterior a la aplicación de las dinámicas, se debe recabar información, comparan resultados y analizar el alcance e impacto obtenido, y de ser necesario plantear los ajustes que se consideren pertinentes para la mejor efectividad. Es necesario el seguimiento y la evaluación, como claves para afrontar los cambios en el proceso administrativo, debido a que sin duda, representa un aspecto muy importante para desarrollar los planes destinados a la consolidación estratégica y desarrollo organizacional. Esto va a permitir tener un conocimiento específico en relación al desempeño y en función de ello, determinarse la necesidad de capacitación o incorporación de personal, categorizando las competencias, cualidades y destrezas específicas requeridas para cada cargo o puesto de trabajo.

Factibilidad de la Propuesta

En esta fase de la investigación, se considera la factibilidad desde diferentes aspectos, que conllevan a la aplicación práctica, permitiendo destacar los principales elementos que son considerados para la implementación de las estrategias motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas. Por consiguiente, se determinan una serie de recursos, o requerimientos, los cuales son necesarios y están dirigidos a los siguientes aspectos:

Factibilidad humana: El personal de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas, está calificado, tiene experiencia, cuenta con profesionalismo y amplio conocimiento de todas las actividades inherentes a la gestión realizada en el área administrativa, quienes tienen la mejor disposición de aceptar y adaptarse a los cambios requeridos en los sistemas y métodos de trabajo, bajo el esquema de las estrategias propuestas, con la finalidad de aumentar la eficiencia y productividad.

Factibilidad técnica: Las estrategias propuestas tienen una contribución significativa a la capacidad técnica del personal que se desempeña en el área administrativa de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas, contribuyendo a la modernización y actualización de los procesos laborales, por lo tanto, el incremento de la eficiencia se verá reflejado en el mejoramiento del uso de los recursos técnicos como computadoras, sistemas, internet, entre otros, lo cual contribuirá al incremento de las labores y funciones correspondientes a cada cargo.

Factibilidad operativa: Este aspecto está determinado por la disposición y uso de los dispositivos, elementos, recursos o herramientas administrativas que contribuyan a la coordinación, organización, estructuración y control de los procesos laborales requeridos

para mantener los niveles de eficiencia en desenvolvimiento de las funciones, lo cual garantiza una completa operatividad en cuanto al manejo de los recursos materiales, que sean requeridos para el mejoramiento de los procesos, métodos o sistemas de trabajo.

Factibilidad psicosocial: La puesta en práctica de las estrategias generará en el personal un impacto positivo desde el punto de vista psicológico, lo cual influirá en la eficiencia con que realicen las actividades laborales. Además, que la propuesta representa un aporte donde se establecen acciones dirigidas a producir cambios orientados hacia el mejoramiento del comportamiento, la actitud y la conducta, lo cual es importante para mantener un apropiado ambiente laboral y entorno organizacional.

Factibilidad legal: Está determinada por los fundamentos jurídicos que avalan o sustentan la aplicación de la propuesta, tales como leyes, normativas o reglamentos. Por lo tanto, basado en este criterio, se debe hacer referencia específicamente a la Constitución Nacional, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras y la Ley Orgánica para la Protección, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, instrumento legales en los cuales se establece claramente disposiciones referidas a garantizarle los empleados condiciones de seguridad, higiene y ambientes de trabajo adecuados, velando, por las medidas que permitan el control y promoción de tales condiciones.

En definitiva, tomando en cuenta los 5 aspectos expuestos previamente, se considera que la propuesta es factible, ya que surge de una necesidad evidenciada en la de la empresa Hidroandes Corporativa Municipio Barinas, viniendo a representar una alternativa de solución a la problemática suscitada en cuanto a motivación, satisfacción y condiciones laborales, con las consecuentes repercusiones en la eficiencia del desempeño laboral en relación a la gestión administrativa.

Referencias

- Arias, F. (2016). *El Proyecto de investigación introducción a la metodología científico* (séptima edición) Caracas: Ediciones el Pasillo 2011, C.A
- Balestrini, M. (2012). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: Consultores Asociados.
- Baucel, L.; Córdova, M. y Ávila, J. (2018). *Métodos de Investigación Social*. México, Editorial Trillas.
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso Metodológico de la Investigación*. Venezuela: Imprenta Internacional, C.A.
- Carhuacusma, R. (2021). *Motivación laboral en trabajadores de la empresa Contratistas Generales C&B S.R.L, Huancayo – 2020*. Trabajo de Grado presentado en la Universidad Continental Huancayo, República del Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los Recursos Humanos* (5ta. Edición). Bogotá, Colombia. McGraw-Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N°38.680 del 30 de diciembre.
- Davis y Newstrom (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (10ma. Edición) México D.F. McGraw-Hill.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) Resolución 217 A(III) Asamblea General de las Naciones Unidas, París, Francia.10 de diciembre.
- Drucker, P. (2002). *La Gerencia en la Sociedad Futura* (1ra. Edición española). Bogotá, Colombia. Editorial Norma.
- Fishbein y Ajzen (1995). *Creencia, Intención, Actitud y Comportamiento. Una Introducción*

a la Teoría y la Investigación. New York, E.E.U.U. Addison. Wesley.

Flores, S. y González, M. (2020). *Motivación de Los Trabajadores de la Dirección Comercial y su Incidencia en la Productividad en la Empresa Renault Venezuela, C.A.* Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo (UC), estado Carabobo.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta Edición). México D.F. McGraw-Hill.

Herrera (2017). *Psicología Organizacional*. Editorial Pearson México (2da Edición)

Herrera, J. (2018). *Las Prácticas Investigativas Contemporáneas. Los Retos de sus Nuevos Planteamientos Epistemológicos*. Universidad Nacional de Educación, UNAE. Revista Scientific Editorial Vol. 3.

Hurtado, I. (2015) *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio* quinta edición Valencia: Episteme Consultores Asociados C. A

Kerlinger, F. (1988). *Investigación del Comportamiento* (3ra. Edición). México D.F. McGraw-Hill.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005). Gaceta Oficial N° 3.850. Caracas, Venezuela.

Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) (2012). Gaceta Oficial Número 6.076 Extraordinaria. Caracas, Venezuela.

Otero, I. (2023). *Flexibilidad Horaria*. Marketing Assistant. Documento en Línea Disponible en: payfit.com/es/contenido-practico.

- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Peña y Villón (2018). *Motivación Laboral Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Revista Scientific. Ecuador.
- Quiroa, M. (2020). *Recursos Materiales*. Documento en Línea Disponible en: economipedia.com/definiciones/recursos-materiales.html.
- Ramírez, T. (2012). *Cómo Hacer un Proyecto de investigación*. Caracas. Editorial Panapo.
- Stephen, C. (2000). *Fish, La Eficacia de un Equipo Radica en su Capacidad de Motivación* (3ra. Edición). Barcelona, España, Editorial Empresa Activa.
- Taboada y Fernández (2001). *Introducción a la Problemática de la Satisfacción en el Trabajo de los Empleados Públicos*. (XI Congreso Nacional ACEDE). España.
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa. S.A.
- Vera, C. (2019). *La Motivación y Su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Galletas Puig*. Trabajo de Grado presentado en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Distrito Capital.
- Zapata, F. (2020). *Incentivos Motivacionales en la Capacitación y Desarrollo Hacia el Trabajo Productivo Del Personal Administrativo de Corpoelec, S.A.* Trabajo de Grado presentado en la Universidad Bicentenario de Aragua (UBA), estado Aragua.
- Zapata, R. (2023). *Modelo de Sistema de Entrenamiento Por Módulo Para la Motivación de los Equipos de Alto Desempeño Que Aumente la Productividad Empresarial en Tialba C.A. Turmero, Estado Aragua*, Trabajo de Grado presentado en la Universidad Tecnológica de Centro (UNITEC), Guacara estado Carabobo.

Anexo “A”
Instrumento de Recolección de Datos
(Escala de Likert)

Presentación:

A continuación, se presenta un instrumento de recolección de datos conforme a la Escala de Likert, estructurado por veinte (20) ítems, donde cada uno de ellos está redactado de forma afirmativa, asignándosele un valor numérico de acuerdo a la afirmación correspondiente, que consta de cinco alternativas de respuesta según la escala, dirigido al personal del área administrativa de la empresa Hidroandes Municipio Barinas.

Vale destacar, la necesidad de su valiosa colaboración para responder una serie de ítems relacionados con la motivación y el desempeño laboral en cumplimiento del desarrollo de la investigación que estamos realizando en dicha empresa. Las respuestas serán confidenciales y anónimas, por lo tanto, las opiniones emitidas a través del mismo sólo serán manejadas por las autoras con fines exclusivamente investigativos y académicos.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada pregunta.
- Sea lo más sincero(a) posible.
- Marque con una “X” la respuesta seleccionada.
- Solo puede marcarse una opción en cada ítem.
- No deje ninguna pregunta sin responder.
- En caso de duda pregunte a las encuestadoras.

Barinas, abril 2024.

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA Y PUNTOS DE LA ESCALA:

ALTERNATIVAS	PONDERACIÓN
Totalmente de Acuerdo	5
De Acuerdo	4
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo (Neutral)	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

Ítem	Afirmación	5	4	3	2	1
1	La retribución económica que recibe por concepto de sueldo, le permite cubrir la capacidad de compra necesaria.					
2	La remuneración percibida por vacaciones y aguinaldos, es suficiente para la adquisición de bienes y servicios requeridos.					
3	La empresa proporciona un servicio de seguro médico que cubre todas las necesidades de salud.					
4	Los trabajadores cuentan con subsidios (Fondo de Ahorro o Plan Especial de Financiamiento) para adquisición de vivienda.					
5	La empresa proporciona un servicio de transporte que garantice la puntualidad, seguridad y comodidad.					
6	El personal es honrado con reconocimientos, debido al desempeño sobresaliente por sus funciones correspondientes.					
7	Las charlas o seminarios ofrecidos por la empresa generan beneficios en cuanto a elevar el desempeño laboral.					
8	La empresa contempla un Programa de Desarrollo (estudios de pregrado o posgrado) orientado al crecimiento profesional.					
9	Se realiza capacitación en forma periódica, constante y permanente relacionados con el área de trabajo.					
10	La empresa opera bajo un enfoque productivo, con alcance a las metas claras en cada área de trabajo.					

11	Las políticas de ascensos que maneja la empresa, representa un componente que genera oportunidades de crecimiento laboral.					
12	La forma como están estructurados los cargos, fomenta el mejor rendimiento en la ejecución de los procesos laborales.					
13	La empresa facilita los insumos, materiales, equipos y herramientas precisas para realizar el trabajo correspondiente					
14	El horario de trabajo establecido, permite disponibilidad de tiempo para realizar diligencias personales o familiares.					
15	Las funciones asignadas dentro de la empresa, tienen concordancia con el perfil del cargo desempeñado.					
16	El modo de comunicación de los jefes de áreas o departamentos es respetuosa, amable, cordial y asertiva.					
17	La cooperación y apoyo existente entre los compañeros de trabajo, contribuyen a maximizar las capacidades laborales.					
18	Las relaciones interpersonales con jefes y compañeros de trabajo, propician un ambiente laboral proactivo y motivador.					
19	La conformación del equipo de trabajo, favorece la eficiencia obteniendo mejores resultados en las asignaciones laborales.					
20	El ambiente físico, mantiene las mejores condiciones laborales respecto a la climatización, iluminación y limpieza.					

¡Muchas Gracias!!!!
Por su amable colaboración en las opiniones emitidas,
a través del presente instrumento.....

Anexo “B”
Validación del Instrumento
(Técnica Juicio de Expertos)

Carta de Validación

Yo, **Francia Valero Cordero** titular de la Cedula de Identidad N° **19.191.238**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **“ESTRATEGIASMOTIVACIONALES PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN HIDROANDES CORPORATIVA MUNICIPIO BARINAS”**, presentado por los Bachilleres **Laya A. Cindy Massiel** titular de la cédula de la Identidad N° **25.299012** y **Medran V. Paola Carolina**, titular de la cédula de la Identidad N° **20.868.802**, para optar al Título de **Licenciado en Administración de Empresas**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 11 días del mes de abril de 2.024



Firma del revisor

Cédula de Identidad V19191238

**Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado en Hidroandes
Corporativo Municipio Barinas Datos del Experto**

Nombre y Apellido: Francia Valero Cordero

C.I. N° 19.191.238 Profesión: Educadora

Fecha de la Validación: 11/04/2024

N°	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X				
2	X		X		X				
3	X		X		X				
4	X		X		X				
5	X		X		X				
6	X		X		X				
7	X		X		X				
8	X		X		X				
9	X		X		X				
10	X		X		X				
11	X		X		X				
12	X		X		X				
13	X		X		X				
14	X		X		X				
15	X		X		X				
16	X		X		X				
17	X		X		X				
18	X		X		X				
19	X		X		X				
20	X		X		X				

Observaciones:

Firma



Carta de Validación

Yo, **Pedro Luis Puerta Romero**, titular de la Cedula de Identidad N° **8.131.846**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **“ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL TALENTO HUMANO EN HIDROANDES CORPORATIVA MUNICIPIO BARINAS”**, presentado por los Bachilleres **Laya A. Cindy Massiel** titular de la cédula de la Identidad N° **25.299012** y **Medran V. Paola Carolina**, titular de la cédula de la Identidad N° **20.868.802**, para optar al Título de **Licenciado en Administración de Empresas**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 19 días del mes de abril de 2024.



Firma del Experto
Cédula de Identidad

**Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado en Hidroandes
Corporativo Municipio Barinas**

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Pedro Luis Puerta Romero.

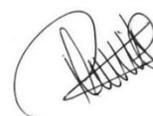
C.I. N° 8.131.846 **Profesión:** Economista Agrícola.

Fecha de la Validación: 19/04/24

N°	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		

Observaciones:

Firma:



Carta de Validación

Yo, Rosa S. Puerta C. titular de la Cedula de Identidad N° 10.637.568, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado “ESTRATEGIASMOTIVACIONALES PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN HIDROANDES CORPORATIVA MUNICIPIO BARINAS”, presentado por los Bachilleres **Laya A. Cindy Massiel** titular de la cédula de la Identidad N° **25.299012** y **Medran V. Paola Carolina**, titular de la cédula de la Identidad N° **20.868.802**, para optar al Título de **Licenciado en Administración de Empresas**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 17 días del mes de abril de 2.024



C.I. 10.637.568

**Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado en Hidroandes
Corporativo Municipio Barinas Datos del Experto**

Nombre y Apellido: Rosa Senaida Puerta Castillo

C.I. N° 10.637.568 Profesión: Magister en Gerencia Pública

Fecha de la Validación: 17 de abril de 2024

N°	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		

Observaciones: Se puede aplicar el instrumento a la población en estudio.



Firma

Anexo "C"

Cálculo de Confiabilidad del Instrumento (Coeficiente Alpha de Cronbach)

MUESTRA/ ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total	Varianza	
1	1	1	1	4	2	5	2	2	3	1	5	1	3	4	1	5	2	2	4	3	5	3	2	4	5	3	2	3	4	2	85	1,03	
2	3	2	4	2	1	2	2	1	5	1	2	3	2	3	4	1	1	2	1	3	5	1	2	4	1	1	3	5	2	4	73	1,71	
3	3	4	2	1	4	1	2	1	2	4	3	1	2	1	4	2	3	1	4	2	1	2	4	1	3	1	3	4	2	1	69	1,34	
4	3	2	3	1	4	2	1	2	3	1	2	1	2	4	1	2	3	1	1	4	2	4	1	2	3	1	4	2	3	2	4	67	1,11
5	2	4	1	3	2	4	1	5	2	2	3	1	4	2	2	1	4	1	2	2	5	1	2	1	4	3	1	5	2	4	76	1,78	
6	4	3	2	1	2	1	2	4	3	2	1	1	2	4	3	1	1	1	2	4	3	1	2	2	4	3	1	2	4	3	69	1,21	
7	4	3	5	2	3	1	1	1	4	2	1	2	3	2	1	4	5	3	1	2	4	2	3	5	2	4	2	3	5	4	84	1,76	
8	3	2	4	2	2	1	2	4	3	2	2	4	3	1	2	3	1	2	4	1	1	2	1	3	2	1	4	2	3	1	65	1,01	
9	2	1	3	1	4	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	1	4	2	1	3	1	1	2	4	1	2	3	59	1,03	
10	2	1	5	4	3	2	1	1	2	1	2	3	1	5	4	1	2	3	1	1	2	1	1	3	4	5	1	1	1	1	65	1,87	
11	3	2	4	1	1	2	1	5	3	1	1	1	4	1	2	3	1	1	1	3	4	1	2	5	1	3	1	4	2	3	67	1,71	
12	4	3	4	2	5	1	4	3	1	5	2	4	3	4	5	1	3	4	2	3	4	4	1	5	1	4	2	5	3	4	96	1,76	
13	5	4	5	1	2	5	1	4	5	3	3	5	4	1	4	5	1	3	5	2	4	4	5	3	1	2	4	5	3	5	104	2,12	
14	4	3	5	3	2	3	3	1	4	1	4	2	5	3	1	2	4	2	1	3	1	5	1	3	4	2	5	2	3	4	86	1,72	
15	5	4	3	5	2	4	3	5	4	2	3	5	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	5	2	3	5	4	2	5	2	110	1,22	
16	3	2	3	5	2	4	2	5	1	3	3	1	3	2	4	1	2	3	5	3	3	2	1	4	1	3	5	2	2	1	81	1,61	
17	4	3	2	5	1	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	5	2	2	3	4	1	2	4	3	1	5	2	4	3	2	88	1,33	
18	4	2	3	1	2	3	5	1	4	2	1	4	1	2	3	1	4	1	2	3	2	4	1	5	1	3	1	4	2	1	73	1,71	
19	4	2	3	5	1	2	1	2	3	1	5	4	1	2	1	3	1	5	1	2	4	2	1	5	3	2	1	4	5	2	78	2,11	
20	4	5	2	5	3	2	5	3	4	3	5	5	3	2	5	4	5	2	3	3	4	2	5	2	4	3	5	3	4	5	110	1,29	
Varianza	1,03	1,23	1,56	2,61	1,24	1,75	1,56	2,29	1,45	1,19	1,63	2,45	1,19	1,75	1,86	2,14	1,84	1,59	1,93	0,81	1,89	1,59	2,04	1,86	1,93	1,55	2,13	1,66	1,35	1,86	50,9	30,43	
Sumatoria	67	53	64	54	48	49	44	55	61	42	53	50	55	51	56	48	52	45	47	54	62	45	48	64	47	59	53	64	59	56	1605	218,09	
Media	3,35	2,65	3,20	2,70	2,40	2,45	2,20	2,75	3,05	2,10	2,65	2,50	2,75	2,55	2,80	2,40	2,60	2,25	2,35	2,70	3,10	2,25	2,40	3,20	2,35	2,95	2,65	3,20	2,95	2,80			

Es pertinente precisar, que los datos obtenidos de la aplicación del instrumento, fueron vaciados y procesados estadísticamente de forma electrónica a través de una Hoja de Cálculo Microsoft Excel 2010.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.

S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{30,43}{218,09} \right]$$

$$\alpha = \boxed{0,91} \quad \text{Alta confiabilidad}$$

Anexo “D”
Imágenes de la Aplicación del Instrumento



Personal de la Gerencia Administrativa de la Empresa Hidroandes Corporativa

