



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO REGIONAL
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
UNELLEZ - APURE**

**ACCIONES MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL
RENDIMIENTO LABORAL EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
DE INSALUD APURE**

Requisito parcial para optar al Grado de Magister Scientiarum en
Administración. Mención Gerencia General

**Autor: Wilfredo Suarez
Tutora: Msc. Mireya Ibañez**

San Fernando de Apure, Octubre 2017

DEDICATORIA

Dedico este logro primeramente a Dios quien supo guiarme por el buen camino darme fuerza para seguir adelante y por darme todo lo concedido a lo largo de mi vida, por cubrirme bajo su manto y llenarme de bendiciones por permitirme completar y lograr otra meta en vida.

A mi esposa Vicmary Correa por estar presente en todo momento desde el inicio hasta el final, gracias por tu apoyo incondicional por ser uno de los pilares fundamentales para este logro, por tus palabras de aliento en esos momentos de debilidad, donde parecía inalcanzable esta meta.

A mi hijo Víctor Manuel Suarez Correa por ser esa fuerza impulsadora que me motiva a ser cada día mejor, y darte un buen ejemplo de lucha, perseverancia, de que todo sacrificio tiene su recompensa.

Para mi abuela Maria Teresa Barrios de Suarez por creer siempre en mí, por sus consejos por su apoyo.

A mi suegra Maria Mercedes Casique por su apoyo en esos momentos difíciles.

A mi compañero de estudios por todas esas experiencias y enseñanzas que compartimos a lo largo de esta meta.

A mis Profesores por compartir sus conocimientos y experiencias y esos sabios consejos tan oportunos.

A mi casa de Estudio UNELLEZ-Apure por abrirme las puertas para alcanzar esta meta.

A mi Tutora Msc. Mireya Ibañez por la paciencia y ser mi guía, en la realización de este trabajo de grado.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi universidad, gracias por haberme permitido formarme y en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad.

Gracias a mi esposa y mi hijo por ser parte de mi vida y ser pilares fundamentales en mi vida y ser la fuerza que me motive para ser cada día mejor en todos los ámbitos de vida.

A mí abuela por ser la persona que me enseñó a no rendirme desde pequeño y por llevarme por el camino correcto.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
LISTA DE TABLAS	vi
LISTA DE GRAFICOS	vii
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I. El problema	
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la investigación	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	8
Justificación	8
Alcances y limitaciones	10
Capítulo II. Marco teórico Referencial	11
Antecedentes de la investigación	11
Bases teóricas	14
Teorías que sustentan la investigación	14
Teoría X y Teoría Y	15
Teoría de las necesidades de Maslow	15
Teoría de los Factores de Herzberg	16
Teoría de las necesidades de McClelland	17
Teoría de las Expectativas	18
Base conceptual	20
Motivación	20
Comportamiento humano y motivación	21
Motivación laboral	22
Rol de la gerencia en la motivación laboral	26
Rendimiento laboral	28

Influencia de la Motivación en el Rendimiento Laboral	31
Evaluación del Rendimiento Laboral	32
La Satisfacción como factor del rendimiento laboral	33
Reseña de la institución	35
. Bases legales	38
. Operacionalización de variables	43
Capítulo III. Marco Metodológico	
Enfoque epistemológico	44
Nivel de la investigación	44
Modalidad de la investigación	45
. Diseño de la Investigación	45
Población y muestra	45
. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	46
Validez y confiabilidad	47
Técnica de análisis de datos	48
Procedimientos metodológicos	48
Capítulo IV Presentación y análisis de resultados	50
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	57
Capítulo VI. Propuesta: Acciones motivacionales para el fortalecimiento del rendimiento laboral en la gerencia de recursos humanos de INSALUD Apure	59
BIBLIOGRAFIA	68
ANEXOS	71

LISTA DE TABLAS

Nº	Descripción	Pp
1	Operacionalización de variables	43
2	Población	45
3	Rendimiento laboral	50
4	Factores motivacionales extrínsecos	53
5	Factores motivacionales intrínsecos	55
6	Acciones motivacionales.	64

LISTA DE FIGURAS

Nº	Descripción	Pp
1	Modelo básico de motivación.20	

LISTA DE GRAFICOS

Nº	Descripción	Pp
3	Rendimiento laboral	51
4	Factores motivacionales extrínsecos	53
5	Factores motivacionales intrínsecos	55



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO REGIONAL
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
UNELLEZ - APURE**

**ACCIONES MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL
RENDIMIENTO LABORAL EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
DE INSALUD APURE**

**Autor: Wilfredo Suarez
Tutora: Msc. Mireya Ibañez**

Fecha: Octubre 2017

RESUMEN

La motivación, consiste en las acciones que se deben realizar para lograr que los empleados sientan más atractivas las actividades que llevan a cabo en su trabajo. De ahí el interés en realizar este estudio que tiene como objetivo general, proponer acciones motivacionales para el fortalecimiento del rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure (INSALUD). Entre los sustentos teóricos están la motivación, motivación laboral, rendimiento laboral. Influencia de la motivación en el rendimiento laboral. Evaluación del rendimiento laboral. Desde el punto de vista legal se apoyó en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999, artículo 87, la Ley del Estatuto de la función pública (2002), artículos, 23, 24, 54 y 73. Metodológicamente se ubicó en la modalidad de proyecto factible, diseño de campo, población: 30 funcionarios de la Gerencia de Recursos humanos técnica: la encuesta, instrumento un cuestionario conformado por 21 ítems, con opciones tipo escala de Lickert: siempre, algunas veces y nunca y confiabilidad Alpha de Cronbach de 75%. Se determinó que según los encuestados existe rendimiento laboral, debido a que, asisten puntualmente al trabajo, cumplen con sus tareas asignadas, conocen su trabajo realizan un esfuerzo continuamente para lograr un trabajo de calidad y existe colaboración entre el personal. En cuanto a los factores motivacionales el personal no se siente bien remunerado, no hay plan de incentivo laboral, así como, las condiciones físicas en su área de trabajo no son las más adecuadas, tampoco hay reconocimiento ni programas de capacitación.

Descriptores: motivación, rendimiento laboral, acciones motivacionales

INTRODUCCION

Actualmente, el ser humano orienta la conducta hacia objetivos y metas, bien sea organizacionales o personales, en respuesta a estímulos internos y externos donde la motivación juega un papel significativo que ocasiona, canaliza y sostiene la conducta humana la cual influye en el rendimiento laboral; por tanto, la motivación se hace indispensable en todos los trabajadores, pues la labor principal es por el bien de la sociedad. De ahí, que la motivación laboral, es un elemento decisivo en la supervivencia de una organización y además, en el rendimiento laboral del personal, sin ella, no sería posible el éxito de la misma.

De modo, que se puede inferir que las personas que trabajan en las organizaciones, lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, ellos están dispuestos a realizar los esfuerzos necesarios para alcanzar sus metas y aspiraciones, así como, los objetivos de la organización, es aquí, donde se plantea la motivación como fuerza impulsora para generar un determinado comportamiento acorde con sus expectativas y varía de acuerdo a cada situación individual. Por tanto, la motivación se entiende según Díaz (2012) como, “el conjunto de fuerzas internas y externas que inician comportamientos relacionados con el trabajo y determinan su forma, dirección, intensidad y persistencia (p.34) Es decir, el esfuerzo de un individuo por alcanzar cualquier meta y la satisfacción de sus expectativas de vida.

En función de lo antes señalado y debido a la relevancia del tema en cualquier organización, surge la inquietud de realizar esta investigación titulada: acciones motivacionales para el fortalecimiento del rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure (INSALUD), con el fin de contribuir con herramientas que permitan un mejor rendimiento de los trabajadores y una mayor

motivación para prestar un buen servicio a la ciudadanía. El mismo está fundamentado en las normas de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Ezequiel Zamora (UNELLEZ). La misma se encuentra estructurada en seis (6) de la siguiente manera:

Capítulo I. El problema; conformado por planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación, alcance y limitaciones

Capítulo II; Marco teórico referencial, lo integran: antecedentes de la investigación, teorías que sustenta la investigación, bases conceptuales, reseña de la institución bases legales.

Capítulo III; referido a la metodología empleada incluye: enfoque epistemológico, tipo de investigación, tipo de diseño, modalidad de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, análisis de datos y procedimientos metodológicos.

Capítulo IV, referente a la presentación y análisis de los resultados, los cuales se expusieron en cuadros estadísticos de distribución de frecuencia y porcentaje, así como, en gráficos de barra para una mejor interpretación.

Capítulo V, relacionado con las conclusiones y recomendaciones, hechas de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Capítulo VI, la propuesta de acciones motivacionales para el fortalecimiento del rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure (INSALUD), conformada por presentación, objetivos de la propuesta, justificación, fundamentación teórica y legal, factibilidad, administración de la propuesta y estrategias. Por último las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

ELPROBLEMA

Planteamiento del problema

Actualmente las organizaciones, se esfuerzan por ser cada vez mejores y competitivas en el mercado laboral, surgiendo como uno de los mayores retos a enfrentar, la motivación de su personal, el cual no es más que lograr que las personas se sientan satisfecha y a gusto con su trabajo puesto que, son ellas las que impulsan a las organizaciones al logro de sus objetivos, aportando sus energías y esfuerzos. Para ello, es indispensable que el gerente conozca la motivación humana para que pueda contar realmente con la colaboración incondicional de las personas. En este sentido, Chiavenato (2013), expone, “el desempeño individual es la base que sustenta y dirige el desempeño de la organización y depende de la motivación de la persona” (p.312)

De modo, que la motivación como fuerza impulsora juega un papel significativo en el proceso productivo y en el rendimiento laboral, así como, en otros aspectos de la vida, pues, es en el trabajo donde logra el mayor poder, por ser la actividad laboral la que ocupa la mayor parte de la vida del ser humano y en consecuencia hay que estar motivado para que el trabajo no se convierta en una actividad alienada y opresora que genere efectos psicológicas negativos para la salud de las personas. Al respecto, Chiavenato (2014), afirma: “la conducta de las personas dentro de la organización es compleja y depende de factores internos tales como: capacidad de aprendizaje, motivación, actitudes, emociones, valores y de factores externos, entre ellos: recompensas, sanciones, factores sociales, políticos, cohesión grupal y otros.” (p.50)

Ahora bien, las organizaciones se esmeran porque sus procesos administrativos sean adecuados y poder mantener el control permanente y eficaz de cada uno de estos procesos, situación que les permite elevar el nivel de rendimiento en sus operaciones y acercarse siempre hacia las metas y los objetivos planteado. Sin embargo, para lograrlo no solo es necesario contar con personal calificado sino también motivado y dispuesto a dar lo mejor de ellos para desempeñar sus funciones de manera eficiente y lograr satisfacer sus necesidades y deseos.

Sobre este particular expresa Feo (2012) “cuando los trabajadores de una empresa se encuentran desmotivados por cualquier razón, se genera un clima organizacional desfavorable, de tensión o de apatía, que se ve reflejado inmediatamente en la eficiencia organizacional” (p.19) De ahí, la necesidad de que los gerentes consideren la motivación de su personal como una herramienta valiosa e importante para el logros de sus objetivos, porque ésta tiene que ver con la necesidad o deseo que denomina la conducta dirigida hacia una meta individual que es relevante que los directivos conozcan.

En este orden de ideas, se define la motivación según Robbins citado por Navas (2014), como, “las acciones que se deben realizar para lograr que los empleados sientan más atractivas las actividades que llevan a cabo en su trabajo” (p.24) Significando con ello, que la motivación esta referida al conjunto de fuerzas internas y externas que conducen a comportamientos de una persona por lograr una meta. En el contexto laboral, la motivación constituye la fuerza interna como externa de obrar del trabajador, la cual es capaz de impulsar la conducta y también de sostenerlo mientras dure dicha conducta.

Es evidente entonces, que las personas que trabajan en las organizaciones tanto públicas como privadas, lo hacen con el propósito de satisfacer sus necesidades así como, lograr un crecimiento personal y profesional, no obstante, buscan que se les incentive, se les reconozca y

valore su trabajo. Es aquí, donde radica la importancia de la motivación como eje motor que canaliza el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona dentro de la prestación de un servicio

Es así entonces, como la motivación laboral, está estrechamente ligada al rendimiento laboral. Ello, se explica por la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio que mejore la eficiencia organizacional. Por tanto, resulta necesario que el gerente reflexione, acerca de cómo se motiva al personal para que éstos sean productivos, y puedan usar su talento, implementando para ello, estrategias que lo incentiven y los motive a trabajar con entusiasmo y compromiso.

En este contexto de análisis, se puede afirmar la motivación es también el conjunto de razones que explican el comportamiento de un individuo. Razón por la cual, existe una fuerte relación entre el concepto motivación y el de conducta o comportamiento, dando origen a dos premisas que son fundamentales para ver la importancia que tiene la motivación a la hora de conseguir lo que se quiere. Por un lado, el comportamiento humano, es motivado. Los impulsos, deseos o necesidades hacen que el individuo se comporte de una manera determinada.

Por otro lado, todo comportamiento está dirigido hacia un objetivo o fin. Si esto esta claro, se podría entender la importancia que tiene este concepto en el mundo laboral. Hasta tal punto que se puede considerar la motivación como una de las claves para el éxito de una institución, influyendo en los trabajadores para conseguir los objetivos empresariales mediante la incidencia en el comportamiento de estos; mejorando la calidad de los servicios, aumentando la eficiencia y eficacia, además, haciendo exitosa a la organización.

En relación a la problemática de la desmotivación de los trabajadores en el ámbito institucional público venezolano, Redentall, citado por Navas (2014) plantea lo siguiente:

La motivación es uno de los factores aunado al compromiso organizacional, desempeño laboral, productividad, que se pueden relacionar con la rotación de personal o con las intenciones de las personas de dejar el empleo, sin embargo, la relación entre satisfacción laboral y rotación de personal es uno de los temas más estudiados tanto en las organizaciones públicas como privadas.(p.14)

De acuerdo a lo aquí expuesto, se interpreta que la motivación herramienta fundamental dentro de la organización esta ligada al compromiso al desempeño, a la eficiencia y productividad, así como, se puede relacionar con la rotación de personal y la satisfacción laboral, indicando que una persona que no se siente motivada en su empleo puede renunciar a él.

En referencia a Venezuela, Zabala (citado por Contreras, 2012), plantea:

En Venezuela, se sostiene desde hace décadas una crisis profunda de falta de motivación en el desempeño laboral, sobre la cual muchos hablan y pocos aportan soluciones contundentes. Es difícil medir las causas y consecuencias de este proceso puesto que son elementos psicológicos, sociológicos, culturales, físicos, políticos, los que provocan que sobre todo en el sector público se muestre apatía laboral y falta de amor por las organizaciones (p.4)

De acuerdo a lo aquí planteado, en Venezuela, dentro del sector publico se percibe una falta de motivación que incide en el rendimiento laboral del personal que labora en la administración pública, cuyas causas y consecuencias no han podido ser medidas, situación que ha sido inducida por diversos factores, tanto psicológicos como sociales, culturales y físicos que influyen en esta baja motivación de los funcionarios, la cual es manifestada a través de desidia laboral, poco compromiso con la

organización, falta de identidad y apego a la misma afectando el buen desempeño en las instituciones públicas.

En referencia al caso del Instituto de Salud del Estado Apure, con el propósito de analizar la situación actual sobre motivación y eficiencia laboral, como personal adscrito a la Gerencia de Recursos humanos, se observa retardo en los procedimientos, ausentismo laboral e incumplimiento de tareas asignadas en el tiempo previsto, todo lo cual hace indicar que existe un problema de motivación, entre las causas se podrían indicar, ausencia de planes de motivación, ambiente de trabajo poco estimulante, falta de una política de promoción y ascenso, remuneración que no se compagina con los niveles jerárquicos, entre otros. y además de, un clima laboral negativo.

Por consiguiente, de no tratarse esta problemática, se tendría como pronóstico a corto plazo la persistencia de la situación relacionada con la desmotivación del personal, condicionando indiscutiblemente el rendimiento laboral del personal, asimismo a mediano plazo la decadencia institucional a través de la inoperatividad expresada en la escasa productividad laboral, afectando negativamente la imagen de la institución. Ante este escenario surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo es el rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure?

¿Qué factores motivacionales afectan el rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure?

¿Qué acciones motivacionales serían necesarias para el fortalecimiento del rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure (INSALUD)?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer acciones motivacionales para el fortalecimiento del rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure (INSALUD)

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure.
- Describir los factores motivacionales que afectan el rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure.
- Diseñar acciones motivacionales para el fortalecimiento del rendimiento del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure (INSALUD)

Justificación de la investigación

Desde la perspectiva de la línea de investigación de la UNELLEZ, se ubica esta investigación en el área política y sociedad, sub-área, procesos socio-políticos y línea estratégica, proceso sociales e institucionales, por tratarse de un tema sobre motivación y la eficiencia laboral, donde se reflejan las actitudes, valores y creencias de los miembros de la organización, constituyendo así, la personalidad de la misma y el comportamiento de las personas. Señalando Chiavenato (2014), que la motivación, es la voluntad de ejercer un esfuerzo persistente y del alto nivel a favor de las metas de la organización, donde el hombre es considerado un animal complejo (p.48), es por ello, que se considera que el individuo está dotado de necesidades complejas y diferenciadas las cuales orientan y dinamizan el comportamiento, influyendo de manera positiva o negativa en el desempeño laboral.

Ahora bien, el sector público en Venezuela, los gerentes ¿ tienen que interesarse más por conocer el nivel de motivación de las personas que trabajan en una organización y cómo utilizar las herramientas administrativas para optimizar el proceso gerencial en las instituciones, así como, el empleo de estrategias motivacionales que estimulen el deseo de trabajar y de hacerlo bien, de ser cada vez mejores considerando los factores interno y externos que influyen en la conducta del individuo, con el fin de lograr una mejor gestión institucional y prestar un mejor servicio a la colectividad, así como, motivarlos para alcanzar un mayor rendimiento laboral.

Por tanto, esta investigación tiene importancia teórica, social, institucional. Desde el punto de vista teórico, cabe destacar que, todo proceso investigativo es relevante en virtud de que se actualizan datos y se manejan planteamientos y posiciones propias del investigador. Ello hace, que este estudio se convierta en un referente más, que explica los distintos conceptos que forman parte del estudio, constituyendo a su vez un antecedente para futuras investigaciones relacionadas con el tema, así como, para otras instituciones públicas que quieran implementar estas estrategias, además, de material de apoyo para estudiantes.

En relación a la relevancia institucional, con el desarrollo de acciones gerenciales motivacionales, se busca mejorar el comportamiento de los trabajadores, con una actitud más positiva hacia el trabajo y con mayor compromiso hacia la institución, así como, motivar y valorar al personal para lograr un rendimiento eficaz y eficiente en la institución, por parte de la institución se mejorarían sus programas de retención de personal, lo cual se traduciría en una mayor eficiencia y por parte de los empleados, se obtendría un mejor nivel de satisfacción laboral y mayor prestigio institucional.

Asimismo, desde el punto de vista social, se justifica, porque se ejecutan acciones que podrían mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, el clima laboral, el ambiente de trabajo, la eficiencia y calidad de vida generando un mejor comportamiento en la sociedad en su familia por

sentirse valorado y satisfecho en su trabajo, manifestando una actitud positiva ante el trabajo y ante la vida, puesto que, está motivado a dar lo mejor de sí en su diario convivir.

Alcance y limitaciones

Alcance

La presente investigación esta dirigida proponer acciones motivacionales para el fortalecimiento del rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure (INSALUD) la cual tiene como alcance al personal y gerente, para el cual los resultados solo son extensivos a este ámbito de aplicación. Desde el punto de vista teórico, se enmarca en los elementos conceptuales sobre motivación y rendimiento laboral-

Limitaciones

Entre las limitaciones se cuenta, disponibilidad de tiempo del personal para dar información, así como, subjetividad al momento de responder el instrumento de recolección de datos por parte de empleados y gerente de la Gerencia de Recurso humanos, todo lo cual retarda el proceso de de recolección de la información y su procesamiento.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la investigación

Para Arias (2012), los antecedentes de la investigación, “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirve de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106). En este sentido, se hizo una revisión de una serie de investigaciones afines relacionadas con motivación y rendimiento laboral los cuales representan fuente científica, los mismos fueron utilizados para ampliar y complementar la investigación. Entre ellos cabe destacar los siguientes:

A nivel internacional, Enríquez (2014) presentó una investigación titulada: “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México” Tesis de Maestría en Administración, Universidad Montemorelos- México. Su objetivo fue, determinar el grado de motivación como predictor del desempeño de los empelados del instituto de la visión en México. Metodológicamente, la investigación se ubicó en una investigación de tipo descriptivo-explicativa-correlacional de campo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados, tecnica empleada la encuesta, cuestionario tipo escala de Lickert.

Como resultados e encontró, no existe diferencia significativa entre el nivel Máximo de escolaridad, área de trabajo y el nivel de desempeño; sin

importar el nivel educativo alcanzado y el área de trabajo en donde desempeñen sus labores, su desempeño se ubica entre muy bueno y excelente. En cuanto al grado de motivación se determinó que los empleados tienen una autopercepción que va de muy buena a excelente. Su relación con esta investigación es debido a que se trata sobre motivación laboral y su influencia en el desempeño aportando suficiente información teórica al mismo.

A nivel nacional, Sequeda (2015), realizó una investigación titulada: "Estrategias motivacionales para la optimización del rendimiento laboral en el personal del Instituto Nacional de Tierras, Estado APURE (INTI)" Maestría de la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA). La misma tuvo como objetivo, proponer estrategias motivacionales para la optimización del rendimiento laboral en el personal del Instituto Nacional de Tierras, Estado Apure. Metodológicamente se ubicó en la modalidad de proyecto factible, diseño de campo, población: 87 muestra 26 empleados, técnica: la encuesta, instrumento un cuestionario conformado por 20 ítems, con opciones tipo escala de Lickert: siempre, algunas veces y nunca

Se obtuvo como conclusión: el personal cumple con su horario establecido y las tareas asignadas, conoce sus habilidades para desempeñar el cargo, esforzándose continuamente para lograr un trabajo de calidad, no participa en la toma de decisiones, ni aplica innovación y creatividad en su trabajo tampoco iniciativa. El INTI no aplica factores motivacionales que influyan de manera positiva el rendimiento laboral de su personal, como plan de incentivo, reconocimientos, ambiente adecuado de trabajo, capacitación y comunicación efectiva. Su aporte a este estudio fue teórico, referente a teorías de la motivación, motivación laboral, satisfacción laboral, comportamiento organizacional y clima laboral, sirviendo de sustento para el marco teórico.

Igualmente, Navas (2014), presento un estudio titulado: "Aporte teórico a la motivación laboral como dimensión potenciadora de la productividad

gerencial en las instituciones públicas”. Doctorado de la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA). Cuyo objetivo fue, generar un Aporte Teórico a la Motivación Laboral como Dimensión Potenciadora de la Productividad Gerencial en las Instituciones Públicas. Metodológicamente, se enmarcó en el enfoque post-positivista, apoyado en el paradigma cualitativo bajo el método hermenéutico, utilizando las técnicas de la observación participante y la entrevista en profundidad, valiéndose en los tipos de instrumentos guión de entrevista y libros de notas.

Como hallazgo se obtuvo lo siguiente: no existen en la institución programas y proyectos específicos ni planes de incentivo laboral para promover la motivación en los empleados y poder lograr una efectiva productividad, la mayor proporción de los trabajadores se presentan o se muestran desmotivados hacia el cumplimiento de sus funciones. Su aporte a esta investigación alcanza toda la fundamentación teórica sobre motivación, motivación laboral, motivación y comportamiento, productividad laboral, satisfacción laboral, gestión pública, contribuyendo al desarrollo del marco teórico de la misma.

En este contexto, Aponte (2013), quien presentó una investigación titulada: “Estrategias motivacionales para el personal asistencial del área de emergencia del hospital Pablo Acosta Ortiz como elemento clave para la satisfacción del usuario externo.” Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA). La misma, se ubicó metodológicamente en una investigación de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, se utilizó como técnica la encuesta, aplicada a una población de 22 funcionarios del personal asistencial del hospital y 1800 usuarios externos, con una confiabilidad del 73%.

Como resultado del estudio se obtuvo las siguientes conclusiones: los usuarios demostraron insatisfacción en cuanto a la infraestructura que no es la más adecuada, asimismo, con la higiene del área, la falta de mobiliario para mayor comodidad del usuario y de equipos médicos para prestar un

servicio rápido y de calidad. Asimismo, evaluaron la atención en el área de emergencia como regular en un 45% y 33% mala, aunque consideran que la atención medica es eficiente. También señalaron, que no hay estrategias de reconocimiento ni incentivo para la actualización profesional del personal asistencial.

El aporte de este antecedente a esta investigación fue teórico, sobre motivación, teorías de la motivación, estrategias motivacionales contribuyendo al desarrollo del marco teórico, por tener como elemento central la formulación de estrategias que incentiven a un mejor desempeño laboral del personal y a una mayor satisfacción en el trabajo, además de, su aporte metodológico en cuanto a la elaboración del instrumento aplicado al personal del cual se tomo como referencia algunos ítems.

Bases teóricas

Teorías que sustentan la investigación

Teoría X y teoría Y de McGregor (1957)

En relación, a la teoría X, interpretando a Gutiérrez (2011), ésta se basa en que a las personas les disgusta el trabajo, que son perezosas y evitan el trabajo si les es posible. Por su pereza la gente debe estar controlada, amenazada y dirigida, esto es administrada, para conseguir un correcto desempeño de ellos. No asumen responsabilidades. Por eso mismo, hay que ser autoritario ofreciendo políticas, reglas y un gran control. Las personas quieren la seguridad en el trabajo antes que otras cosas, por lo que la única forma de conseguir un correcto desempeño es siendo autoritario.

Respecto a, la **Teoría Y**, el autor antes mencionado, expone que la misma se basa en que a las personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. Las personas se sienten motivadas hacia el trabajo, buscan responsabilidades y son

creativas, no escapan del trabajo porque les gusta hacerlo, por eso tienen autodirección y autocontrol. La forma en que se puede comprometer a las personas con los objetivos de la empresa se basa en las recompensas por la realización, por tanto, a mayor recompensa ofrecido mayor será el grado de compromiso con lo que busca la empresa.

De manera, que la relación de esta teoría con la investigación tiene que ver con la parte de motivación y responsabilidad hacia el trabajo donde el incentivo es uno de elementos motivacionales, considerando que las personas poseen una capacidad para crecer que se puede cultivar y utilizar para su propio bien, así también, como para el beneficio de la organización, si se sienten motivadas toman iniciativa y son creativas. De ahí su fundamento en esta investigación.

Teoría de las necesidades de Maslow (1943)

La teoría de la motivación de Maslow, se basa en la llamada pirámide de las necesidades, su fundamento reside en que las necesidades pueden ser jerarquizadas, es decir, distribuidas por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano, clasificándose en necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de realización. De acuerdo a Robbins (2010) citado por Navas (2014), ellas son:

Necesidades fisiológicas: son necesidades innatas, como la necesidad de alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra el frío o calor) o deseo sexual (reproducción de especie). Orientan la vida humana desde el momento del nacimiento.

Necesidades de seguridad: Constituye el segundo nivel de las necesidades humanas. Llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Incluye seguridad y protección contra daño físico y emocional.

Necesidades sociales: son necesidades que surgen de la vida social del individuo con otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor.

Necesidades de estima: son las relacionadas con la manera en que la persona se ve y valora, es decir, con la autovaloración y la autoestima. La satisfacción de estas necesidades conduce a un sentimiento de confianza en si mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los que a su vez pueden llevar al desanimo o actitudes compensatorias.

Necesidades de Autorrealización: son necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Llevan a la persona tratar de emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de la vida como humano. Las necesidades de autorrealización están relacionadas con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y plena realización de aquello que cada persona tiene de potencial y como virtud.

Esta teoría de las necesidades de Maslow se relaciona con esta investigación por cuanto, ella establece una escala de necesidades que todo individuo desea satisfacer en ese mismo orden y esa satisfacción influye en el desempeño y eficiencia laboral, siendo un factor de motivación, demostrando con ello, la importancia de estas necesidades, lo cual hace que la gerencia debe preocuparse por mejorar las condiciones de trabajo en beneficio del bienestar del trabajador y su familia, de modo que si estas necesidades no están satisfechas en el talento humano, no es posible satisfacer otras necesidades de acuerdo a lo planteado por Maslow en su teoría.

Teoría de los Dos Factores de Herzberg (1959)

Herzberg, basaba su teoría en el ambiente externo, para él la motivación para trabajar depende de dos factores: De acuerdo a Chiavenato, (2013)

Factores higiénicos: se refieren a las condiciones que rodean a las personas en su trabajo, comprende condiciones físicas y ambientales, el salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, seguridad en el cargo, relaciones con compañeros de trabajo y las oportunidades existentes en la empresa. Constituyen los factores que tradicionalmente utiliza la organización para motivar a los empleados.

Factores motivacionales: están referida al contenido del cargo, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales, estos factores son: delegación de responsabilidad, libertad para decidir cómo hacer su trabajo, utilización plena de habilidades, responsabilidad por el cargo, definición de metas y objetivos, autoevaluación del desempeño.

Esta teoría, se relaciona con esta investigación, por cuanto especifica los dos tipos de factores motivacionales que influyen en el comportamiento y en la satisfacción laboral del personal, si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción y por consiguiente, se puede producir un alto o bajo rendimiento laboral, puesto que, la motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional que se manifiesta por la ejecución de tareas y actividades con ocasión del trabajo. De ahí, su relación con esta investigación, sobre como influyen en el comportamiento de los empleados y en la eficiencia laboral.

Teoría de las Necesidades de McClelland (1961)

McClelland, enfoca su teoría de las necesidades básicamente hacia tres tipos de motivación, las cuales según Chiavenato (2013), ellas son: necesidad de logro o realización, poder y afiliación.

1. - **Logro o realización:** es la necesidad de triunfar, de tener éxito en la competencia, buscar la excelencia. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, se distinguen por su deseo de hacer mejor las cosas. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuación para poder autocorregirse en su trabajo.

2. - Poder: según es la necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, de influir en ellos, es decir, conseguir que las personas se comporten de una manera que normalmente no lo harían y obtener reconocimiento por parte de ellas. Las personas que tienen esta necesidad prefieren las situaciones competitivas, les gustan que se las considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status.

3. - Afiliación:) se refiere al deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, les gusta ser habitualmente populares, tener contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente.

Esta teoría tiene relación con esta investigación en razón a que el tema central es la motivación y el rendimiento laboral, considerando que las personas se distinguen por su deseo de hacer mejor las cosas, buscar la excelencia, tener prestigio y status, así como, a mantener buenas relaciones con sus compañeros, les agrada trabajar en grupo, tener contacto con otras personas, logrando todo esto se sienten motivados a trabajar y mejorar su rendimiento personal en la organización.

Teoría de las expectativas de Vroom (1964)

La Teoría de las expectativas de Vroom es un modelo de motivación laboral presentado por Víctor Vroom y ampliado por Porter y Lawler. Se basa en la siguiente premisa: El esfuerzo para obtener un alto desempeño en el mundo laboral está directamente relacionado con la posibilidad de conseguirlo y de que, una vez alcanzado, el individuo sea recompensado de tal manera que el esfuerzo realizado haya valido la pena. La motivación según Vroom es producto de 3 factores, ellos son:

Valencia: es la importancia enfocada hacia una recompensa específica. Cada persona tiene preferencias (valencias) por determinados resultados finales. Una valencia positiva indica un deseo por alcanzar determinado resultado, mientras que una valencia

1. negativa implica un deseo de huir de determinado resultado final
2. Expectativas: se basa en la creencia de que un esfuerzo llevará al desempeño deseado. La expectativa será igual a cero si es imposible lograr el nivel de desempeño determinado y de uno si está cien por ciento segura de alcanzar el desempeño. La persona percibe las consecuencias de cada alternativa de comportamiento en forma de resultados representado una cadena de relaciones entre los medios y los fines.
3. Instrumentalizacion: es la creencia de que el desempeño está relacionado con las recompensas deseadas. Es la relación causal entre el resultado intermedio y el resultado final. Es la probabilidad asignada por el individuo de que un nivel de desempeño alcanzado en la tarea conducirá a varios resultados de trabajo. Puede ser negativa o positiva, varía de 0 a 1.

La relación de esta teoría con este estudio, reside en que las personas adoptan comportamientos que los llevan a lograr recompensas y reconocimientos así como, a satisfacer necesidades específicas en su

trabajo, esto los motiva a mejorar su rendimiento porque saben que serán recompensados por su esfuerzo y por ello, desean alcanzar un resultado, manteniendo siempre la expectativa sobre un mejor desempeño.

Base conceptual

Motivación

La motivación, consiste en las acciones que se deben realizar para lograr que los empleados sientan más atractivas las actividades que llevan a cabo en su trabajo. En los estudios sobre la motivación de Robbins (2010) citado por Navas (2014) se establece que “una necesidad insatisfecha crea tensión en el individuo, lo cual va a generar impulsos que lo llevarán a adoptar un comportamiento específico para trazarse metas particulares que si se logran, satisficieran la necesidad y conducirán a la reducción de la tensión” (p.24)

De modo, que para entender la conducta humana es necesario un mismo conocimiento de la motivación al respecto manifiesta Chiavenato (2014), que:

La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como el deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme a la exclusión social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humana gasta energía para lograrlo (p. 48).

Es importante señalar que la motivación juega un papel principal en el impulsar al ser humano a actuar, lo que tiene su base en un conjunto de necesidades de diversas índoles que el trabajador experimenta y que puede ser satisfecha mediante su vínculo laboral, en términos de su fuerza impulsora, manifestada en deseos a través de la cual se busca lograr las metas prevista por la persona como ser humano. Ver figura 1

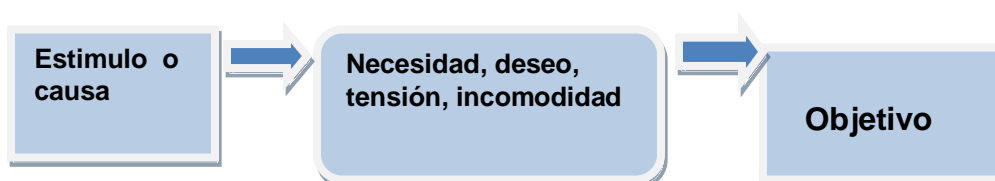




Figura 1. Modelo básico de motivación. Chiavenato (2014). Administración de Recursos humanos

El proceso de motivación parte de un estado de equilibrio en la persona, éste debido a estímulos internos o externos va a sentir una necesidad, la cual va a provocar un clima de tensión, esta tensión lleva al individuo a adoptar una conducta o comportamiento orientado a la satisfacción de la necesidad, una vez satisfecha la misma, la persona vuelve a su estado de equilibrio y surgirán necesidades de mayor jerarquía.

Las personas con un mayor grado de motivación se esforzarán más y tendrán éxito siempre que su capacidad y la oportunidad lo permitan. En tanto, las personas que tienen una baja motivación o carecen totalmente de esta, tendrán siempre una tendencia al fracaso. Ninguna organización puede triunfar si un cierto nivel de compromiso y esfuerzo de sus miembros, pero para que esto suceda, cada uno de ellos debe sentirse motivado y así contribuir al éxito de su organización.

Comportamiento humano y motivación

El proceso que dinamiza el comportamiento humano, es más o menos semejante en todas las personas, Según Chiavenato (2014), existen tres premisas que explican el comportamiento humano.

- 1. El comportamiento es causado:** Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente. El comportamiento es causado por estímulos internos y externos.
- 2. El comportamiento es motivado:** En todo comportamiento existe un “impulso” un “deseo” una “necesidad” una “tendencia” exposiciones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

3. **El Comportamiento está orientado hacia objetivos:** En todo comportamiento humano existe una finalidad, dado que hay una causa que lo genera. El comportamiento no es causal ni aleatorio, siempre está dirigido y orientado hacia algún objetivo.

La conducta motivada requiere de voluntad. Asimismo, según Serrano (2016) la motivación presenta ciertos componentes tales como:

1. **Una necesidad**, son los anhelos de satisfacer alguna carencia o desequilibrio fisiológico (necesidad de agua, alimentos) y psicológicos (necesidad de compañía, de adquirir algo) son fundamentales para la especie, pueden ser innatas o adquiridas, como las presenta Maslow la jerarquía está determinada por necesidades fisiológicas – sociales.

2. **Los estímulos**, es todo agente concreto o simbólico que al actuar sobre el organismo y ser percibido mediante los órganos de los sentidos, sistema nervioso, se interioriza, puede darse y estar en el ambiente o dentro del mismo organismo, además tiene estructura y fuerza.

3. **Un impulso**, es el estado resultante de la necesidad fisiológica, o un deseo general de lograr una meta.

Motivación laboral

La motivación, es de vital importancia para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y, por tanto, también lo es para el desempeño de sus tareas en el contexto laboral. En este ámbito, las organizaciones tratan de motivar a sus empleados para que inviertan esfuerzo e interés en la realización de su trabajo. Si el trabajador, gracias a su trabajo, encuentra satisfechas sus propias necesidades y deseos, se implicará aún más en las tareas y generará un buen clima laboral a su alrededor.

La motivación, es un tema que preocupa en la actualidad en el mundo institucional. Ello, por cuanto la motivación es el impulso del obrar del

individuo, es una fuerza capaz de impulsar la conducta y también de sostenerla mientras dure esta conducta. En cuanto a la motivación en el trabajo, las instituciones consideran que la motivación de los trabajadores a la hora de organizar la producción es que existe una relación entre la productividad – rendimiento del trabajador y el clima laboral.

Sobre este particular, Amorós, citado por Delgado, (2013), define la Motivación Laboral como, “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.” (P. 31) Debido a que, los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización.

La motivación laboral, es una técnica esencial en las empresas, esta técnica se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, es esencial para las empresas, puesto que la presencia de empleados correctamente motivados para ejecutarlo mejor posible sus funciones y tareas laborales es en beneficiosa tanto para la organización, que tendría mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para los propios trabajadores, quienes experimentarían un aumento en su calidad de vida laboral.(Serrano, 2016)

De acuerdo a Montserrat (2012), los elementos que ejercen influencia en la motivación laboral son:

1. Ambiente Laboral: uno de los factores más importantes en el desempeño de los trabajadores, es sin duda el ambiente que los rodea, éste debe ser confortable, que ofrezca seguridad, que no tenga excesivos mecanismos de supervisión, control o vigilancia, que permita cierta movilidad interpretada como libertad

2. Comunicación: las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues se relacionan con otras personas, con sus ambientes mediante la comunicación. La comunicación organizacional, es el estudio de procesos comunicacionales que tienen lugar dentro de los grupos sociales en torno a objetivos comunes. Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión que se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto la comunicación, es determinante en la dirección y el futuro de la organización.

3. Cultura Organizacional: la Cultura Organizacional representa, un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores y conductas compartidas por los integrantes de una organización. Es así como se considera un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras.

4. Incentivos: la interacción entre las personas y la organización pueden explicarse mediante el intercambio de incentivos, debido a que, la organización es un sistema cooperativo racional y, los individuos cooperan siempre, cuando sus actividades dentro de la organización contribuyan directamente al logro de sus propios objetivos. Así los incentivos (alicientes), recompensas o estímulos, son pagos hechos por la organización a sus trabajadores.

5. Satisfacción en el Trabajo: se puede decir que, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, una actitud no una conducta, debido a que, así también, es la expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. Es por ello, que la eliminación de fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Es decir, si hay motivación hay satisfacción laboral de lo contrario hay insatisfacción.

Dentro de este esquema de ideas, expresa Arnedo, (2010) citado por Sequeda (2015) que para los trabajadores, las principales fuentes de motivación externa son:

a) el dinero, en ocasiones, a medida que un trabajador va mejorando su estatus económico disminuye la importancia que le da al dinero, b) el reconocimiento, dentro de la empresa, un reconocimiento continuo, puede dejar de ser motivador y debe ser proporcional a la tarea realizada, c) la responsabilidad, sobre el trabajo, esta debe corresponder con la formación y las capacidades de cada uno, d) El reconocimiento social, un trabajo valorado y reconocido por la sociedad es una fuente de motivación por sí mismo.(p.18)

Es oportuno destacar, que las personas requieren ser valoradas, reconocidas como tales y no como puros instrumentos, ellas merecen respeto, dignidad y atención. Los empleados, desean que se valoren sus habilidades, sus esfuerzos y capacidades, además, de tener posibilidades de desarrollo y crecimiento dentro de la institución. El reconocimiento debe estar vinculado a un comportamiento o rendimiento deseado, de esta manera los empleados lo valoraran más y darán mejores resultados, haciendo que estos se sientan especiales dentro de la organización.

La motivación hacia el trabajo, es aquella en la cual la organización utiliza sus medios de recompensa o en su defecto de sanción con el fin de influir en el comportamiento de sus colaboradores, buscando que éstos aprendan los comportamientos adecuados y eliminar las actuaciones no adecuadas, todo ello, en busca del logro de los objetivos organizacionales. De ahí, que la gerencia, tienen una gran responsabilidad en determinar el clima psicológico y social que impera en su organización. Sus actividades y comportamientos tienen un efecto determinante sobre la motivación de los individuos en todos los niveles de la organización.

La motivación, hace énfasis en aspectos de la persona como sus necesidades, valores y personalidad, así como en otros aspectos centrados más hacia el entorno como, las recompensas. En este sentido, casi todas las personas según Díaz (op.cit) prefieren trabajar por las recompensas extrínsecas y/o intrínsecas que conlleva (p.34) Sin embargo, cada individuo tiene cantidades y tipos de motivaciones para trabajar muy diferentes que se

convierten en fuentes de ingreso, actividad, estímulo, contactos sociales, auto-realización y auto-actualización.

Por lo antes expuesto se concluye, que la motivación, es de vital importancia para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y, por tanto, también lo es para el desempeño de sus tareas en el contexto laboral. En este ámbito, las organizaciones tratan de motivar a sus empleados para que inviertan esfuerzo e interés en la realización de su trabajo. Si el trabajador, gracias a su trabajo, encuentra satisfechas sus propias necesidades y deseos, se implicará aún más en las tareas y generará un buen clima laboral a su alrededor.

Rol de la gerencia en la motivación laboral

En este orden de ideas, Rico (2010), citado por Sequeda (2015) expone que hay diversas estrategias que el gerente puede ejecutar para fomentar la motivación de sus trabajadores, entre ellas: a) Hacer interesante el trabajo, enriqueciéndolo, b) Relacionar las recompensas con el rendimiento, c) Proporcionar recompensas que sean valoradas por el personal, d) Tratar a los empleados como personas, e) estimular el liderazgo f) Ofrecer retroalimentación, g) involucrar al supervisor en la motivación, h) crear un ambiente de trabajo positivo y i) adoptar un estilo de dirección participativo. A continuación se sintetiza cada una de ellas:

1. Hacer del trabajo una experiencia interesante: esto se logra cuando el gerente conoce quién es quién en su equipo de trabajo y jamás debe dejar de preguntarle a su gente como lo está haciendo. Es decir, demostrar interés por lo que realiza el trabajador.
2. Crear una relación entre las recompensas y el rendimiento: significa establecer recompensas a parte del sueldo que puedan ser vinculadas al rendimiento individual.

3. Proporcionar recompensas valorables: hay muchos otros tipos de recompensa que podrían ser realmente apreciadas por el personal, hay que definir las reglas de juego, significando con ello que el gerente debe conocer las necesidades de sus trabajadores

4. Saber que los colaboradores son personas: cada persona espera recibir algo diferente, pero algunas veces los gerentes ven a los integrantes como números que suman o restan utilidad. Es decir, tratar a los trabajadores como seres humanos con necesidades y sentimientos

5. Estimular el liderazgo: existen tareas que podrían parecer menores, pero que le dan un valor agregado al colaborador frente a su desempeño.

6. Garantizar una retroalimentación con sustancia, precisa y oportuna: la falta de retroalimentación suele producir en el empleado una frustración que a menudo tiene un efecto negativo en su rendimiento. Con esto se quiere significar que se debe informar al trabajador como esta realizando su trabajo.

7. Que el supervisor se involucre en la motivación: es necesario cambiar la idea de que las personas representan costos para la empresa. Un gerente, que trata de hacerles creer a los trabajadores que su opinión en el trabajo cuenta cuando en realidad ni siquiera es tomado en cuenta en la toma de decisiones es mortal en temas de liderazgo.

8. Procurar crear un ambiente de trabajo positivo, fomentar las buenas prácticas y educar en hábitos positivos: ser el primero en llegar y el ultimo en irse, dar el ejemplo, nunca llamar la atención con críticas destructivas delante del equipo, jamás denotar preferencia por algún miembro del equipo, considera que cada persona realiza una tarea importante.

9. Adoptar un estilo de dirección participativo, es decir, darle oportunidad de opinar y aportar ideas para mejorar su trabajo

10. Utilizar los recursos al máximo y de la mejor manera, es decir, utilización racional de recursos.

Los gerentes, estos deben establecer políticas gerenciales eficientes, propiciar el progreso de su personal, permitir ascender por desempeño,

premiar con equidad, implementar aumentos salariales, adjudicación, de bonos o primas por eficiencia, otorgar condecoraciones, ofrecer un ambiente de trabajo agradable, cómodo y con los equipos o materiales necesarios para realzar sus actividades asignadas. el líder que desea ser exitoso en su organización debe comunicar a su subalterno los objetivos en forma clara, elogiar a su personal, permitir la participación en la toma de decisiones, dar el ejemplo, servir de instructor, ubicar cada individuo en el puesto adecuado, asignar retos, responsabilidades, reconocer el trabajo, ofrecer un trato justo y cordial.

Rendimiento laboral

En las organizaciones, sintetizando lo expuesto por Díaz (2012) se emiten juicios sobre la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o lo que producen. En este caso, medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento. Sin embargo, hay otro grupo de especialistas y autores que consideran el rendimiento como un conjunto de conductas en el entorno laboral, en lugar de definirlo como el resultado de las mismas. Desde esta perspectiva, los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se referirían a los resultados, mientras que el rendimiento se refiere a los comportamientos que se dirigen a la consecución de dichos resultados.

En este sentido, uno de los autores de mayor renombre en este ámbito, Motowidlo (2003), citado por Serrano (2016), concibe el rendimiento como, “el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado” (p.53). Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Igualmente, de un modo práctico, también suele definirse el rendimiento laboral, según Díaz (2012), "como una función de la capacidad y la motivación del trabajador (p. 30) En este sentido, si la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo, su resultado conductual y observable es el rendimiento. El término rendimiento suele emplearse de forma poco estricta, incluyendo resultados y conductas. Generalmente, según Díaz (2012) se distinguen 2 tipos diferentes de rendimiento en función de sus consecuencias para la organización:

1. Rendimiento de tarea o intra-rol: se refiere a la conducta de los trabajadores respecto a sus tareas y obligaciones laborales, incluye elementos como: conocimientos, habilidades técnicas, formación para el trabajo, aplicación de conocimientos tareas y técnicas.
2. Contextual o extra rol: conducta que la organización no exige de manera formal, pero que son necesarias para su éxito global. Se caracterizan por ser: voluntarias, no están entre las obligaciones del puesto, intencionales, es el individuo quien decide, positivas, benefician a la organización y desinteresadas, su principal motivación no es un bien personal aunque no lo excluya.

La idea de rendimiento esta asociada al vinculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho. Laboral, por su parte, es lo que esta vinculado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica). (Serrano, 2016) Esto permite comprender la idea de rendimiento laboral: el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles.

En relacion a los factores, Díaz (2012) expone un modelo de ocho (8) factores que componen el rendimiento laboral, ellos son, resumiendo.

1. Competencias de tareas específicas del puesto: son las conductas específicas que distinguen el contenido básico de los diferentes puestos, tareas fundamentales del trabajo.
2. Competencias de tareas no específicas del puesto
3. Competencias de la comunicación oral y escrita
4. Demostración de esfuerzos: grado de compromiso del trabajador con las tareas del puesto, de manera constante e intensa en condiciones adversas.
5. Mantenimiento de la disciplina personal: grado en que el empleado evita las conductas negativas, infracción de normas y ausentismo.
6. Voluntad de facilitar el trabajo en equipo y de los empleados: apoyo a los compañeros, ayudando a solucionar problemas, siendo un buen modelo y manteniendo los objetivos a la vista.
7. Supervisión/liderazgo: conducta dirigida a influir en el rendimiento de los subordinados mediante la interacción personal.
8. Gestión/administración: conducta dirigida a articular objetivos para la unidad o empresa, organizar personas y recursos o contribuir a la resolución de situaciones problemática.

Dentro del contexto expuesto, debe destacarse que la falta de rendimiento laboral, perjudica la productividad y las finanzas de la empresa, pues es justamente el mencionado rendimiento el que permite evidenciar las competencias laborales que pueden ser alcanzadas por un colaborador con base en sus conocimientos, formación, capacidades y conductas. En este sentido, señala Antúnez (2015). el rendimiento laboral está íntimamente ligado al desempeño, es decir, a lo que en realidad hace el trabajador y no solo a lo que sabe hacer, por tanto, es necesario tomar en consideración aspectos tales como: las aptitudes, el comportamiento, el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y las específicas del puesto de trabajo, así como, las cualidades personales que requiere cada ocupaciones o cargo.

Cabe destacar, lo señalado por Serrano (2016), cuando define el rendimiento como conducta. El aclara que el rendimiento no tiene por que ser acciones directamente observables de un individuo. Puede consistir en producciones mentales como respuestas o decisiones. Además, el propone que hay 3 determinantes basicos de la conducta:

1. **Conocimiento declarativo:** los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber que hacer), principios, objetivos, autoconocimiento. Es función de diversos factores: habilidad, personalidad, intereses, ducación, formacion, experiencia, aptitud/interacciones de trato.
2. **Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades.** Habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales. También son función de los elementos anteriores.
3. **Motivación**, definida como conducta de elección, es decir: - la elección de actuar o invertir esfuerzo - la elección del nivel de esfuerzo - la elección de persistir en el tiempo Esta es función de Cualquiera de las variables independientes establecidas en cualquier teoría de motivación.

Influencia de la Motivación en el Rendimiento Laboral

La motivación, desempeña un papel fundamental en el rendimiento de los trabajadores, según Herrera (2013), éste depende de varios factores, satisfacción, conductas y otras circunstancia del ambiente laboral y que el mismo debe ser evaluado mediante métodos o procesos acorde con el trabajo que se espera realice el trabajador (p..42) De modo, que uno de los determinantes primarios de los resultados del trabajo, es la motivación laboral, referida no solo a la condición anímica de la persona sino también a la influencia del entorno ambiental.

Asimismo, Mowday y Spencer (citado por Díaz, 2012), demostraron que la motivación de logro estaba relacionada con el ausentismo laboral, uno de los comportamientos contraproducentes en el trabajo, pues se considera una de las facetas del rendimiento laboral, según mostraron sus investigaciones,

las personas con baja motivación al logro presentan más ausentismos laboral que aquellas con alta motivación al logro. Por otra parte, señala este autor, que la motivación y el rendimiento presentan una influencia recíproca, no solo la motivación puede afectar el rendimiento sino que el rendimiento puede afectar la motivación.

Al respecto Díaz (op.cit), identifica diversos factores que afectan la motivación y el rendimiento de los trabajadores ellos son:

a) ser tratado con respeto, b) comprender que se espera de ellos, c) poseer sentido de pertenencia a la organización, d) ser tratado con igualdad, e) tener acceso a herramientas y recursos de información, f) recibir la información necesaria para tener un buen rendimiento, g) tener una comunicación bidireccional abierta y honesta, h) trabajo en equipo, i) recibir reconocimiento, j) tener oportunidad para aprender desarrollarse y progresar k) conocer como su rol contribuye al éxito de la organización, l) seguridad.(p.45)

Evaluación del Rendimiento Laboral

Con el fin de facilitar la gestión del rendimiento, al evaluación debe orientarse hacia el futuro, hacia lo que los trabajadores pueden hacer para desarrollar su máximo potencial en la empresa, lo cual supone una retroalimentación de parte de los directivos con el fin de que éstos alcancen unos niveles más altos de rendimiento. Según Santana (2012). El rendimiento y el desempeño de los empleados de una empresa tienen que ver con los conocimientos, destrezas, habilidades, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y reconocimiento al trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales (p.60)

Respecto a la importancia de la evaluación del rendimiento, ésta es relevante para el desarrollo de la empresa, porque según Santana (op.cit) “permite conocer puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones” (p.61) Permite, además, determinar y

comunicar la forma en que están desempeñando su trabajo y poder elaborar planes de mejora. Asimismo, puede ayudar a determinar y aplicar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización.

Asimismo, expresa Santana (op.cit) que la evaluación del rendimiento suministra información que es necesaria para: la formación del personal mediante la retroalimentación, sueldos y salarios, ubicación, ascensos, despidos, investigación de personal, calidad, y cantidad del trabajo, iniciativa, conocimiento del puesto, planificación, control de costos, relaciones interpersonales, relaciones con el público y responsabilidades. La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos.

La Satisfacción como factor del rendimiento Laboral

La satisfacción laboral, según Olarte (2011), citado por Sequeda (2015), se entiende como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo (y sus recompensas extrínsecas e intrínsecas) y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (p.5) Es decir, es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen o sea la satisfacción de esa necesidad.

Es importante destacar, que los gerentes de una empresa u organización mediante estudios pueden conocer los efectos de las políticas, normas y procedimientos y otros actos administrativos en los miembros de la misma, para así tomar las debidas correcciones. Desde el punto de vista de la empresa, el trabajo y la satisfacción influyen en la disposición de la persona para el trabajo, un trabajador satisfecho tendrá mayor disposición a trabajar que uno insatisfecho. De manera, que la actitud de satisfacción, es

condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo.

Sobre este particular expresa, Olarte (op.cit), citado por Sequeda (2015). la ausencia de satisfacción con el trabajo puede verse reflejado en contra de las organizaciones, “manifestado a través de huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo y mayor rotación de personal, quejas, rendimiento bajo y un deficiente servicio a los usuarios, así como, problemas disciplinarios” (p.7) Asimismo, expone Olarte (op.cit), entre los factores explicativos de la satisfacción laboral se encuentran los siguientes:

1. Factores demográficos: incluyen variables como el sexo, nivel educativo, la edad y el estado civil. En el caso del sexo, las mujeres declaran más altos grados de satisfacción que los hombres. Sobre la edad, se ha encontrado que la satisfacción laboral tiene forma de U a través del tiempo con el mínimo alrededor de los 30 años. En el caso de la educación, algunos estudios han encontrado que se correlaciona negativamente con la satisfacción, depende de las expectativas o la brecha entre resultados y aspiraciones. En cuanto al estado civil, los casados tienden a reportarse más satisfechos.
2. factores aspiracionales: estos están relacionados con las expectativas, comparaciones con el grupo de referencia y las preferencias del individuo. Incluye la disposición personal la cual se refiere a la percepción de las personas consigo mismas acerca de las realidades de su trabajo, se mide por el autoestima y la auto eficacia.
3. factores extrínsecos al trabajo: aquí se incluyen las variables que miden la calidad objetiva del trabajo como, el salario, la relación del trabajo con la profesión, el horario, el tipo de contrato, posición ocupacional, la seguridad social y las condiciones físicas del puesto de trabajo, entre otros.
4. factores intrínsecos, se consideran las características propias del trabajo como, las oportunidades que éste ofrece de aprendizaje, la

responsabilidad, la autonomía, el reconocimiento y la dificultad del mismo. Otras variables serían, la variedad de tareas, de espacios o sitios de trabajo y la autonomía.

De modo, que la satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones, surgiendo a partir de la sucesión entre el trabajo real y las expectativas del trabajador, expectativas que se originan por la comparación con otros empleados. Se puede decir también, que la satisfacción es la diferencia entre la cantidad de recompensas que recibe y la que ellos creen deberían recibir, si esta diferencia es muy alta generará sentimientos de frustración que pueden manifestarse de diferentes maneras entre ellos la agresividad, descontento y apatía.

En este sentido, se puede afirmar un trabajador feliz que se sienta bien en su trabajo es un trabajador productivo. Esto hace determinar que su rendimiento depende de su motivación laboral existiendo una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, donde las recompensas, el reconocimiento verbal, el nivel del sueldo y la probabilidad de ascenso juegan un papel fundamental en esta motivación y satisfacción laboral. Por tanto, las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos.

Reseña de la institución

El Instituto Autónomo de la Salud del Estado Apure (INSALUD-Apure), fue fundado como ente descentralizado según gaceta oficial del Estado Apure, el 22 de Diciembre de 1998, por decreto de la Asamblea Legislativa del Estado Apure, bajo el N° 26. El cual establece que le corresponde gerenciar, evaluar y controlar los servicios de salud que presta el sistema de Salud del Estado Apure, este consta de una estructura organizativa funcional jerárquica con un nivel de descentralización.

Misión

El Instituto Autónomo de Salud Apure es una organización de servicios, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del fisco estatal y adscrito a la gobernación del estado Apure; el cual funge como organismo rector y ejecutor de las políticas de salud en el estado y cuyo propósito es garantizar la atención en salud a la ciudadanía en general, con un adecuado sentido de los principios de universalidad, participación, descentralización, coordinación, calidad y continuidad en materia de salud; a través de la satisfacción de salud y la superación de las expectativas de nuestros clientes (la ciudadanía), una atención médica integral de carácter preventivo y curativo; acciones de saneamiento sanitario ambiental; estrategias de educación, prevención y fomento de la salud; dotación de red de servicios y programas de salud; el desarrollo y entrenamiento del recurso humano y el uso de tecnologías adecuadas; contribuyendo así al desarrollo.

Visión

Garantía del servicio de la salud, en función de los siguientes principios:

- Principio de Universalidad: Todos los ciudadanos tienen derecho a recibir atención en protección de la salud, sin discriminación alguna.
- Principio de Participación: Los ciudadanos individualmente u organizados en sociedad civil podrán participar en la programación de los servicios de promoción y saneamiento ambiental para la preservación de la salud individual y comunitaria.
- Principio de Descentralización: Se promoverá la transferencia de los servicios de salud hacia los municipios, con el fin de buscar una mejor administración y provecho de los recursos disponibles.
- Principio de Coordinación: Cooperan y concurrirán armónicamente las diferentes instancias (administraciones públicas y establecimientos de atención médica) en la realización de acciones e implementación de estrategias, en pro de lograr fines propuestos.

- Calidad: Se fomentara el desarrollo de mecanismos adecuados que garanticen a los usuarios; la calidad en la prestación de los servicios en materia referida a salud, lo cual deberá contemplar criterios de integridad, personalización, suficiencia, oportunidad y adecuación de las normas y procedimientos y prácticas profesionales.
- Continuidad: Se asegurara el cumplimiento de los planes de salud, a mediano y largo plazo, independientemente de quien posea la autoridad de decisión.

Funciones

El Instituto Autónomo de Salud Apure (INSALUD), por ser un organismo que rige la salud del Estado tiene gran cantidad de actividades dirigidas a fomentar la salud en el estado, dentro de esas actividades se mencionan las siguientes:

- Preservar, defender y restituir la salud de los habitantes del Estado Apure.
- Garantizar el derecho a la salud en pro de mejorar los niveles de calidad de vida de la población.
- Fomentar el desarrollo de la atención médica primaria y el saneamiento ambiental.
- Promover la transferencia de los servicios de salud hacia los municipios, en pro de una mejor administración y provecho de los recursos.
- Fomentar la participación de la sociedad civil en la programación de servicios de promoción y saneamiento ambiental en pro de la preservación de la salud individual y comunitaria.
- Coordinar de manera armónica entre las instancias involucradas las acciones y estrategias a implementar.

- Fomentar el desarrollo de mecanismos adecuados que garanticen calidad de servicio en salud.

Bases Legales

La fundamentación legal, en la cual se sustenta esta investigación, corresponde a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela año 1999, Ley del Estatuto de la Función Pública (2002), Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y Trabajadores (2012) y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, (2005)

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Esta Constitución establece en su artículo 87, lo siguiente:

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

Analizando este artículo de la Constitución, el trabajo es un derecho y un deber de todo ciudadano, y en este sentido el Estado tiene la responsabilidad de fomentarlo adoptando medidas que favorezcan un trabajo digno y decoroso garantizando que todos los ciudadanos tengan acceso a una actividad ocupacional. Asimismo considera, que la libertad de trabajo es un derecho sin limitaciones o restricciones solo las contempladas en la ley,

Ley del Estatuto de la Función Pública (2002)

Artículo 23. Los funcionarios públicos tienen derecho a percibir las remuneraciones correspondientes al cargo que desempeñen, de conformidad con lo establecido en este Decreto Ley y sus reglamentos.

Igualmente, el Artículo 24, establece lo siguiente:

Los funcionarios sujetos al presente Decreto Ley tienen derecho a disfrutar de una vacación anual de quince días hábiles durante el primer quinquenio de servicios; de dieciocho días hábiles durante el segundo; de veintiún días hábiles durante el tercero, y de veinticinco días hábiles, a partir del décimo sexto año de servicio. Asimismo de una bonificación anual que no podrá ser menor de 15 días de sueldo.

Esta Ley rige la relación de trabajo de los funcionarios y funcionarias públicas y las administraciones públicas, nacionales, estatales y municipales, establece en su Artículo 23 derecho de los funcionarios públicos, que los mismos tienen derecho a una remuneración de acuerdo al cargo que desempeñan. Asimismo, en su artículo 24 especifica, los funcionarios públicos tienen derecho a disfrutar de vacaciones el cual podrá variar según los años de servicios y de un bono vacacional que no podrán ser menor de 15 días de sueldo, esto influye en la motivación del personal.

Artículo 54. El ascenso se hará con base en un sistema de méritos que contemple la trayectoria, conocimientos y demás aspectos relevantes. Los reglamentos del presente Decreto Ley establecerán las normas relativas a los ascensos.

Artículo 73

El desarrollo del personal se logra mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas

tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de las organizaciones, y progresar en la carrera como funcionario público.

En relación al Artículo 54, éste se refiere al ascenso que se hará con base al sistema de méritos que contempla la trayectoria y conocimiento del funcionario o funcionaria pública. Asimismo en el Artículo 73, expone, el desarrollo del personal mediante la formación y capacitación en el mejoramiento técnico-profesional incorporando nuevos conocimientos y tecnologías con el fin de adaptarse a los cambios del entorno. De acuerdo a los artículos antes mencionados, se contempla en la legislación venezolana, normas que amparan legalmente los factores motivacionales que es necesario desarrollar para lograr la satisfacción laboral de los funcionarios públicos, como son: la remuneración, el ascenso, los incentivos, vacaciones, permisos, licencias, bonificaciones y capacitación que influyen en el rendimiento laboral.

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

Esta Ley establece en su artículo 156, lo siguiente:

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: a) El desarrollo físico, intelectual y moral, b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo, c) El tiempo para el descanso y la recreación, d) El ambiente saludable de trabajo, e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral, f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Según lo expuesto en este artículo, el trabajo debe prestarse en condiciones que garanticen el desarrollo mental, moral y físico con pleno respeto a sus derechos humanos en el cual pueda obtener una formación e intercambio de conocimientos, descanso, seguridad laboral y protección a su

salud, un ambiente de trabajo sano y adecuado, donde exista hostigamiento por parte de otras personas.

Asimismo, en su artículo 110, esta Ley especifica lo siguiente:

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.

Este artículo, plantea que los aumentos de productividad deben generar una remuneración mayor para los trabajadores y las trabajadoras. De manera que cuando no haya productividad deben acordar conjuntamente trabajadores y gerentes planes y programas dirigidos a incrementar el nivel de productividad y la calidad del producto, con el fin de lograr incentivos para sus participantes de acuerdo al aporte de cada uno de los trabajadores. De ahí, su relación con la motivación y el rendimiento laboral.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, (2005)

Esta Ley en su artículo 1, establece como objetivo principal:

Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo

libre, descanso y turismo social....

Como bien se observa, en este artículo se establecen los lineamientos de las políticas y entes que garanticen a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo sano, agradable que permita el desarrollo del ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, previniendo accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, además de, promover programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social de los trabajadores.

Plan de la Patria (2013-2019)

De acuerdo al segundo Plan socialista de Desarrollo Económico y social de la Nación 2013-2019, este establece en el Objetivo Nacional 2.5. “Lograr la irrupción definitiva del Nuevo Estado Democrático y Social, de Derecho y de Justicia”. Dentro de este objetivo especifica como objetivo estratégico y general N° 2.5.3.2. lo siguiente: “Forjar una cultura revolucionaria del servidor público, regida por la nueva ética socialista, promoviendo una actuación en función de la acción del Estado, fundamentado en el principio de la administración pública al servicio de las personas”.

Tabla 1
Operacionalización de variables

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento
Diagnosticar el rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure.	Eficiencia laboral	Desempeño individual	Puntualidad Cumplimiento de tareas Conocimientos y habilidades Iniciativa Esfuerzos Colaboración Participación Conocer el cargo Compromiso Creatividad	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	E n c u e s t a	C u e s t i o n a r i o
Describir los factores motivacionales que afectan eficiencia laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure.	Factores motivacionales	Factores extrínsecos Factores intrínsecos	Remuneración Incentivos Condiciones laborales Comunicación Relaciones interpersonales Clima laboral Reconocimientos Libertad sobre el trabajo. Motivación Capacitación Delegación	11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21	E n c u e s t a	C u e s t i o n a r i o

Fuente: Suarez (2017)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque Epistemológico

Esta investigación se fundamenta en el paradigma cuantitativo, el cual según Hurtado y Toro (2007) citado por Cervantes y Siba (2015), “Es aquella que predominantemente tiende a usar instrumentos de medición y comparación que proporciona datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y de la estadística” (p.41) Por tanto, se adapta a esta investigación por cuanto se va emplear datos numéricos y estadísticos en el análisis de la información de acuerdo a cada variable señalada.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación ha sido definido por Hernández y otros (2014), como, “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación.” En este caso el diseño es de campo, el cual según Hurtado (2012), “la información se obtiene a partir de fuentes vivas o materiales, en su contexto natural o habitual”. Es decir, en este caso la información se obtuvo directamente de las personas que laboran en la Gerencia de Recursos humanos..

Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación, según Arias (2012), “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” (p: 77) En tal sentido, la misma se apoyò en un estudio descriptivo, el cual según Arias (op.cit):”Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p.24). Es decir, la caracterización de un hecho. Este fue efectuado a través de un diagnóstico de los factores motivacionales y el rendimiento laboral del personal de la Gerencia de Recursos humanos de INSALUD.

Modalidad de investigación

La modalidad de investigación en el presente estudio. se ubicó en un proyecto factible, que de acuerdo a la definición dada por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014) “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o grupos sociales”(p. 21). Se enmarca en esta modalidad debido a, que se trata de una propuesta de Acciones motivacionales para el fortalecimiento del rendimiento laboral en la Gerencia de Recursos humanos de INSALUD.

Población y Muestra

Población

La población es el todo que conforma el fenómeno a estudiar en donde los elementos de ésta tienen características comunes, la cual se estudiará y dará origen a los datos de la investigación; por lo tanto Hernández y otros (2014) la definen como el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados. En base, a esta conceptualización y a la problemática objeto del estudio, la población estuvo conformada por 30 funcionarios de la Gerencia de Recursos humanos.

Cuadro 1. Población

Cargos	Número de empleados
Gerente	1
Jefe de Nomina	1
Coordinadores	4
Analistas de personal	24
Total	30

Fuente: Suarez (2017)

Muestra

Con respecto a la muestra, Sabino (2014), la define como “La parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo” (p.83) En relación a esta investigación no se calculó muestra por ser pequeña la población, encuestándose a todos los funcionarios de la Gerencia de Recursos humanos, 30 en total.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Respecto a las técnicas, Hernández y otros (2014) expresan que la “recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. También se conoce como las distintas formas de obtener la información. Para efectos de este estudio la técnica que se aplicó para la recolección de la información fue la encuesta, la cual de acuerdo a Arias (2012), “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular” (p.70).

Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos es definido por, Arias (op.cit), como, “un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68) Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario Al respecto, Arias (op.cit) define el cuestionario, como, “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas (p.74).Este cuestionario estuvo conformado por 21 ítems con opciones de respuesta siempre, algunas veces y nunca

Validez y Confiabilidad

Validez

La validez de un instrumento según Hernández y otros, (2014), se refiere “al grado que un instrumento mide lo que el investigador quiere medir” (p. 25). La validez es la capacidad de la escala para medir las cualidades para los cuales ha sido construido el instrumento y no otro parecido. La misma se realizará a través de la evaluación de tres (3) expertos, dos (02) especialistas en el área de Gerencia general y un (01) especialista en metodología quienes suministrarán sus observaciones para cada uno de los ítems contenidos tanto en la entrevista estructurada como en el cuestionario de acuerdo a los siguientes criterios: congruencia con la dimensión, redacción de los ítems, claridad y precisión.

Confiabilidad

Según Hernández, y otros (op.cit) se refiere “Al grado en que su aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales

resultados” (p. 56). d Esta se refiere al hecho que los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión bajo ciertas condiciones, deberían ser similares si volviéramos a medir el mismo rango en condiciones idénticas. El coeficiente a aplicar es el Alfa de Cronbach, por trabajar con varias alternativas, se evalúa la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems y varía entre 0 y 1 de muy bajo hasta muy alta. Su fórmula es la siguiente:

$$a = \frac{K}{K-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\} \quad \frac{21}{20} \times \left(1 - \frac{7,13}{24,8} \right) = 0,75 \quad 75\% \text{ Confiabilidad alta}$$

a = Coeficiente Cronbach

K = Numero de Item

ST² = Varianza Total

Si² = Suma de Varianza Individuales

Técnicas de Análisis de datos

La técnica de análisis de datos según Arias (2012), “se refiere a las distintas operaciones que serán sometidas los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso” (p.111). El cual se realizará mediante un análisis cuantitativo de toda la información numérica resultante de la investigación a través de la estadística descriptiva, en la cual la información se presentará en cuadros estadísticos de distribución de frecuencia y gráficos. Una vez tabulados se procedió a analizar e interpretar la información de acuerdo a cada variable estudiada

Procedimientos Metodológicos empleados en la investigación

Para la realización de este proyecto se hizo una ejecución secuencial e integrada de diversas tareas, las cuales se sintetizan en un plan de trabajo o de ejecución, donde se aplicaran las siguientes fases:

Fase documental: Esta fase tuvo como propósito la escogencia del tema, y de la institución, así como revisar, seleccionar y analizar todo el material bibliográfico relacionado con el mismo y escoger las técnicas fundamentales y el instrumento para el desarrollo de la investigación.

Fase de campo: Las acciones principales desarrolladas en esta fase fueron las siguientes: descripción del problema, objetivos y aplicación de instrumentos y validación, organización, clasificación y tabulación de datos, análisis e interpretación de resultados.

Fase operacional: en esta fase se elaboró la propuesta sobre, acciones motivacionales para para el fortalecimiento del rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure (INSALUD), la cual consta de presentación, objetivos, fundamentación teórica, factibilidad, y acciones.

	de trabajo en busca de una mayor eficiencia en la institución?	20	67	10	33	0	0	30	100
7	¿Participas en la toma de decisiones de la institución?	4	13	6	20	20	67	30	100

Fuente: Suarez (2017)

Tabla 3
Dimensión: Desempeño individual

Nº	Ítems	Siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
8	¿Conoce bien su trabajo?	30	100	0	0	0	0	30	100
9	¿Te sientes comprometido con la institución?	30	100	0	0	0	0	30	100
10	¿Aplica usted la innovación y creatividad en su trabajo?	0	0	12	40	18	60	30	100

Fuente: Suarez (2017)

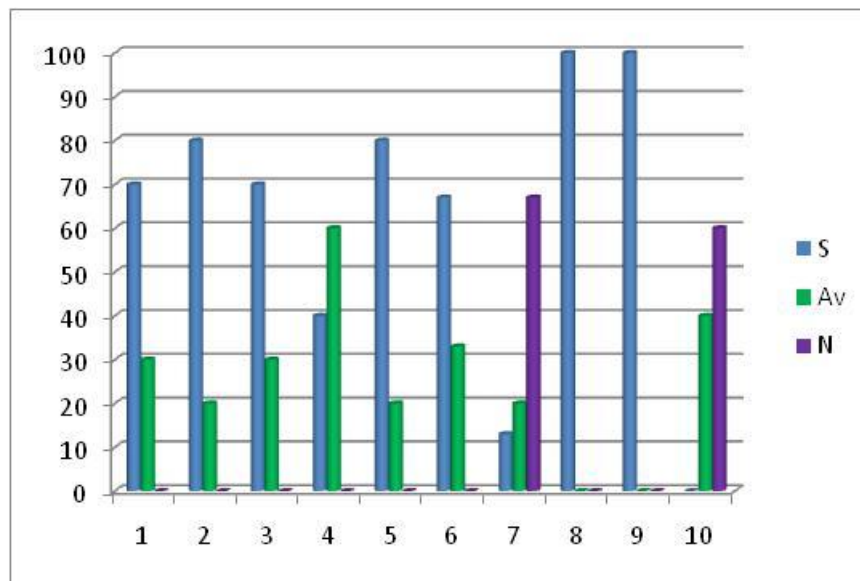


Grafico 1. Rendimiento laboral. Suarez (2017)

En relación a la variable rendimiento laboral, dimensión, desempeño individual tabla 3, grafico1. En el ítem 1 si asiste con puntualidad a su trabajo diariamente, el 70% respondió siempre. Indicando que cumplen con las normas establecidas sobre el horario de trabajo. Asimismo, en el ítem 2,

si cumple con sus tareas asignadas en el tiempo previsto, el 80% señaló, siempre, esto es parte fundamental para el rendimiento laboral. En el ítem 3, si considera que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar el cargo, el 70%, indicó siempre. Al respecto Díaz (2012) expone entre los ocho factores que componen el rendimiento se encuentra la competencia de tareas específicas del puesto.

En este orden de ideas, en el ítem 4, si aplica la iniciativa en la ejecución de su trabajo, el 60% indicó algunas veces. En el ítem 5, si se esfuerza continuamente para lograr un trabajo de calidad, el 80% reveló siempre. De acuerdo a Díaz (2012), entre los factores que componen el rendimiento laboral esta la demostración de esfuerzos, esto es relevante para obtener un rendimiento efectivo. Asimismo, en el ítem 6, si colabora con sus compañeros de trabajo en busca de una mayor eficiencia en la institución, el 67% manifestó siempre. En este sentido, Díaz (op.cit), expresa entre los elementos que componen el rendimiento, la voluntad de facilitar el trabajo en equipo y de los empleados: apoyo a los compañeros, ayudando a solucionar problemas.

En el ítem 8, si conoce bien su trabajo, el 100% expresó siempre. Igualmente, en el ítem 9 si se sientes comprometido con la institución, el 100% respondió siempre. Es importante mencionar, que otro de los factores que afectan la motivación y el rendimiento según Díaz (op.cit) es el de poseer sentido de pertenencia a la organización, sentirse comprometido con ella y en el ítem 10, si aplica la innovación y creatividad en su trabajo, el 60% señaló nunca, es relevante estimular la creatividad y la innovación en el personal para mayor rendimiento laboral y éxito organizacional. Por consiguiente, según los encuestados si existe rendimiento laboral de acuerdo a estos indicadores.

Variable: Factores motivacionales

Tabla 4

Dimensión: factores motivacionales extrínsecos

Nº	Ítems	Siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
11	¿Se siente usted bien remunerado por su trabajo?	0	0	6	20	24	80	30	100
12	¿Existe en INSALUD un plan de incentivos laborales?	0	0	7	23	23	77	30	100
13	Considera que las condiciones físicas en su área de trabajo son las más adecuadas para un efectivo ambiente de trabajo?	0	0	0	0	30	100	30	100
14	¿Existe una comunicación efectiva entre jefe y el personal de la gerencia de Recurso humanos?	4	13	18	60	8	27	30	100
15	¿Mantiene usted relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo?	23	77	7	23	0	0	30	100
16	¿Considera que hay un buen clima laboral en esa Gerencia?	7	23	20	67	3	10	30	100

Fuente: Suarez (2017)

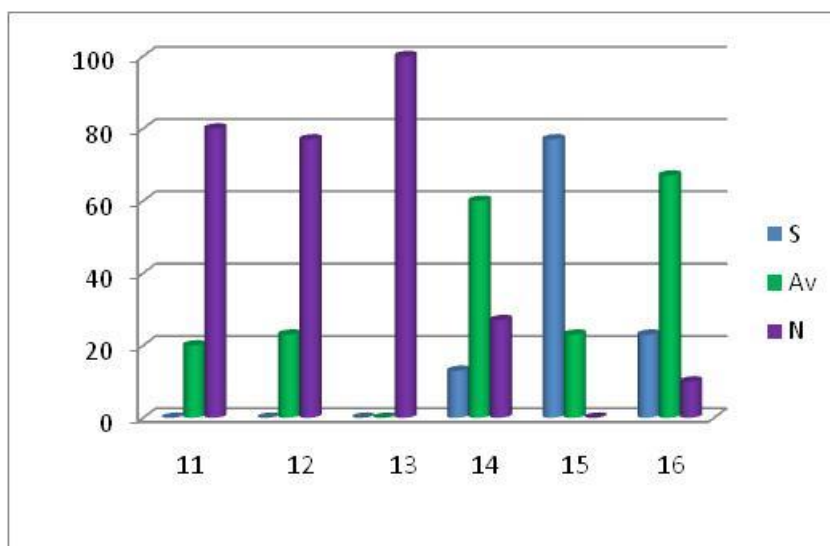


Grafico 2. Factores motivacionales extrínsecos. Suarez (2017)

En lo concerniente a la variable, factores motivacionales, dimensión factores extrínsecos en el ítem 11, si se siente bien remunerado por su trabajo, el 80% indicó nunca. Este es un factor de motivación muy importante, según Herzberg lo incluye entre los factores higiénicos como fuente de insatisfacción laboral. En el ítem 12, si existe en INSALUD un plan de incentivos laborales, el 77% reveló nunca. En este sentido, expone Montserrat (2012) entre los elementos que influyen en la motivación laboral se encuentran los incentivos, alicientes, recompensas o estímulos, que son pagos hechos por la organización a sus trabajadores. Indicando que estos factores motivacionales.

En atención al ítem 13. si considera que las condiciones físicas en su área de trabajo son las más adecuadas para un efectivo ambiente de trabajo, el 100% opinó nunca. Al respecto cita Delgado (2013), el ambiente laboral, es uno de los factores más importantes en el desempeño de los trabajadores. En el ítem 14, si existe una comunicación efectiva entre jefe y el personal de la gerencia de Recurso humanos el 60% manifestó algunas veces. Es de señalar, que entre los factores que afectan la motivación y el rendimiento según Díaz (2010), esta tener una comunicación bidireccional abierta y honesta, En el ítem 15 si mantiene relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo el 77% señaló siempre. En el ítem 16, si considera que hay un buen clima laboral en esa Gerencia, el 67% expresó algunas veces.

Tabla 5
Dimensión: Factores motivacionales intrínsecos

Nº	ITEMS	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
17	¿Aplica la gerencia de Recursos humanos reconocimiento al personal por su trabajo?	0	0	4	13	26	87	30	100
18	¿Tiene usted libertad para decidir sobre la ejecución de su trabajo?	0	0	22	73	8	27	30	100
19	¿Se siente usted motivado para trabajar en esa institución?	3	10	20	67	7	23	30	100
20	¿Incentiva la gerencia de Recursos humanos a la capacitación y actualización profesional?	0	0	8	27	22	73	30	100
21	¿El gerente de Recurso humanos delega en el personal?	0	0	21	70	9	30	30	100

Fuente: Suarez (2017)

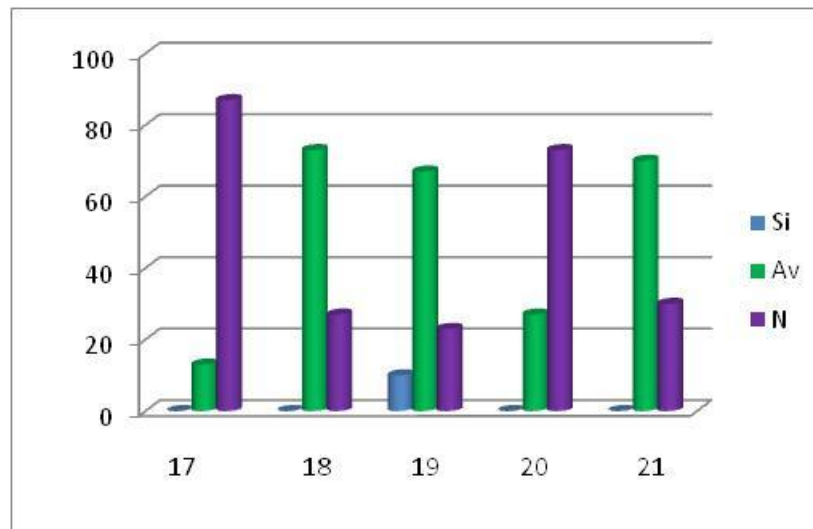


Grafico 3. Factores motivacionales intrínsecos. Suarez (2017)

Respecto a la dimensión, factores motivacionales intrínsecos, tabla 5, grafico 3,

En el ítem 17, si aplica la gerencia de Recursos humanos reconocimiento al personal por su trabajo, el 87% señaló nunca, En el ítem 18 si tiene libertad para decidir sobre la ejecución de su trabajo, el 73% manifestó algunas veces. Al respecto establece, Herzberg, entre los factores motivacionales que influyen en la satisfacción permanente, se encuentra la libertad para decidir cómo hacer su trabajo. En el ítem 19, si se siente motivado para trabajar en esa institución, el 67% indicó algunas veces.

Referente al ítem 20, si se incentiva la gerencia de Recursos humanos a la capacitación y actualización profesional, el 73% reveló nunca. Sobre este particular expone Díaz (2012), que entre los factores que afectan la motivación y el rendimiento esta tener oportunidad para aprender desarrollarse y progresar, es decir, mejoramiento y actualización profesional. y en el ítem 21, si el gerente de Recurso humanos delega en el personal el 70% expresó algunas veces. Cabe mencionar, según Herzberg, estos factores intrínsecos o motivacionales producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Analizados los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta al personal de la Gerencia de Recursos humanos de INSALUD se presentan las siguientes conclusiones:

En referencia al objetivo, diagnosticar el rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure. Se determinó que según los encuestados existe rendimiento laboral, debido a que, asisten puntualmente al trabajo, cumplen con sus tareas asignadas, tienen los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar el cargo, algunas veces toman la iniciativa en su trabajo, realizan un esfuerzos continuamente para lograr un trabajo de calidad, colaboran con sus compañeros, conocen su trabajo y se sienten comprometidos con la institución, aunque no se estimular la creatividad y la innovación-

- Describir los factores motivacionales que afectan el rendimiento laboral del personal en la Gerencia de Recursos humanos del Instituto de la Salud, Estado Apure. En cuanto a los factores extrínsecos, se evidenció que el personal no se siente bien remunerado, no hay plan de incentivo laboral, así como, las condiciones físicas en su área de trabajo no son las más adecuadas y no hay una comunicación efectiva entre jefe y empleados, asimismo, expresaron mantener relaciones cordiales entre empleados y que algunas veces el clima laboral es favorable.

En relación a los factores motivacionales intrínsecos, referidos al cargo, se conoció que no hay reconocimiento al personal por su trabajo, algunas veces tienen libertad para decidir sobre la ejecución de su trabajo, también algunas veces se sienten motivado para trabajar en esa institución, además, no hay incentivos de capacitación y actualización profesional y algunas veces el gerente de Recurso humanos delega en el personal, significando con ello, que no se cumple con estos factores motivacionales.

Recomendaciones

Obtenidas las respectivas conclusiones se recomienda lo siguiente:

Para la Gerencia:

- Estimular la iniciativa, innovación y creatividad en el personal, dándoles oportunidad y libertad para decidir sus métodos de trabajo
- Establecer un plan de incentivo laboral y de revisión de sueldos y salarios
- Mantener el ambiente de trabajo acogedor con condiciones de higiene y seguridad laboral
- Otorgar reconocimientos al personal para incentivarlos a un mayor rendimiento laboral
- Programar curso de capacitación y actualización profesional mediante acuerdo con universidades locales
- Mejorar la comunicación efectiva entre jefes y empleados

Para los empleados

- Propiciar un clima laboral favorable que permita trabajar en armonía en un ambiente agradable de trabajo
- Solicitar a la gerencia apoyo para la realización de cursos de formación y capacitaciones áreas donde ellos consideren hay

deficiencia

- Ser más creativos e innovadores en su trabajo
- Mantener relaciones cordiales con jefes y demás compañeros

CAPITULO VI

PROPUESTA

ACCIONES MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RENDIMIENTO LABORAL EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE INSALUD APURE

Presentación

La motivación laboral, permitirá un mayor grado de satisfacción en la ejecución de las actividades propias de su trabajo en los empleados, generando actitudes positivas y eficiencia laboral y en consecuencia eficiencia institucional. De modo que, la sensación u opinión que sobre el propio trabajo tengan las personas que lo desarrollan y su nivel de satisfacción respecto al mismo, adquiere un rol determinante en su desempeño, considerando que la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

En este sentido, de acuerdo al diagnostico realizado en la Gerencia de Recursos humanos de INSALUD Apure, se sugiere, a través de, esta propuesta una serie de acciones motivacionales para el fortalecimiento de la eficiencia del personal, de manera que se tomen en cuenta como elementos claves que contribuyan a reforzar una actitud participativa en el logro de los objetivos, ayudando al personal a sentirse más comprometido con la institución a medida que se sientan más motivados y satisfecho en su trabajo, puesto que, la motivación y la eficiencia laboral refleja los valores,

actitudes y creencias de los miembros de la organización constituyendo su personalidad. Por tanto, esta propuesta esta conformada por presentación, objetivo, justificación, fundamentos teóricos y legales, factibilidad y acciones.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Proporcionar acciones motivacionales para el fortalecimiento del rendimiento laboral en la gerencia de Recursos humanos de INSALUD Apure

Objetivos específicos

- Establecer un plan de incentivos y reconocimiento al personal basado en el desempeño laboral de cada empleado.
- Diseñar un programa de capacitación y actualización para el personal referente a cursos y/o talleres sobre temas de interés para el mejoramiento del rendimiento laboral
- Fomentar una comunicación efectiva entre jefes y empleados donde predomine un clima laboral positivo que favorezca el rendimiento del personal
- Propiciar un ambiente de trabajo saludable y motivador, con condiciones ambientales adecuadas
- Informar al personal sobre las acciones motivacionales y actividades a desarrollar para optimizar el rendimiento laboral

Justificación

Con esta propuesta, se busca un personal más motivado y dispuesto a trabajar de manera eficiente y con entusiasmo en beneficio de la institución, puesto que, contar con colaboradores motivados implica una mejora en las percepciones de los colaboradores, lo cual conlleva a una mayor rendimiento laboral. De modo que, aplicando acciones motivacionales, se eleva el autoestima de los empleados porque sienten, que su trabajo es reconocido y valorado, logrando además en los trabajadores, la posibilidad de un mayor crecimiento profesional y personal, todo lo cual redundaría en un mejor desempeño laboral e institucional.

De ahí, que con esta propuesta se ofrece una alternativa viable, que contribuirá a mejorar la motivación del personal de la gerencia de Recursos humanos de INSALUD, con el fin de aumentar su rendimiento laboral, haciendo que la institución funcione con eficiencia y eficacia donde el personal se sienta satisfecho y comprometido con la misma en el cumplimiento de sus metas y objetivos tanto en beneficio propio como de la institución proporcionando un capital humano motivado con actitud positiva, con responsabilidad y sentido de pertenencia, además de, estabilidad emocional que contribuya con un clima laboral favorable para el desarrollo de la gestión institucional.

Fundamentación teórica y legal

Esta propuesta tiene su fundamento teórico en las teorías X y teoría Y de McGregor, Teoría de las necesidades de Maslow Teoría de los Dos Factores de Herzberg, Teoría de las Necesidades de McClelland y Teoría de las expectativas de Vroom, las cuales tiene como punto central de análisis la motivación, Desde el punto de vista conceptual, la motivación como, el impulso del obrar del individuo, una fuerza capaz de impulsar la conducta y también de sostenerla mientras dure esta conducta, motivación laboral, como, las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte

de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual, otros elementos importantes, el rendimiento laboral y el rol de la gerencia en la motivación del personal.

Desde el punto de vista legal, se asienta en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su artículo 87, relacionado con el derecho al trabajo, la Ley del Estatuto de la Función Pública (2002) artículo 23, que establece el derecho a una remuneración, el artículo 24, especifica el derecho a disfrutar de vacaciones, el artículo 54, señala el derecho al ascenso por mérito y el 73, referente al desarrollo personal, formación y capacitación. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, (2005) artículo 1, y la Ley Plan de la Patria (2013-2019) objetivo 2,5

Factibilidad de la propuesta

Esta propuesta, es factible de implementar por cuanto se ajusta a las necesidades detectadas en la institución a través del diagnóstico realizado mediante la aplicación del cuestionario al personal de la gerencia de Recursos humanos de INSALUD sobre problemas motivacionales y rendimiento laboral, presentando para ello, factibilidad económica, técnica, social e institucional

Factibilidad económica: para la implementación de la propuesta, se cuenta con recursos humanos, técnicos, financieros y materiales, los mismos con que cuenta la institución, de modo que, la aplicación de estas estrategias no implica mayor erogación, salvo la del plan de incentivos laborales el cual puede ser presupuestado con anterioridad, de manera de incluirlo en el próximo presupuesto. Los cursos pueden ser articulados con las universidades locales.

Factibilidad Técnica: la misma tiene factibilidad técnica, puesto que, es de fácil manejo por los especialistas que laboran en la gerencia de recursos humanos y la gerencia del instituto, debido a, su flexibilidad para la aplicación, por tanto, es operativa para lograr un nivel de eficiencia en la institución y mejorar el rendimiento laboral del personal.

Factibilidad Social: la factibilidad social se debe a que aporta beneficios económicos, sociales e individuales al personal de la gerencia de Recursos humanos, logrando que ellos se sientan bien, con autoestima y motivados a trabajar, esto repercute en una mejor calidad de vida para el trabajador y su familia logrando bienestar social, así como, mayor incentivo laboral, un mejor comportamiento organizacional y compromiso hacia la institución.

Factibilidad Institucional: desde el punto de vista institucional, esta propuesta es factible por cuanto se obtendría mayor rendimiento en la institución, manifestado a través de una mejor atención al público, en un mejor desempeño laboral del personal y por consiguiente una mejor imagen de la misma ante la opinión pública, en razón a que, hay un personal motivado, capacitado y dispuesto a trabajar por un objetivo común, además de, comprometido con la institución.

Administración y beneficiarios de la propuesta

Esta propuesta, en cuanto a su implementación, corresponde al gerente de Recursos humanos, quien conjuntamente con el personal serán los responsables de la aplicación de estas acciones motivacionales al personal. Por tanto, los beneficiarios de esta propuesta son los empleados de la gerencia de Recurso humanos a quienes van dirigidas las acciones. Por otra parte, otro grupo de beneficiarios, estaría formado por el resto del personal de INSALUD que acuden a esa gerencia en solicitud de algún servicio, mejorando por tanto la atención y la prestación del servicio y la eficiencia del mismo.

Tabla 6
Acciones motivacionales

Objetivos	Acciones	Actividades	Recursos	Responsable
Elaborar un plan de incentivos y reconocimiento al personal basado en el desempeño laboral de cada empleado.	Presentar un plan de incentivos y reconocimiento al personal	<ul style="list-style-type: none"> -Programar en base a los resultados de la evaluación del desempeño un bono mensual para aquellas personas que mejoraron su rendimiento -Hacer reconocimiento público a los empleados por su trabajo eficiente en la institución a través de certificados o de forma verbal -Promover ascenso para el personal anualmente según resultados de la evaluación -Seleccionar el empleado del mes 	Recursos humanos: funcionarios y Gerencia Materiales: papelería, tinta Tecnológicos: Equipos de computación	Gerencia de Recursos humanos

Fuente: Suarez (2017)

Tabla 6. Cont.
Acciones motivacionales

Objetivos	Acciones	Actividades	Recursos	Responsable
Diseñar un programa de capacitación y actualización profesional para el personal referente a cursos y/o talleres sobre temas de interés para el mejoramiento del rendimiento laboral	Elaborar programa de capacitación y actualización profesional	-Realizar un diagnostico de necesidades de capacitación. Para ello: -Realizar un análisis de las tareas de cada empleado -Determinar áreas deficientes y en base a ello: -Programar cursos y/o talleres según las necesidades detectadas -Realizar contactos con universidades locales para efectuar los cursos y/o talleres	Recursos humanos: funcionarios y Gerencia Materiales: papelería, tinta Tecnológicos: Equipos de computación video Beam	Gerencia de Recursos humanos
Fomentar una comunicación efectiva entre jefes y	Propiciar una comunicación efectiva entre	-Realizar reuniones periódicas con todo el personal		Gerencia de Recursos humanos

Fuente: Suarez (2017)

Tabla 6, Cont.
Acciones motivacionales

Objetivos	Acciones	Actividades	Recursos	Responsable
empleados donde predomine un clima laboral positivo que favorezca el rendimiento del personal	jefes y empleados	para lograr una comunicación más efectiva y mejorar la convivencia -Promover relaciones interpersonales cordiales entre la Dirección y el personal a través de la escucha activa entre jefes y empleados -Escuchar y atender las inquietudes y reclamos del personal -Estar atento a los cumpleaños del personal para felicitarlos.	Recursos humanos: funcionarios y Gerencia Materiales: papelería, tinta Tecnológicos: Equipos de computación	Gerencia de Recursos humanos

Fuente: Suarez (2017)

Tabla 6.Cont
Acciones motivacionales

Objetivos	Acciones	Actividades	Recursos	Responsable
<p>Propiciar un ambiente de trabajo saludable y motivador, con condiciones ambientales adecuadas</p>	<p>Crear un ambiente de trabajo saludable</p>	<p>-Implementar medidas de seguridad en el trabajo -Mantener en orden y limpio el sitio de trabajo -Adecuar el puesto de trabajo a los equipos y mobiliarios y para ello se debe realizar un estudio ergonómico del puesto</p>	<p>Recursos humanos: funcionarios y Gerencia Materiales: papelería, tinta Tecnológicos: Equipos de computación</p>	
<p>Informar al personal sobre las acciones motivacionales y actividades a desarrollar para optimizar el rendimiento laboral</p>	<p>Información al personal</p>	<p>-Realizar reunión con el personal e informarles sobre las estrategias motivacionales a implementar por la gerencia -Motivar al personal a participar en las actividades con actitud positiva</p>	<p>Recursos humanos: funcionarios y Gerencia Materiales: papelería, tinta Tecnológicos: Equipos de computación</p>	

Fuente: Suarez (2017)

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Alles, M (2014) Dirección Estratégica de Recursos humanos. Editorial Granica. Buenos Aires
- Antúnez, Y (2015) El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua. Tesis en línea, disponible en:
mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1803/yantunez.pdf?sequence=1
- Arias, F. (2012). Proyecto de Investigación. 6ª edición. Guía para su elaboración. Editorial Espíteme. Caracas.
- Aponte, A. (2013) Estrategias motivacionales para el personal asistencial del área de emergencia del hospital Pablo Acosta Ortiz como elemento clave para la satisfacción del usuario externo. Tesis de Maestría de la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA)
- Cervantes y Siba (2015) Funciones gerenciales y su influencia con el clima organizacional para la optimización de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Pedro Camejo del Estado Apure. Tesis de la Universidad Simón Rodríguez
- Chiavenato, I. (2014). Administración de Recursos Humanos. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A. Santa fe de Bogotá. Colombia.
- Chiavenato, I. (2013) comportamiento organizacional. Segunda edición. Editorial Thomson. México
- Contreras, B. (2012) La motivación como factor determinante del desempeño laboral de personal del IUTET. Tesis en línea, disponible en:
clasev.net/v2/mod/forum/discuss.php?d=6837
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 5453 (Extraordinario), Marzo 24. Caracas. Venezuela.
- Díaz, M. (2010) Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Universidad Complutense de Madrid-España. Tesis doctoral en línea, disponible en: eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf

Enríquez, P. (2014) Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. Tesis de Maestría en Administración, Universidad Montemorelos- México. Disponible en:
dspace.biblioteca.um.edu.mx/.../TESIS%20FINAL%20paty%20definitiv

Feo, I, (2012) Plan de motivación laboral para los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa Contact Center 2001, C.A. basado en sus necesidades y requerimiento. Tesis en línea, disponible en:
miunspace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/1213/1/TG4691.pdf

García, J. (2014) Estrategias gerenciales para la eficiencia del capital humano en el Instituto Nacional de Estadística (INE) Estado Apure. Tesis de Postgrado de la Universidad Nacional Experimental de Lo Llanos Ezequiel Zamora (UNELLEZ)

Gutiérrez, J. (2011) Teoría X y Y de Mcgregor. Disponible en:*www.gerencie.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor.htm*

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, (2014). Metodología de la Investigación. Mc. Graw Hill Interamericana de Méjico. México.

Hurtado de Barrera, J. (2012). Metodología de la Investigación Holística Caracas, Venezuela: Sypal-Instituto Universitario de Tecnología Caripito

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de trabajo (LOPCYMAT). 2005.Gaceta Oficial Extraordinaria N° 38.236 de fecha 26 de Julio 2005

Ley del Estatuto de la Función Pública. (2002). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.682 Mayo 14. Caracas Venezuela.

Mora, C. (2011) La Gerencia y motivación. Documento en línea, disponible en: www.articuloz.com

Navas, N (2014) Aporte teórico a la motivación laboral como dimensión potenciadora de la productividad gerencial en las instituciones públicas". Tesis Doctorado en ciencias Gerenciales. Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA).

Sabino (2014). El proceso de investigación. Editorial PANAPO de Venezuela, C.A. Caracas – Venezuela.

Serrano, K (2016) Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabaylo. Tesis en línea, disponible en:
cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4841

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. UPEL (2014), "Manual de Trabajos de grado de Especialización y Maestría y Tesis doctorales. 4ª. Edición. Caracas-Venezuela.

A N E X O

CUESTIONARIO ACCIONES MOTIVACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE INSALUD-APURE

1. -Lea detenidamente todos los ítems antes de seleccionarlos.
- 2.- Siga el orden establecido.
- 3.- No deje algunos ítems sin responder.
- 4.-Marca con una X la respuesta que consideras correcta. Cada ítem está estructurado por un total de tres alternativas, seleccione solo una.

Nº	ITEMS	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Variable: Rendimiento laboral Dimensión: Desempeño individual			
1	¿Asiste usted con puntualidad a su trabajo diariamente?			
2	¿Cumple usted con sus tareas asignadas en el tiempo previsto?			
3	¿Considera usted que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar el cargo?			
4	¿Aplica usted la iniciativa en la ejecución de su trabajo?			
5	¿Te esfuerzas continuamente para lograr un trabajo de calidad?			
6	¿Colabora usted con sus compañeros de trabajo en busca de una mayor eficiencia en la institución?			
7	¿Participas en la toma de decisiones de la institución?			
8	¿Conoce bien usted su trabajo?			
9	¿Te sientes comprometido con la institución?			
10	¿Aplica usted la innovación y creatividad en su trabajo?			

	Variable: Factores motivacionales	Siempre	Algunas veces	Nunca
	Dimensión: Factores extrínsecos			
11	¿Se siente usted bien remunerado por su trabajo?			
12	¿Existe en INSALUD un plan de incentivos laborales?			
13	¿Existe en la institución reconocimiento al personal por su trabajo?			
14	Considera que las condiciones físicas en su área de trabajo son las más adecuadas para un efectivo ambiente de trabajo?			
15	¿Existe una comunicación efectiva entre el personal y el jefe?			
16	¿Mantiene usted relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo?			
17	¿Considera que hay un buen clima laboral en el INSALUD?			
18	¿Se siente usted motivado para trabajar en esa institución?			
19	¿Incentiva la gerencia de Recursos humanos a la capacitación y actualización profesional?			
20	¿Tiene usted libertad para decidir sobre la ejecución de su trabajo?			
21	¿El estilo de liderazgo que se ejerce en la institución es participativo?			

