



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA  
MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL  
EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA,  
ESTADO CARABOBO.**

**Autoras:**

Ramos María C.I:18.240.387

Silva Andrys C.I:20.451.562

Veraguas Jenny C.I:14.713.085

Tutor: Prof: Luis Ilija

Bárbula, Julio de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA  
MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL  
EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA,  
ESTADO CARABOBO.**

**Tutor:**

Prof: Luis Ignacio Ilija Perdomo

**Autoras:**

Ramos María C.I:18.240.387  
Silva Andrys C.I:20.451.562  
Veraguas Jenny C.I:14.713.085

Línea de Investigación: Estudio de la Conducta y su implicación en el trabajo

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de  
Licenciada en Relaciones Industriales**

Bárbula, Julio de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



## **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA  
MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL  
EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA,  
ESTADO CARABOBO**

**Tutor:**

Luis Ignacio Ilija Perdomo

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Por: Lcdo. Luis Ignacio Ilija Perdomo  
C.I: 7.090.287

---

Bárbula, Julio de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Luis Ignacio Ilija Perdomo, titular de la Cedula de Identidad N° V-7.090.287, por medio de la presente dejo constancia de mi aceptación para ser el tutor del Trabajo de Grado titulado: **FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**. Presentado por las bachilleres Ramos María C.I: V-18.240.387, Silva Andrys C.I: V-20.451.562 y Veraguas Jenny C.I: V-14.713.085, para optar al Título de Licenciadas en Relaciones Industriales

Bárbula a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2015.

---

Luis Ignacio Ilija Perdomo  
V-7.090.287

## DEDICATORIA

Primero que nada a Dios, mi Señor de los Milagros, quien me guió, me dio fuerzas para seguir adelante y lograr alcanzar mi culminación académica.

A mi mamá, que en paz descanse, sé que desde el cielo me cuida y guio mis pasos para lograr ser una profesional, debes estar orgullosa de mi, te amo y extraño mamá.

A mi papá, por ser tan incondicional y haberse levantado conmigo en el día a día y estar pendiente de mis cosas, de que no me falte nada y sobre todo por tenerme paciencia. Te adoro.

A mis hermanos y tíos que de alguna manera siempre estuvieron apoyándome cuando los necesite, dándome fuerzas con sus alegrías, compañerismo y consejos ***“El que persevera triunfa”***. Los quiero.

A mis sobrinos, Jhonattan Enrique, Luis Fernando y Adela Victoria, que son la luz de mis ojos, mi orgullo los cuales me han dado alegrías, cariño y es por ellos por quien me comería el mundo para darles lo mejor de mí. Son mi adoración.

A mis compañeras y amigas de trabajo de grado, Andrys y Jenny, por alcanzar juntas esta meta que nos propusimos, nos dimos apoyo en momentos difíciles y así logramos seguir adelante a materializar este sueño.

**María Ramos.**

## DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por ser mi guía en todo momento y darme la salud y sabiduría necesaria para nunca decaer y alcanzar esta meta.

A mis Abuelos Guille y Gerardo, por haber estado siempre conmigo, levantarse cada mañana y haberme apoyado día tras día para hoy conseguir mi meta, gracias padres porque sin ustedes no hubiese podido lograrlo. Los amo Lo Logramos.

A mi madre por ser esa luchadora que siempre me sacó adelante, que muchas veces entregó todo por mí y se enfrenta al mundo porque siempre este bien, gracias mami hoy logro recompensarte todo tu esfuerzo que con mucho amor me dedicaste, esta meta también la alcanzaste tú.

A mi padre por ser esa persona especial, por las cuales he pasado situaciones duras, pero que ha sabido superar porque sé que siempre estarás conmigo, hoy te digo tu hija ejemplar lo logro y parte de este logro también es tuyo.

A mis hermanos, a quienes amo y cada día me dan un motivo para querer ser mejor persona y superarme más para ser una buena guía y que se sientan orgullosos de mí. Andys Gerardo lo logró y sé que tú también lograras tus sueños.

A mi Tía, por ser mi apoyo, mi ejemplo y mi amiga que siempre estuvo allí y nunca me abandono, de la que siempre escucharé un aliento que me hará seguir adelante, gracias por estar siempre y ayudarme a lograr mis sueños.

A mi esposo, por acompañarme en este recorrido, por entenderme en todas las situaciones que pase y nunca dejarme sola, el esfuerzo valió la pena y hoy vemos los resultados, te amo.

A Luis Mujica, por aceptarme como tú hija y apoyarme cada momento para que saliera adelante, gracias por ser un padre para mí y por todo el apoyo y amor que me has dado al igual que mi mamá formas parte de esta meta.

A mis amigas, compañeras y después de este trabajo de grado colegas María y Jenny, por aceptarme desde el momento que iniciamos este proyecto, hoy vemos compensados todos nuestros esfuerzos que iniciamos hace cinco años y hoy podemos alcanzar.

**Andrys Silva.**

## **DEDICATORIA**

Primeramente a Dios nuestro señor, por guiarme y darme la fortaleza para seguir adelante cada día y así culminar esta meta tan anhelada en mi vida.

A mi madre Ramona por darme sus bendiciones y por enseñarme que se debe luchar día a día para alcanzar nuestras metas y sueños. Gracias a ti soy lo que soy. Te quiero.!!

A mi esposo Albert mi compañero que siempre estuvo allí apoyándome en los momentos buenos y malos, que creyó en mí en todo momento y me ayudo a seguir adelante, por su esfuerzo y paciencia. Te amo mi corazón.!!

A mi hija Andrea Valentina, la razón de mi vida, quien puso entender los sacrificios que hicimos juntas para lograr culminar esta etapa importante en mi vida y ser de ejemplo para sus propios éxitos. Te quiero..!!

A mis amigas, compañeras de tesis y pronto colegas Andrys y María por recorrer juntas este largo camino, que nos trajo momentos de logros y de tristezas pero que nunca nos rendimos y luchamos por lo que soñamos y ver cumplir las metas que nos trazamos juntas. Amigas gracias. ¡Lo hemos logrado!

A mis tíos Epifanio y Josefina que siempre con sus palabras de aliento me motivaron a seguir adelante y creer que los sacrificios si valen la pena.

**“La perseverancia es la clave del éxito”**

**Jenny Veraguas**



## **AGRADECIMIENTOS**

Primero que nada gracias a Dios, por darme fuerzas para finalizar esta etapa y ser una profesional, gracias porque sin el nada se puede.

A mi mamá, gracias por traerme al mundo por inculcarme valores desde pequeña, logrando así seguir adelante sin su presencia.

A mi papá, gracias por estar siempre conmigo apoyándome, con su paciencia, confianza, consejos, siempre tan humilde eres un patrón a seguir.

A mis tíos, hermanos, sobrinos, gracias por darme su apoyo de distintas maneras pero sé que siempre estarán ahí motivándome para seguir adelante, gracias por sus consejos, sé que siempre contare con Uds.

A mis compañeras, amigas de trabajo de grado, Andrys y a Jenny, gracias por brindarme su apoyo en cada momento de la carrera, las veces que estuvimos reunidas para materializar esta meta. A la mamá de Andrys, por atendernos en cada reunión de proyecto.

A Eleine Matute y Elisa Yáñez, gracias por su colaboración, su tiempo, sus conocimientos y sobre todo por extendernos la mano cuando lo hemos necesitado. A la Sra. Yolanda, por abrirnos las puertas de su casa y atendernos de una manera tan amena. Gracias.

A mis amigos, compañeros, gracias por estar pendiente, por su colaboración por sus consejos, por brindarme su amistad y sobre todo por extendernos la mano cada vez que lo necesitaba. En especial a Raúl Celestino (Yevi), quien

en varias ocasiones me colaboro para poder culminar mi Trabajo de Grado, además de regalarme terapias de risas. Gracias!!

Al profesor Luis Ilija, por aceptar ser nuestro tutor en este trabajo de grado, por ser una persona humilde, por guiarnos y enseñarnos a analizar nuestro trabajo de grado, por dedicarnos su tiempo.

A los profesores, Licenciados. Bruno Valera, Elieth Díez y Servio Tulio Ferrer, por ayudarnos con la elaboración del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, por su juicio de expertos, por sus sabios consejos y palabras, que en combinación nos sirvieron para obtener unos resultados válidos y confiables que permitieron la culminación de esta investigación.

A la Empresa Cerafer, C.A del Estado Carabobo, por abrirnos las puertas y permitirnos realizar el presente trabajo, integrado a un agradable y merecido agradecimiento a los trabajadores que conformaron nuestra población, por siempre haber tenido una actitud favorable, de agrado y cooperación con las investigadoras. Gracias.

Finalmente a la Universidad de Carabobo y a sus profesores, quienes a través de los conocimientos impartidos, han hecho de mí, una profesional exitosa, con los caminos abiertos y con miras a cumplir muchas más metas. Gracias.

**María Ramos.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Ante todo con Dios, por cada momento que me permitió vivir para lograr este sueño.

A mis amigas Jenny y María por todo el esfuerzo que entregaron en este trabajo de grado, gracias por apoyarme en toda la carrera es un placer contar con ustedes. Al Sr. Ramiro por habernos apoyado en cada reunión de estudio brindándonos la mejor hospitalidad para contribuir con nuestra formación.

A Eleine Matute y Elisa Yáñez, por su apoyo brindado, y compartir sus conocimientos para ser de nosotras unas profesionales más capacitadas.

Al entrenador Gregorio Peñaloza, quien siempre creyó en mí, por hacerme entender que todo lo que uno se propone puede alcanzarlo y en todo momento me apoyo para que saliera adelante, gracias peña hoy puedo decir que alcance otro de mis sueños.

Al profesor Luis Ilija, por ser nuestro guía en este trabajo de grado, por ser un excelente profesional y persona, por dedicarnos su tiempo aun cuando tenía otras ocupaciones y gracias por enseñarnos a analizar la realidad de distintas maneras.

A los profesores, Lcda. Elieth Díez, Lcdo. Bruno Valera, y Lcdo. Servio Tulio Ferrer, por orientarnos con la elaboración del instrumento que sirvió como recolección de datos de la presente investigación, por sus apropiadas

recomendaciones y palabras, que hoy se traducen en unos resultados válidos y confiables que permitieron la culminación de esta investigación.

A la Empresa Cerafer, C.A, ubicada en Guacara Estado Carabobo, por permitirnos realizar el presente trabajo de investigación que nos contribuyera con nuestra formación, extendiendo el agradecimiento a los trabajadores que participaron como nuestra población de estudio, por haber tenido una actitud propicia y de colaboración con las investigadoras.

Finalmente a la Universidad de Carabobo y específicamente a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales del Campus Bárbula, quien me abrigó durante toda la carrera en un espacio de saberes, impartido por todos los profesionales que en cada momento compartieron sus conocimientos por hacer de mí una profesional capaz de asumir nuevos retos profesionales que se vayan a presentar.

**Andrys Silva.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Doy las Gracias infinitas a Dios porque siempre ha estado allí dándome apoyo para seguir adelante a pesar de las adversidades y quien es la luz que me guía por el camino correcto. Agradecida eternamente..!!!

A mi Madre que aunque la distancia nos separe siempre estas allí apoyándome en todo momento con tus consejos y tu cariño.

A mi esposo Albert quien con su solidaridad y apoyo incondicional me brindó estímulo y razones infinitas para la cristalización de esta meta. Este triunfo también es para ti.

A mis amigas y colegas Andrys y María Gracias por su apoyo y paciencia. Dios me dio la oportunidad de conocerlas y permitir que hiciéramos juntas nuestro Trabajo de Grado y al igual que nos dio la sabiduría para terminar con éxito nuestra meta. Un logro más y de ahora en adelante vendrán muchos éxitos.

Especial agradecimiento a la Empresa CERAFER, C.A. ubicada en Guacara Estado Carabobo y a todo el personal quienes nos abrieron sus instalaciones y fueron parte importante en la realización de nuestro Trabajo de Grado.

A nuestro tutor el Prof. Luis Ilija, por su apoyo, su colaboración y su tiempo empleado en ayudarnos en la realización de nuestro Trabajo de Investigación, por ofrecernos su gran ayuda y guiarnos en todo este camino.

Agradecida con todos aquellos profesores que desde el primer día de clase nos orientaron y fueron parte importante de nuestra formación académica y

un agradecimiento especial a los profesores, Bruno Valera, Servio Ferrer y Elieth Díez, por orientarnos y brindarnos toda la colaboración en la realización de nuestro instrumento de recolección y que nos sirvió de información para culminar con la realización de nuestra investigación.

A Elisa Yañez y Eleine Matute gracias por su apoyo, cuando más las necesitamos, por su dedicación, el tiempo y enseñanzas aprendidas. Excelentes personas.

A nuestros amigos y compañeros de clases, que han sido importantes para nosotras durante todo este tiempo y que de una y otra manera aportaron su granito de arena.

En especial a Roe, Jacobo, Rommel y Sr. Ramiro padre de María por su colaboración, solidaridad y apoyo en los momentos en que mas los necesitamos.

Y muy especialmente a la Universidad de Carabobo, a mi Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Campus Bárbula, nuestra casa de estudio, cuyos valores y pensamientos son el esfuerzo del camino al éxito y formación de profesionales para un país lleno de retos.

***A todos Mil Gracias..!!!***

**Jenny Veraguas**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA  
MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL  
EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA,  
ESTADO CARABOBO.**

**Autoras:** Ramos María, Silva Andrys y Veraguas Jenny

**Tutor:** Lcdo. Luis Ignacio Ilija Perdomo

**Fecha:** Julio 2015

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio analizar los factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores en su desempeño laboral en una empresa del sector ferretero ubicada en Guacara, Estado Carabobo, tomando en cuenta la problemática existente en la organización, lo cual permite determinar las características presentes en cuanto a la motivación de los trabajadores. La investigación se llevo a cabo bajo la modalidad de un enfoque de tipo cuantitativa, descriptiva, documental y de campo. Para recolectar la información y cumplir con los objetivos establecidos, se utilizó como instrumento el cuestionario, donde se aplica, la escala de estimación tipo Likert, presentado en forma de afirmaciones o juicios de valor constituido por cincuenta y cinco (55) ítems y realizado bajo una muestra no probabilística a una población de diecisiete (17) trabajadores. Dando como resultados que los mismos sienten mayor motivación en aquellos aspectos que dependen de ellos y menos motivados en los que dependen de la organización, por lo cual se genera una contradicción en la investigación. Las autoras sugieren como recomendaciones a la empresa realizar estrategias que permitan promover un mejor desempeño laboral en los trabajadores, como el establecer incentivos salariales adecuados, formación profesional, espacios de recreación y garantizar condiciones ambientales seguras que estimulen la calidad de vida y vaya en pro de beneficios a la organización.

**Palabras Claves:** Motivación, Desempeño Laboral, Trabajadores.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA  
MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL  
EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA,  
ESTADO CARABOBO.**

**Autoras:** Ramos María, Silva Andrys y Veraguas Jenny

**Tutor:** Lcdo. Luis Ignacio Ilija Perdomo

**Fecha:** Julio 2015

**ABSTRACT**

This research study aims to analyze the factors present in the organization that encourage employee motivation in their job performance in an enterprise located in the hardware sector Guacara, Carabobo State, taking into account the problems in the organization, which determines the features present in terms of worker motivation. The research was conducted in the form of a quantitative approach, descriptive, documentary and field. To gather information and meet the objectives set, was used as an instrument the questionnaire, where it applies, the Likert scale estimate, presented as statements or value judgments consists of fifty-five (55) items and made low probabilistic sample of a population of seventeen (17) workers. Giving as a result that they feel more motivated in those areas that depend on them and less motivated in those dependent on the organization, which is a contradiction is generated in research. The authors suggest and make recommendations to the company strategies to promote a better work performance workers as wage establish appropriate incentives, training, recreation areas and ensure safe environmental conditions that promote quality of life and go towards benefits to the organization.

**Keywords:** Motivation, job performance, Workers.



## INDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	v
Agradecimientos	ix
Resumen	xv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>28</b>
<b>EL PROBLEMA</b>	<b>28</b>
Planteamiento del Problema	28
Objetivos De La Investigación	34
Objetivo General	34
Objetivos Específicos	34
Justificación de la Investigación	34
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>38</b>
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	<b>38</b>
Antecedentes de la Investigación	38
Motivación y Rendimiento Laboral de los Trabajadores del Departamento de Ventas en una empresa destinada al corretaje inmobiliario del Estado Carabobo.	38

Determinación del nivel de satisfacción laboral como factor de influencia en el desempeño de las actividades, en la empresa Cementos de Venezuela, Planta Guayana; ubicada en Puerto Ordaz, Estado Bolívar.	39
Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Price Lara. Puerto Cabello, Estado Carabobo.	40
Factores que Inciden en la Motivación del Personal de la Empresa Derivados Plásticos, C.A Ubicado en Valencia Edo. Carabobo.	41
La Motivación Laboral del Personal de la Empresa Dana Venezuela (División Tubo Auto).	42
<b>Bases Teóricas</b>	<b>43</b>
La Motivación	43
El Ciclo Motivacional	44
Clasificación de la motivación	48
Tipos de motivación laboral	48
Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow	50
Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg	51
Teoría E R C (Existencia, Relación y Crecimiento)	54
Teoría de las necesidades sociales de McClelland	55
Teoría de las Expectativas	57
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>59</b>
Factores que influyen en el desempeño laboral	60
La Evaluación de Desempeño	63
Objetivos de la Evaluación de Desempeño	64
Beneficios de la Evaluación de Desempeño	65
<b>Bases Legales</b>	<b>67</b>
<b>Definición de términos básicos</b>	<b>82</b>

<b>CAPÍTULO III</b>	84
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	85
Naturaleza de la investigación	85
Estrategia Metodológica	87
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	90
Población y Muestra	91
Población	91
Muestra	92
Validez y Confiabilidad del Instrumento	93
Validez	93
Confiabilidad	94
<b>CAPITULO IV</b>	97
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	97
<b>CONCLUSIONES</b>	186
<b>RECOMENDACIONES</b>	190
<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	192
<b>ANEXOS</b>	196

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Etapas del Ciclo Motivacional	45
2. Teoría de los Factores de Herzberg	53
3. Teoría de las necesidades sociales de McClelland	56

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Cuadro Técnico Metodológico	88
2. Distribución de la Población	92
3. Rango de Referencia de la Confiabilidad	95

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
1. Conozco la misión y visión de la organización	98
2. Me identifico con la misión, visión y objetivos de la empresa	99
3. El departamento al que pertenezco tiene objetivos definidos	100
4. Los objetivos y metas planteados son acordados por el equipo de trabajo al que pertenezco	102
5. Los valores organizacionales de la empresa hacen que me sienta identificado con la misma	104
6. Conozco la estructura organizacional de la empresa	106
7. Al ingresar a la empresa me realizaron el proceso de socialización correspondiente	107
8. Al incorporarme al puesto de trabajo fui informado de la función general del departamento	109
9. Se fomenta y practica la solidaridad entre los compañeros de trabajo	111
10. La comunicación con mis compañeros es asertiva	113
11. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	116
12. Me siento parte del equipo de trabajo	118
13. Se recompensa al equipo de trabajo cuando se cumplen las metas establecidas	120
14. El supervisor conoce bien las funciones que desempeña	122
15. Las instrucciones de los supervisores son claras y precisas	123
16. Los supervisores toman en cuenta y respetan la opinión de los trabajadores	125
17. Existe un trato cordial y respetuoso entre personal y supervisores	126
18. La comunicación es fluida, clara y precisa	127
19. El departamento de recursos humanos atiende con prontitud los reclamos y solicitudes	129

20. El departamento de recursos humanos genera espacios de recreación para los trabajadores	130
21. Mi trabajo me permite crecer profesionalmente	132
22. La empresa fomenta planes de formación profesional	133
23. Considero importante mi trabajo	134
24. Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa	135
25. Soy autónomo en la toma de decisiones que son relevantes para ejecutar Mi cargo con efectividad	137
26. Me responsabilizo de las acciones y consecuencias de mi labor	140
27. El mobiliario está diseñado de forma ergonómica para la funciones del trabajador	141
28. Me siento a gusto con el espacio físico de trabajo	143
29. Las condiciones ambientales: iluminación, ventilación y temperaturas facilitan mi actividad diaria	144
30. El mobiliario y las herramientas están distribuidos de manera que me permitan ejecutar bien mi labor	146
31. Uso los equipos de protección personal de acuerdo a la actividad que desempeño	148
32. Los equipos de seguridad física funcionan adecuadamente	150
33. Existen espacios para compartir y realizar celebraciones especiales	151
34. Los espacios comunes de la empresa tiene la capacidad suficiente para todo el personal	153
35. Las condiciones físicas del espacio de descanso son las adecuadas	154
36. Con frecuencia realizan capacitación en materia de seguridad	156
37. La empresa facilita jornada de salud preventiva como odontología, oftalmología, medicina general, entre otros	157
38. Si sueldo y/o salario que percibo cubre mis necesidades básicas	158
39. Disfruto de las vacaciones en el periodo que me corresponde	159

40. Disfruto de los beneficios que mejoran las condiciones establecidas en las leyes, en cuanto a: vacaciones, bonos, dotación de útiles escolares, horas extras, entre otros	160
41. Me siento a gusto con los beneficios monetarios que ofrece la empresa	161
42. La empresa ofrece diferentes incentivos que motiven al trabajador a tener un mejor desempeño	163
43. Los mecanismos de evaluación de desempeño son los apropiados	165
44. Considero que la remuneración que recibo es acorde a mis funciones	167
45. Considero que la remuneración que recibo es acorde a mis responsabilidades	168
46. Considero que la remuneración que recibo es acorde con mis expectativas	170
47. El sueldo y/o salario que percibo me permite asistir a capacitaciones o pagar estudios profesionales	172
48. Al empresa se encarga de revisar los sueldos con cierta frecuencia	174
49. Recibo reconocimiento al tener asistencia perfecta	176
50. Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia	178
51. En la jornada de trabajo tengo un horario flexible	180
52. La posibilidad de desarrollo en la empresa es un factor motivante para mí	181
53. Cumpló con los objetivos que me propongo en el tiempo establecido	182
54. Cumpló mis metas con los recursos que dispongo	183
55. Mi capacitación constante me permite mejorar la calidad de mi trabajo	184





## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el dinamismo humano ha generado constantes cambios que sumados a las transformaciones sociales, políticas y económicas, han impulsado que los individuos se tracen nuevos retos y enfrenten nuevas situaciones en las cuales deban agregar valor a su trabajo mediante la puesta en práctica de la creatividad, conocimientos, habilidades y aptitudes que poseen cada uno para así obtener mejores resultados en su desempeño laboral. En el ámbito organizacional en que se desenvuelven los seres humanos, está presente la motivación como elemento para alcanzar las metas establecidas ya que constituye un fenómeno universal presente en los individuos que integran una sociedad.

En la perspectiva que aquí se aborda, las organizaciones deben contar con un personal altamente comprometido con las actividades que lleva la empresa. Por ende está debe estimular positivamente a sus trabajadores logrando con esto que los mismos se motiven y ellos a su vez retribuir los estímulos realizando eficaz y eficientemente su trabajo, lo que se traduce en un rendimiento óptimo para la calidad que se requieren de impulsar a la organización a una posición reconocida en el mercado competitivo. Deduciendo así que la motivación como elemento clave que incide en el desempeño laboral marcará la diferencia en el éxito que tengan las organizaciones.

En este sentido se comprende que la motivación envuelve un impulso dirigido a alcanzar una meta, que los trabajadores se esfuercen a obtener un mejor desempeño en su trabajo. Un individuo al que se le reconozca su labor



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



y sienta estima por el mismo, se sentirá identificado y activo para realizar sus labores dentro de la organización. Por lo que conlleva que la motivación esté relacionada a promover conductas que estén asociadas a la cultura y los valores institucionales; de modo que favorezca los intereses tanto de los trabajadores como de la organización.

En la misma dirección antes planteada, es de vital importancia conocer los intereses de los trabajadores en su entorno laboral, que entre ellos se encuentran posibilidad de crecimiento personal y profesional, seguridad laboral, beneficios sociales y económicos que reciben, reconocimiento por la labor, aunado a otras variables que se convierten en aspectos fundamentales de los procesos motivacionales. De no ser satisfechos podrían limitar las conductas positivas hacia el trabajo.

Bajo este planteamiento se presenta el trabajo de investigación titulado “Factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores en su desempeño laboral en una empresa del sector ferretero ubicada en Guacara, Estado Carabobo” El mismo consta de cuatro capítulos, los cuales se desarrollan de la siguiente manera:

En el Capítulo I, el cual se denomina el problema, se desarrolla el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación representada por el objetivo general desglosado en tres (3) objetivos específicos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II, se hace mención de trabajos tomados como antecedentes, relacionados con la motivación y desempeño laboral; en el



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



mismo se desarrolla ampliamente las bases teóricas sobre las cuales se sustenta la investigación.

En el Capítulo III, que corresponde al marco metodológico que contiene la naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica la cual envuelve un cuadro técnico metodológico donde se evidencia la información necesaria para la recolección de datos, técnica e instrumento a utilizar y la población y muestra a estudiar.

Culminado el Capítulo IV que corresponde al análisis de interpretación de resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de información y a partir de los cuales se establecen las conclusiones y recomendaciones.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### Planteamiento del Problema

En los tiempos modernos las organizaciones han experimentado por una serie de cambios sociales, económicos y culturales lo que ha originado la transformación a la sociedad globalizada del siglo XXI. En este sentido, las organizaciones deben poseer herramientas o instrumentos acordes para ser implementadas de manera exitosa y que estén a su alcance para cumplir con los objetivos planteados. Estas herramientas están referidas a planificación estratégica, aumento de capital intelectual y financiero, tecnología de punta, políticas de calidad, desarrollo de personal y adecuado uso de los recursos. Para ello las empresas deben buscar estrategias que le permitan crear políticas que se adapten a las condiciones y necesidades del mercado y a su vez al crecimiento profesional de su personal para así lograr los objetivos planteados.

En el mismo orden de ideas, el capital humano que integra las organizaciones es el pilar fundamental para el desarrollo de las actividades, de esta manera se debe tomar en cuenta la motivación como factor determinante en el desempeño de los trabajadores, por lo tanto, las organizaciones deben propiciar un clima organizacional que influya sobre la motivación en el trabajador y a su vez generen un buen desempeño laboral, orientado al logro de los objetivos de la organización, tal como lo establece



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



Herzberg (1950) en su Teoría del Factor Dual, la cual trata sobre Factores higiénicos y motivadores en el trabajo.

En atención a lo antes expuesto, surge la necesidad de definir lo que implica la motivación en el trabajo, el cual es definida por Newstrom (2007:101) de la siguiente manera: “es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional”. De lo expuesto por el autor se puede puntualizar que la motivación en el ámbito laboral funciona como herramienta para impulsar a los trabajadores a generar un buen desempeño, y de esta manera alinearlos a lograr las metas organizacionales propuestas.

De allí pues, que la motivación según Herzberg viene dada a través de factores los cuales pueden ser: a.- higiénicos tales como: el salario, condiciones físicas del trabajo, relaciones interpersonales, seguridad y status, entre otros; estos están relacionados con el ámbito externo de las tareas que ocupe la persona y al ser cubiertos mantienen un nivel de equilibrio en el personal; y b.- factor motivador, interno o de autorrealización como el trabajo en sí mismo, la labor realizada, el reconocimiento, el desarrollo personal, crecimiento profesional, el logro conseguido, entre otros; estos son los elementos que tienen relación directa con las tareas, que al ser cubiertos producen satisfacción a los trabajadores lo que conlleva a la motivación de los individuos, es decir, que los mismos hayan alcanzado sus metas personales.



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



En atención a lo antes expuesto, Robbins y Judge (2009) afirman que la teoría mejor conocida sobre la motivación es la de la jerarquía de las necesidades enunciada por Abraham Maslow, quien las clasifica en cinco tipos de necesidades:

**Fisiológicas:** Incluye hambre, sed cobijo, sexo y otras necesidades corporales.

**Seguridad:** Está el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.

**Sociales:** Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.

**Estima:** Quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el estatus, el reconocimiento y la atención.

**Autorrealización:** Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de hacer, se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización. (p.176)

Partiendo de esta perspectiva, se toma como referencia la quinta necesidad, la autorrealización, lo que conlleva a las autoras a interpretar que exprimir al máximo el potencial de los individuos en la ejecución de las tareas, va asociado con el desempeño de los mismos, a un trabajador ejecutar las funciones asignadas de la manera más eficiente, le permite a las organizaciones satisfacer sus expectativas y necesidades, en cuanto a los propósitos trazados y ser competitivas en el mercado laboral. Lo que origina para efectos de esta investigación, establecer en qué consiste el desempeño laboral, definido por Chiavenato (2000:359) “como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



En resumen, Sánchez (2011) considera que si el personal no tiene un alto nivel de motivación incide directamente en las acciones que caracterizan su rendimiento, es decir su desempeño laboral. Por lo tanto se establece que un buen o mal desempeño que tengan los trabajadores estará asociado a la motivación que tenga cada uno por particular.

Siguiendo las ideas anteriormente plasmadas, resulta necesario destacar que en Venezuela las medianas y pequeñas empresas no asocian la motivación con el desempeño que pueden tener los trabajadores en las actividades que le son asignadas, los cuales obvian la importancia que merece realizar acciones positivas que estimulen las conductas del personal, debido a que es visto como un gasto y no como una inversión.

La empresa objeto de estudio guarda una estrecha vinculación con lo expuesto anteriormente, ya que, lo indicado se presenta casi en su totalidad en la misma, siendo esta una empresa mediana del sector ferretero ubicada en Guacara Estado Carabobo, en un diagnóstico realizado previamente se evidencia un alto nivel de desmotivación, que a su vez afecta el desempeño laboral de los trabajadores. Dichos individuos en un 75% aproximadamente informan a través de una conversación informal, las condiciones que les causa disgusto y desmotivación hacia sus labores, tales como: las condiciones físicas del espacio de recreación con el cual cuenta la empresa no son las más aptas para el uso del personal, ya que el sitio no es el apropiado para el área de descanso ni sitio de recreación. La carencia de un programa de formación que les permita el desarrollo profesional y personal dentro de la organización, ocasionando trabajos rutinarios y con poco de valor agregado en el cumplimiento de sus funciones. También hacen referencia de los beneficios socioeconómicos adquiridos no son cancelados



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



oportunamente entre los que se encuentran: a.- aumentos salariales resultantes de tabular los puntos obtenidos en la Evaluación de Desempeño Trimestral, b.- Entrega de dotación de uniformes e insumos de higiene personal, cuya ejecución o entrega cuenta en ocasiones con un retardo de hasta seis meses, lo que se traduce en descontento por parte del personal ya que existen necesidades que deben cubrir y en algunas oportunidades no alcanzan a ser satisfechas por el retardo de su pago.

El clima organizacional igualmente puede ser considerado como un factor desmotivante, ya que la inexistencia de patrones laborales establecidos por parte de algunas gerencias y el cambio constante de procesos dificultan la comunicación efectiva y necesaria entre departamentos y áreas relacionados como por ejemplo: Ventas a Crédito y Cuentas por Cobrar, donde el proceso para la autorización de ventas a plazos a un cliente depende directamente del cumplimiento de pago de la línea de crédito establecida entre las partes, si Cuentas por Cobrar no agiliza la gestión de cobranza o no mantiene al tanto al departamento de ventas sobre el status crediticio del cliente se puede incurrir en el error de sobre girar el límite de crédito de este o negarle la venta a alguien que está al día, siendo esta situación un agente que afecta de manera directa al vendedor en cuanto a su estado anímico en el trabajo.

La infraestructura adecuada cumple un papel preponderante en cuanto a la motivación, un área de trabajo sucia, descuidada, poco iluminada y desorganizada aparte de ser un serio riesgo a nivel de seguridad, también influye en el desarrollo efectivo de las tareas que deben ser ejecutadas en el cargo a desempeñar, lo que incide directamente en las puntuaciones de la evaluación de desempeño.





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



Son por las razones antes expuestas, que se deriva el interés por conocer los factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores en su desempeño laboral, y por lo que se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores?, ¿Los factores presentes en la organización que estimulan la motivación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores? y ¿Cuáles son las posibles acciones de mejora que estimulen la motivación del personal para su mejor desempeño laboral?



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



## **Objetivos De La Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar los factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores en su desempeño laboral en una empresa del sector ferretero ubicada en Guacara, Estado Carabobo.

### **Objetivos Específicos**

Describir los factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores de una empresa del sector ferretero ubicada en Guacara, Edo. Carabobo.

Determinar si los factores, presentes en la organización estimulan la motivación y en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector ferretero ubicada en Guacara, Edo. Carabobo.

Recomendar a partir de una revisión documental acciones de mejora que estimulen la motivación del personal en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector ferretero ubicada en Guacara, Edo. Carabobo.



## Justificación de la Investigación

La motivación de los trabajadores es una de las prioridades fundamentales para las organizaciones de hoy, es decir, es de gran importancia conseguir un equipo humano con la mayor profesionalidad, altamente motivado y comprometido con los objetivos de la empresa, para así obtener como resultado mayor competitividad organizacional.

Sin duda, el sector empresarial se debe implantar y desarrollar estrategias que le permitan obtener lo mejor de cada individuo, como lograr que se genere un efecto propio y constante que inciten y motiven a los trabajadores a ejecutar su trabajo de manera exitosa. A su vez existen una serie de variables económicas sociales, ambientales, educativas y conductuales, que se crean en los individuos y de este modo se reflejan en el desempeño de funciones que realizan.

La motivación en los trabajadores es de vital importancia por cuanto ella coadyuva en alcanzar y lograr los objetivos planteados por la organización. Es una respuesta de los trabajadores ante ciertos estímulos recibidos los cuales buscan mejorar el desempeño en una organización

Considerando en la actualidad, las distintas dificultades e incertidumbre que atraviesa el sector ferretero, y todas las empresas en general, es obligante prestar atención a la motivación de los trabajadores, puesto que esta constituye una gran aliada para que las empresas logren sus objetivos.



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



Por lo tanto, la presente investigación se hace con el fin de conocer los factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores en su desempeño laboral de la empresa en estudio; debido a que toda organización requiere herramientas como la motivación para competir y establecerse como empresa líder en el mercado. Hoy en día más que nunca se hace necesario unificar los esfuerzos de los trabajadores y esto no se logra si no se cuenta con el personal motivado.

Esta investigación que se realiza en una empresa mediana del sector ferretero ubicada en Guacara- Estado Carabobo, objeto de estudio, constituye un aporte, por cuanto se puede contar con una información valiosa para analizar la motivación de sus trabajadores, y para tratar de dar respuesta a los aspectos que en ella se desarrollan; aun mas cuando es una organización que se apoya en un capital humano para el desarrollo de su actividad económica.

Es importante para las autoras y la población estudiantil de Faces, porque contribuye en su formación como futuros profesionales, capacitados para afrontar nuevos retos que se presente en la vida laboral y permite a los estudiantes conocer la realidad de los factores motivacionales que influyen en los trabajadores venezolanos. Además aporta un insumo para futuras investigaciones en las ciencias sociales.

Desde el punto de vista metodológico, aborda los factores motivacionales de los individuos en la empresa objeto de estudio con la finalidad de precisar sus alcances, y las medidas que pueden emprenderse para fomentarla, impactando positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores. La



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



cual forma parte de la línea de investigación Estudios de la Conducta y su Implicación en el Trabajo.

---

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El Marco Teórico se basa especialmente en el análisis de las teorías consultadas en el desarrollo de diferentes trabajos de grado en cuanto al tema de la motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en la organización.

#### Antecedentes de la Investigación

Para llevar a cabo la presente investigación, se ha requerido de la exploración de diversos trabajos que guardan estrecha relación con el tema a investigar por las autoras, los cuales ayudan a dar respuestas de las interrogantes que surgen a partir de las diferentes situaciones que se presentan en la organización con respecto a los factores que estimulan la motivación de los trabajadores de una empresa del sector ferretero.

En este sentido, a continuación se presentan las siguientes investigaciones el cual actúan como base para el desarrollo de esta investigación:

Como puede evidenciar Pinto (2013) en su trabajo titulado **Motivación y Rendimiento Laboral de los Trabajadores del Departamento de Ventas en una empresa destinada al corretaje inmobiliario del Estado Carabobo**, Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Licenciado



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Esta investigación tiene como objetivo general analizar la motivación y su rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de ventas, de una empresa destinada al corretaje inmobiliario, bajo el enfoque de una investigación de tipo descriptiva y de campo, su técnica e instrumento fue la encuesta, mediante un cuestionario aplicado a una población de nueve (9) empleados del departamento de ventas. Los resultados obtenidos permiten concluir la necesidad de implantar incentivos y estímulos que les brinden a los trabajadores la motivación necesaria que fomente un óptimo rendimiento laboral acorde a las necesidades, tanto de la organización como de los trabajadores que se desenvuelven en el departamento de ventas. La misma es de gran aporte para esta investigación ya que actúa como punto de partida, proporcionando gran importancia, en la necesidad de establecer incentivos y condiciones necesarias para la motivación de los trabajadores, fomentando a su vez un positivo desempeño laboral, que gire en torno a las metas propuestas por la organización, asociada estrechamente al objetivo de esta investigación, en cuanto a la importancia de la existencia de estos factores.

Para las autoras Herrera y Ron (2013) En su trabajo titulado **Determinación del nivel de satisfacción laboral como factor de influencia en el desempeño de las actividades, en la empresa Cementos de Venezuela, Planta Guayana; ubicada en Puerto Ordaz, Estado Bolívar.** Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Experimental de Guayana. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral como factor de influencia en el desempeño laboral de las actividades, en la empresa Cementos de Venezuela, Planta Guayana;



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



ubicada en Puerto Ordaz, Estado Bolívar. El estudio es de tipo descriptivo, apoyado en un diseño de investigación de campo; siendo necesario interactuar con el personal involucrado directamente y la revisión documental para recabar la información, se utiliza como técnica para la recolección de datos la observación directa y como instrumento se aplicó un cuestionario a una muestra de noventa y seis (96) trabajadores. Las autoras concluyen que existe un nivel bajo de satisfacción laboral principalmente por remuneración insuficiente, falta de reconocimientos en el trabajo, la ausencia de estímulos relacionados con los programas de capacitación y las pocas posibilidades de ascenso. Así mismo, el bajo nivel de satisfacción laboral repercute negativamente en el rendimiento de los trabajadores. Como recomendaciones las autoras plantean mejorar la remuneración y las condiciones físicas del lugar, crear un programa de reconocimiento anual, basado en un proceso objetivo de evaluación de desempeño y diseñar e implementar programas de capacitación y desarrollo profesional. El trabajo presentado anteriormente permite conocer las consecuencias que genera la insatisfacción laboral en los trabajadores, y cómo influye directamente en su rendimiento. Lo que permitirá a las investigadoras corroborar si los resultados que se obtengan en la investigación a desarrollar tienen el mismo comportamiento que la investigación antes plasmada.

Por su parte Sánchez (2011) En su trabajo titulado **Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Price Lara. Puerto Cabello, Estado Carabobo.** Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Especialista en Gerencia Pública en la Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada Nacional. El propósito de la investigación es analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el





FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



desempeño laboral, dirigido a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar un mejor desempeño del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Para ello se realiza una investigación de tipo correlacional, descriptiva y de campo, donde el colectivo a investigar estuvo conformado por una población de doce (12) trabajadores. Por ser una población pequeña, finita y homogénea no se aplicaron criterios muestrales; Por lo tanto se utiliza la totalidad de las misma. La técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta tipo cuestionario con preguntas cerradas y escala de Likert. Para validar el instrumento la investigadora empleó la técnica juicios de expertos, la confiabilidad se realizó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad del 0.88 considerado totalmente valido para su aplicación. La investigadora llega a la conclusión que existe un alto índice de descontento por parte del personal ya que el ingreso que reciben no le parece de acuerdo con las funciones que cumplen en los departamento de Administración y Recursos Humanos, por tal motivo se considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfechas. Por lo tanto se puede determinar que si el personal no tiene un alto nivel de motivación su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades. Este trabajo guarda relación con la presente investigación, ya que permite identificar que a menor motivación, y satisfacción, menor es el desempeño de los trabajadores en el ejecutar de sus funciones, de allí la importancia de establecer estímulos que fomenten la motivación y a su vez generen un impacto positivo en el desempeño laboral.

Entre tanto Rodríguez y Velasco (2010) En su trabajo titulado **Factores que Inciden en la Motivación del Personal de la Empresa Derivados Plásticos, C.A Ubicado en Valencia Edo. Carabobo**. Trabajo de Grado



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



presentado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Tiene como objetivo general evaluar los factores que inciden en la motivación del personal de la empresa derivados plásticos C.A, ubicado en Valencia Edo. Carabobo. Se realiza bajo la modalidad de investigación de modelo cualitativo etnográfico, apoyada en un diseño fenomenológico. Como un instrumento de recolección de datos se aplicó un cuestionario con preguntas abierta, realizada a una muestra intencional de ocho (8) trabajadores. Se obtiene como resultado, que los trabajadores se sienten motivados intrínsecamente y por otros desmotivados extrínsecamente, por lo cual generó una paradoja en la investigación. Los autores sugieren a la empresa, una estrategia que mejore la condición laboral de la organización desde el punto de vista monetario y sanitario.

Para efectos de las autoras, dicha investigación guarda relación con la presente, ya que permite determinar que si existen factores que pueden desmotivar a los trabajadores en la organizaciones y estos pueden ser de distintas índoles intrínsecos o extrínsecos, y que en cualquiera de los casos, es de vital importancia para las organizaciones abordarlos de la mejor manera posible, para evitar consecuencias negativas en las conductas de los trabajadores y se desenfocan con los objetivos organizacionales.

Igualmente para Alvarado, Bustamante y Hernández (2010) En su trabajo de Grado titulado **La Motivación Laboral del Personal de la Empresa Dana Venezuela (División Tubo Auto)**. Presentado para optar al título de Licenciados en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo. Teniendo como objetivo general, analizar las características de la motivación del personal de la empresa DANA VENEZUELA (División Tubo Auto). Respondiendo a una investigación de enfoque cualitativo apoyada en una



investigación de campo, con un tipo de diseño exploratorio y descriptivo. Aplicando una entrevista como instrumento de recolección de datos, a una muestra de seis (6) a diez (10) trabajadores. Donde se concluye que existen niveles muy bajos o inequívocos por viejos patrones establecidos de dirección y de interrelación por problemas presentados que afectan el eje principal de la organización como es el capital humano. Aportando a la presente investigación, la certeza de existencia de factores que influyen en la motivación de manera negativa, generando bajos niveles de desmotivación, y afectando estrechamente al capital humano, pilar fundamental de las organizaciones, y donde no se puede permitir la presencia de estos factores negativos, ya que influyen en el actuar de los trabajadores y a su vez en las metas de la organización.

## Bases Teóricas

Para desarrollar los objetivos planteados en la presente investigación es necesario realizar una recopilación bibliográfica de estudios y teorías que fundamentan los factores que inciden en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector ferretero y que sirven de sustento para el análisis de los resultados.

## La Motivación

En la actualidad las organizaciones están centradas en aumentar sus niveles de producción, lo que ha llevado a sus dirigentes a crear estrategias y herramientas acordes para cumplir los objetivos, las mismas deben estar alineadas y ajustadas con su capital humano y así crear un ambiente laboral



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



positivo, a través del actuar de cada uno de sus individuos, donde entra en juego la motivación que la organización fomente para que este actuar sea realmente el más favorable y llegar a los objetivos organizacionales planteados.

De acuerdo a lo antes mencionado surge la necesidad de hacer referencia a todo lo que la motivación implica.

Según Robbins y Judge, (2009) definen la motivación, como:

Los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. (p.175).

De este modo, se puede decir que la motivación es la inspiración que se les da a las personas mediante estímulos, como resultado de cubrir sus necesidades con el objetivo de mantener su entusiasmo y así poder llevar a cabo una actividad o perseguir la meta con un desempeño eficaz.

### *El Ciclo Motivacional*

El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, la cual nace cuando existe una presión increíble de controlar. Cada vez que surge una necesidad, ésta descompone el estado de equilibrio del organismo, originando un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y



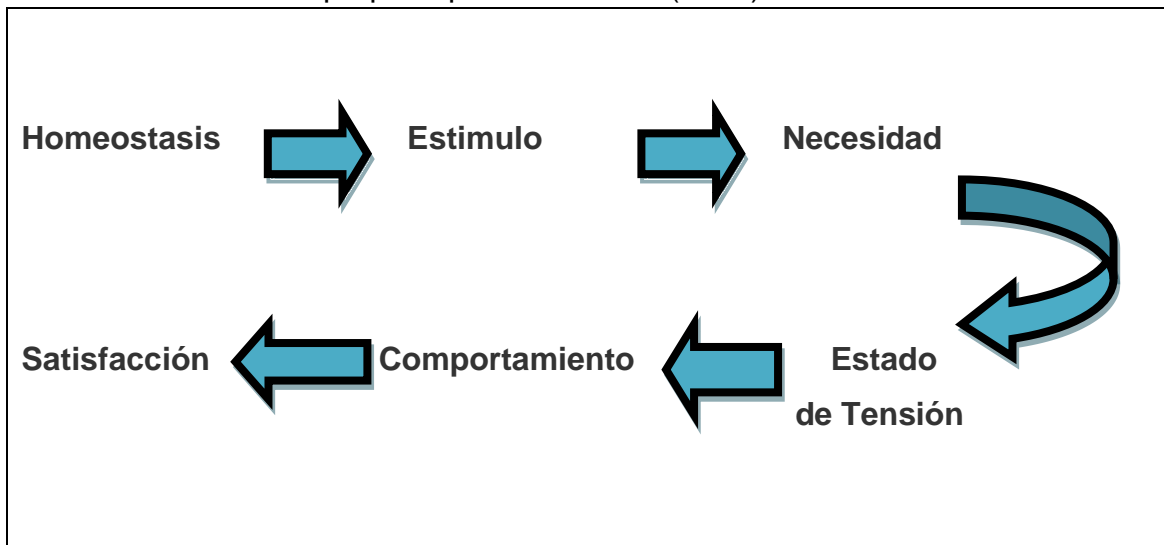
desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento, capaz de liberar la tensión.

Por último, si observamos que la tensión baja en el individuo es porque encontró satisfacer su necesidad, por lo tanto el organismo vuelve a su estado de equilibrio y de esta manera se adapta nuevamente al ambiente, con relación a esto es como surge lo que se denomina el ciclo motivacional. (Ver Figura 1).

Según Arana (2003), si apuntamos la motivación como una causa para satisfacer necesidades, nace lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

**Figura 1**                      **Etapas del Ciclo Motivacional**

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Arana (2003)





FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



- a) **Homeostasis:** Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- b) **Estímulo:** Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- c) **Necesidad:** Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.
- d) **Estado de tensión:** La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- e) **Comportamiento:** El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- f) **Satisfacción:** Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

El ser humano se encuentra inmerso en un medio circundante que impone ciertas restricciones o ciertos estímulos que influyen decididamente en la conducta humana. Es indudable también que el organismo tiene una serie de necesidades que van a condicionar una parte del comportamiento humano.

Así, por ejemplo, cuando se tiene hambre el individuo se dirige hacia el alimento. Allí tenemos una conducta. Cuando tenemos hambre, en nuestro organismo se ha roto un equilibrio; existe, por tanto, un desequilibrio que buscamos remediar; entonces el organismo actúa en busca de su estado homeostático. El estado "ideal" sería el de tener el estómago lleno; pero cuando este equilibrio se rompe, inmediatamente nuestros receptores comunican al sistema nervioso central que el estómago está vacío y que urge volver a llenarlo para mantener la vida. Entonces ese equilibrio, permite que el estado homeostático, se rompa y el organismo busca restaurarlo



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



nuevamente. Sin embargo, recuérdese que la homeostasis no es absoluta sino dinámica, en el sentido de permitir el progreso.

El organismo al accionar la conducta, no siempre obtiene la satisfacción de la necesidad, ya que puede existir alguna barrera u obstáculo que impida lograrla, produciéndose de esta manera la denominada frustración, continuando el estado de tensión debido a la barrera que impide la satisfacción. La tensión existente o no liberada, al acumularse en el individuo lo mantiene en estado de desequilibrio. Sin embargo, para redondear el concepto básico, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, puede llevar a ciertas reacciones como las siguientes:

- Desorganización del comportamiento (conducta ilógica y sin explicación aparente).
- Agresividad (física, verbal, etc.)
- Reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios y digestivos etc.)
- Alienación, apatía y desinterés.

Lo que se encuentra con más frecuencia en la industria es que, cuando las rutas que conducen al objetivo de los trabajadores están bloqueadas, ellos normalmente “se rinden”. La moral decae, se reúnen con sus amigos para quejarse y, en algunos casos, toman venganza arrojando la herramienta (en ocasiones deliberadamente) contra la maquinaria, u optan por conductas impropias, como forma de reaccionar ante la frustración.



### *Clasificación de la motivación*

Con lo antes ya estudiado, se observa que de acuerdo al comportamiento de cada individuo se pueden estudiar diversos tipos de motivación ya que cada quien de acuerdo a su necesidad busca como satisfacerla.

De acuerdo a Rodríguez (2011), Dice que entre los principales tipos de motivación que son importantes y se deben tener en cuenta se encuentran:

**Motivación Interna:** Es aquella motivación que se realiza de forma espontánea, es decir, surge internamente.

**Motivación Externa:** Se establece como una motivación en la cual los factores externos al individuo, es decir, el medio ambiente, son los que motivan al individuo.

**Motivación Intrínseca:** Es aquella en la cual las personas se fijan en un interés específico, buscando superar así mismo.

**Motivación Extrínseca:** Son aquellas motivaciones que ocurren por obligación, pues la misma ofrece ciertas ventajas directas para el individuo a la larga.

Disponible en:

<http://motivaciongerencia.blogspot.com/2011/09/clasificacion-de-la-motivacion.html>

### *Tipos de motivación laboral*

Al estudiar la motivación, vemos lo importante que es para el individuo, y así poder satisfacer sus necesidades, y para que la organización logre alcanzar sus metas tiene que mantener su personal motivado para que se sienta comprometido con la empresa y rinda al 100% con sus actividades,





FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



esto se puede lograr con pequeñas acciones e ir aumentando de forma significativa.

De acuerdo con Zornoza (2004) se definen los tipos de motivación laboral:

**La mejora de las condiciones ambientales:** Consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, los relacionados con el texto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.

**El enriquecimiento del trabajo:** Multitud de puestos de trabajo tienen una tarea muy especializada y fraccionada. El trabajador no ejerce ningún papel en la planificación y el diseño de tareas limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria. Esto es lo que hay que evitar.

**La adecuación persona /puesto de trabajo:** Esta técnica persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

**La participación y delegación:** Esta técnica consiste en que los trabajadores participen en la elaboración del diseño y planificación de su trabajo. Se fundamenta en el hecho de que son los propios trabajadores quienes mejor conocen como realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces.

**El reconocimiento del trabajo efectuado:** Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada. Sin embargo cuando cometen el primer error, el jefe aparece inmediatamente para criticarles. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores.

**Evaluación del rendimiento laboral:** Consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



proporcionar la información obtenida al trabajador. Esto supone un importante estímulo motivador.

**El establecimiento de objetivos:** La técnica de establecimiento de objetivos consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe, sobre los objetivos a alcanzar para un periodo de tiempo concreto. Así mismo existe una revisión periódica para analizar el grado de cumplimiento de objetivos.

Disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/motlaboral.htm>

Estos tipos de motivación serán tomados como referencias para el estudio de la investigación a desarrollar, ya que a través de ellos se puede identificar los factores presentes en la organización que estimulen la motivación de los trabajadores en su desempeño laboral de la empresa del sector ferretero.

### Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

El ser humano por su naturaleza tiene necesidades que necesita satisfacer, como las fisiológicas refiriéndonos a lo básico, hasta las de autorrealización, de esta manera el individuo se sentirá bien y así podrá ejercer un mayor desempeño y a la vez sentirse motivado por ello, así mismo, nos encontramos con autores que han desarrollado sus estudios a las funciones de las necesidades de las personas, las cuales cambian constantemente y para entenderlas se toma como referencia la Teoría de la Jerarquización de necesidades de Maslow (1943).

Según Kreitner y Kinicki (1997) Maslow propone que la motivación es una función de cinco necesidades básicas: fisiológicas, de seguridad, de amor, de estima y de autorrealización, y están categorizadas en una jerarquía



prepotente, es decir en forma de una escalera predecible, lo que quiere decir que cuando las necesidades fisiológicas de la persona están respectivamente satisfechas, surgen las necesidades de la seguridad y así van ascendiendo poco a poco hasta quedar todas las necesidades satisfechas. Lo que hace ver a este proceso como un ciclo.

**Fisiológicas:** Necesidad más básica supone tener aire, comida y agua suficientes para sobrevivir.

**Seguridad:** Consiste en la necesidad de estar seguro de daños físicos y psicológicos.

**Aceptación:** El deseo de amar y ser amado. Contiene las necesidades de afecto y pertenencia.

**Estima:** Necesidad de reputación, prestigio y reconocimiento de los demás. También contiene la necesidad por la confianza en uno mismo y la fuerza.

**Autorrealización:** Afán por el cumplimiento de los deseos: llegar a ser lo mejor que uno puede llegar a ser.

Como aporte para la presente investigación la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, nos indica cuales son las principales necesidades que deben ser satisfechas por los individuos, de allí saber cuáles son las necesidades que deben ser cubiertas en la organización en especial a los trabajadores de una empresa ferretera lo cual trae como resultado de acuerdo a lo planteado por esta teoría que existe un estancamiento en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades primarias.

### Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Frederick Herzberg desarrolló la Teoría de los dos factores en el año de 1.959, donde establece que existen una serie de necesidades básicas fijas que los individuos deben satisfacer o cubrir sobre todo en el área laboral, donde los individuos que trabajan en las organizaciones deben sentirse estimulados a realizar sus labores cotidianas y así promover lo que se denomina la motivación en el trabajo.

De acuerdo a Chiavenato (2009), Herzberg, indicó que la actividad más importante de un individuo es su trabajo, actividad eminentemente social, en la cual se presentan o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de autoestima, aprobación. Herzberg, basa su teoría en dos factores (Ver figura 2):

**Factores higiénicos:** Hace referencia a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales de trabajo entre ellas están el salario, las prestaciones, las políticas de la organización, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes. Sin embargo los factores higiénicos tienen una limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados; la expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indican que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio.

**Factores motivacionales:** se refieren al contenido del puesto, 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. El término motivación comprende sentimientos de

realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo.

**Figura 2** Teoría de los factores de Herzberg



**Fuente:** Chiavenato (2009). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. 9<sup>na</sup> Edición. Editorial Mc Graw Hill. México

Para Chiavenato (2009) Herzberg especifica si los factores no actúan de la manera más adecuada, el individuo se encontrara totalmente insatisfecho. Si solamente actúan los factores higiénicos el trabajador no estará insatisfecho pero tampoco estará motivado, si funcionan los factores motivacionales pero no los higiénicos el trabajador estará insatisfecho y solo habrá motivación cuando ambos tipos de factores estén funcionando adecuadamente.

Señala Chiavenato (2009), que Herzberg propone en su teoría el enriquecimiento de las tareas en los puestos de trabajo, a través del reconocimiento al logro, apoyo al crecimiento y desarrollo y así se evidencian los resultados en términos de crecimiento, satisfacción humana y motivación.



Esta teoría nos agrega como aporte para la elaboración de la presente investigación, el identificar los factores tanto higiénicos como motivacionales que influyen de una u otra manera en la motivación de los trabajadores de la empresa del sector ferretero y que afecten su desempeño laboral.

### **Teoría E R C (Existencia, Relación y Crecimiento)**

Clayton Alderfer, propuso en el año de 1972 una teoría remodelada de la jerarquía de necesidades de Maslow, que se llama ERC, con sólo tres niveles a diferencia de Maslow que propuso 5 niveles de necesidades.

Davis y Newstrom (1991) Alderfer afirmó que los empleados inicialmente están interesados en satisfacer sus necesidades de existencia, que combinan factores fisiológicos y de seguridad. El salario, las condiciones físicas de trabajo, la seguridad del puesto de trabajo y los beneficios, son elementos que pueden ser cubiertos en estas necesidades. Las necesidades de relación que se encuentran en el siguiente nivel comprenden en ser entendido y aceptado por las personas ubicadas, arriba, abajo y alrededor del empleado en el trabajo y fuera de él. Las necesidades de crecimiento están en la tercera categoría y se refiere al autoestima y autorrealización.

Además de resumir en tres los cinco niveles de Maslow, que son más consistentes con la investigación, Acepta la probabilidad de que los tres niveles podrían estar activos en cualquier momento, o incluso que apenas uno de los niveles superiores pudiera estar activo. También sugiere que la persona frustrada en cualquiera de los niveles superiores podría volver a concentrarse en un nivel inferior y luego volver a avanzar.



Para Robbins y Judge (2009) En la jerarquía de necesidades que planteó Alderfer solo intervienen tres niveles de necesidades:

**Necesidades de existencia:** éstas se refieren a nuestros requerimientos básicos de la existencia material.

Incluye los renglones que Maslow considera necesidades fisiológicas y de seguridad.

**Necesidades de relación:** las que tenemos de mantener relaciones interpersonales importantes. Estos deseos sociales, exigen la interacción con otras personas y coinciden con la necesidad social de Maslow y el componente externo de clasificación de estima.

**Necesidades de crecimiento:** deseo intrínseco de desarrollo personal. Estas necesidades incluyen el componente intrínseco de la categoría de estima de Maslow y las características incluidas en la autorrealización. (p.179).

Esta teoría se toma como aporte para la presente investigación analizar la motivación de la organización objeto de estudio, ya que ésta nos permite entender como de los 5 tipos de necesidades planteados por Maslow, se pueden llevar solo a 3 niveles tal cual como los propuso Alderfer, y especifica que los 3 niveles pueden estar activos simultáneamente y que también puede identificar las necesidades que tiene el individuo de satisfacer.

### Teoría de las necesidades sociales de McClelland

David McClelland establece la teoría de las necesidades sociales en 1961 según Robbins y Judge (2009), donde se enfocan en las necesidades que tienen los individuos de estar motivados pero de acuerdo con su deseo de desempeñarse en situaciones competitivas para tener éxito propio.

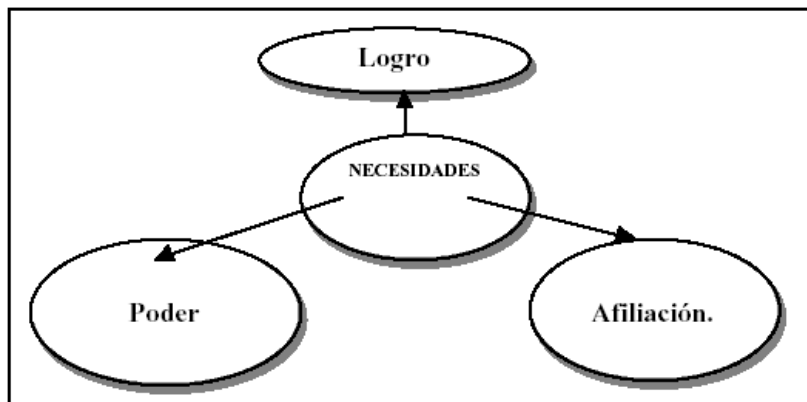
McClelland citado por Robbins y Judge (2009) establece que a motivación laboral se enfoca básicamente en tres necesidades sociales:

**Necesidades de Logro:** Es el impulso de sobresalir, de tener logros en relación con un conjunto de normas, es luchar por tener éxito.

**Necesidad de Poder:** Es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera diferente a como hubieran actuado de manera natural.

**Necesidad de Afiliación:** Las personas que poseen grandes deseos de afiliación y que se esfuerzan por hacer amigos, prefieren situaciones de cooperación que las de competencia y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca, ya que impera el deseo de tener relaciones amistosas y cercanas.(p.180).

Figura 3 Teoría de las necesidades sociales de McClelland



**Fuente:** Robbins y Judge (2009). Comportamiento Organizacional. 10<sup>ma</sup> Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. México.

De esta manera, quienes muestran en la organización el perfil de realizadores les disgusta participar con altas probabilidades en su favor, porque ello no significa un reto para sus habilidades. Asimismo, les agrada





fijarse metas que requieren que ellos den un poco de sí. Cuando se presenta una oportunidad aproximadamente igual de éxito o fracaso, surge la oportunidad óptima de experimentar sentimientos de realización y satisfacción por sus esfuerzos.

David McClelland propuso un modelo donde los individuos tienen tres grandes necesidades importantes que son: realización, poder y afiliación (Ver Figura 3). Las personas que muestran un fuerte motivo de poder y realizan acciones que afectan las conductas de otros y poseen un fuerte atractivo emocional. Algunas personas les interesa poder brindar premios de posición social a sus seguidores. Las personas con un fuerte motivo de afiliación tienden a establecer y mantener relaciones personales estrechas con otros.

En resumen, esta teoría es objeto de estudio la para la presente investigación ya que describe como los factores que se evidencia como el poder, el logro y la afiliación deben estar presentes en las personas dentro de la organización y según su desempeño laboral puedan sobresalir y ser más exitosos más que otras personas y puedan ser tomadas en cuenta para cargos más altos dentro de la organización.

### **Teoría de las Expectativas**

Victor Vroom según Robbins y Judge (2009) propone en su teoría de las Expectativas en el año de 1964, la forma de cómo el individuo se esforzara según el desempeño que realice y que lo conduzcan a lograr cierto resultado y así lograr obtener lo que desee, siempre y cuando le sea posible lograrlo.



Según Robbins y Judge, (2009) la Teoría de las Expectativas propuesta por Víctor Vroom, se considera una de las explicaciones de la motivación más aceptadas de la actualidad. Afirma que la fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de una expectativa, que proporcione cierto resultado que el individuo encuentra atractivo. En términos más prácticos, ésta teoría asegura que un empleado se sentirá motivado para hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una buena evaluación de desempeño que le de recompensas de la organización y que satisfacen sus metas personales.

Robbins y Judge (2009). La teoría se enfoca en tres tipos de relaciones:

**Relación esfuerzo-desempeño:** Probabilidad que percibe el individuo de que ejercer cierto esfuerzo llevará al desempeño.

**Relación desempeño-recompensa:** Grado en el que el individuo cree que desenvolverse a cierto nivel le traerá el resultado deseado.

**Relación recompensa-metas personales:** Grado en el cual las recompensas de la organización satisfacen las necesidades o metas personales del individuo, así como el atractivo que tengan para él. (p.188).

La teoría de las expectativas ha demostrado estar muy relacionado con la modificación del comportamiento. Robbins y Judge (2009) establecen que para Vroom la clave de esta teoría consiste en comprender las metas de las personas y el vínculo entre el esfuerzo, el desempeño, la recompensa y la satisfacción de las metas individuales por lo que con frecuencia un incentivo sencillo y directo es mas motivarte que uno complejo.



Esta teoría se sustenta con la presente investigación de manera que los trabajadores se sienten más motivados si se le da la oportunidad de realizar un buen desempeño en la organización y por ende ese esfuerzo o desempeño realizado les sean tomados en cuenta a la hora de una recompensa que satisfagan o cubran las necesidades de los trabajadores.

### **Desempeño Laboral**

Para la administración, el adecuado manejo de los recursos de una empresa y su funcionamiento es indispensable y fundamental el talento humano, por lo que es imprescindible que el mismo posea la capacitación necesaria para el ejercicio de su cargo, de esta forma, el personal pasa a ocupar un lugar privilegiado en la organización, convirtiéndose en un elemento estratégico clave del éxito, siendo esto la fuente de toda ventaja competitiva.

El desempeño laboral según Robbins (2004), se complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales del desempeño, la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el rendimiento, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, a diferencia que cuando las metas son fáciles y no requieren mayor esfuerzo. Chiavenato (2000:359), plantea: “El desempeño como comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

En este sentido se comprende, que el trabajador para lograr los objetivos y las metas que se propone alcanzar se establece un patrón de comportamiento y en función a ello se reflejara su conducta para realizar las actividades laborales que le son asignadas. Así mismo los trabajadores



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



deben relacionarse con el resto de los individuos que integran su entorno organizacional, de tal manera lograr su adaptación al medio en el que se desenvuelven para que desde su posición en la empresa aportar con el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

En este orden de ideas, plantea Quiapo y Useche (2002:489) “El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en equipo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona”. Es por ello que las organizaciones a través de un conjunto de variables pueden influir en la vida diaria del personal específicamente en su desempeño, así como en la calidad y sistema de vida de un individuo, en sus valores y costumbres que le permiten satisfacer sus necesidades sociales, psicológicas, laborales y económicas.

En este contexto, cuando el desempeño del trabajador llega a alcanzar un bajo nivel, quiere decir que algunos de los factores que en él inciden están fallando y en consecuencia, en una empresa puede afectar la calidad de servicio y por ende, la productividad de la organización.

*Factores que influyen en el desempeño laboral*

Las empresas para ser competitivas en un mercado laboral, deben tomar en cuenta aquellos factores que incidan de manera directa en el desempeño de su personal, ya que este será la clave que apoye la productividad que pueda consolidar una organización a mantenerse dentro entorno globalizado actual. Para efecto de esta investigación se considera los siguientes factores:



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



**Motivación:** Las organizaciones emiten estímulos a través de acciones a sus trabajadores los cuales son ellos mismo los que deciden motivarse o no con dicho estímulo, generando que estos puedan influir de manera positiva o negativa en el esfuerzo para lograr los objetivos individuales de cada trabajador y con ello afectar los objetivos organización. Con ello queda claro que la motivación es uno de los factores principales que deben considerarse cuando se estudia el desempeño laboral. No siendo este el único agente que incida.

**Satisfacción Laboral:** El trabajador para poder desempeñar con calidad las funciones que realice en su trabajo debe sentir deseos por la labor que ejecuta y estar a gusto con su entorno laboral; es decir, que la labor que realiza le permita desarrollar las habilidades que este posee en el desarrollo de la actividad, por ello Davis y Newtrom citados por Quintero, Africano y Faría (2008:40), plantean que la satisfacción laboral “es conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiesta en determinadas actitudes laborales”.

Se tiene entonces, que las actitudes que reflejen la satisfacción laboral estarán influenciadas por la propia esencia del trabajo elementos y por los elementos que conforman el contexto laboral, entre ellos equipos de trabajo, supervisión estructura de la organización, entre otros.

**Autoestima:** Dependiendo del nivel de ánimo con que un trabajador realice una labor incide en su desempeño laboral. Generado a que la autoestima es un conjunto interrelacionado de necesidades que manifiestan el interés de alcanzar un escenario diferente en la organización. Cabe resaltar que debe considerarse con mayor atención en los trabajos que requieran mostrar habilidades de los individuos. Cualquier cambio en el autoestima de un



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



trabajador se verá reflejado en la calidad del trabajo ejecutado y por ende en su desempeño de allí que se deba tomar las actitudes acordes para el manejo del personal cuando este presentado una variación extrema en este factor.

**Equipos de Trabajo:** Es de gran importancia tener presente, que el desempeño de un trabajador puede mejorar si es integrante de un equipo de trabajo, en el cual se pueda valorar su calidad. En este sentido Quintero, Africano y Faría (2008), consideran que cuando los trabajadores se agrupan y logran satisfacer un conjunto de necesidades, se genera una distribución de interacciones estables, dando inicio a lo que se puede considerar un grupo. Dentro de la estructura de los grupos se originan fenómenos y se despliegan procesos como, la atracción del grupo, la uniformidad de sus miembros, el apareamiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros aspectos. Es por ello que la satisfacción de las necesidades individuales de cada uno de los integrantes de un equipo de trabajo va a determinar el comportamiento de esfuerzo que realicen para conseguir las metas que se proponen en conjunto.

**Capacitación del trabajador:** La capacitación es el medio que se utiliza a nivel organizacional para transmitir los conocimientos técnicos y generales que requieren el personal para desenvolverse con mayor eficiencia en el cargo que desempeñan, y así mejorar los resultados que generen. Muchas organizaciones implementan programas de formación para su talento humano ya que están convencidos que a mayor conocimiento actualizado posean, conjugado con la experiencia, dichos trabajadores estarán más comprometidos con el trabajo ya que les permite su desarrollo profesional y aunado con esto un mejor desempeño.



### *La Evaluación de Desempeño*

La evaluación de desempeño es un proceso que consiste en evaluar el rendimiento y comportamiento del individuo que ocupa el cargo, permite identificar las cualidades, las habilidades, destrezas, actitudes, relaciones interpersonales que posee para desenvolverse de forma eficiente en las actividades que realiza y así cumplir con los objetivos de la organización.

Al respecto Chiavenato (2000) puntualiza que la evaluación de desempeño además de evaluar permite visualizar problemas existentes con la supervisión del personal, la integración del trabajador al cargo que ocupa y a la organización que pertenece, la falta de motivación que el trabajador pueda demostrar y todos los factores que se pueden observar, lo que permite desarrollar o implementar políticas que sean adecuados en pro de mejorar desempeño del trabajador y las necesidades existentes en el cargo o en la organización.



### ***Objetivos de la Evaluación de Desempeño***

La evaluación de desempeño, como se ha mencionado es una herramienta o instrumento que para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización, y trata de lograr diversos objetivos intermedios.

Así mismo Chiavenato (2000) describe los objetivos los cuales se mencionan a continuación:

Adecuación del individuo al cargo. Capacitación. Promociones. Incentivo salarial por buen desempeño. Mejoramiento en las relaciones humanas entre supervisores y subordinados. Autoperfeccionamiento del empleado. Información básica para la investigación de recursos humanos. Calculo del potencial de desarrollo de los empleados. Estimulo a la mayor productividad. Conocimientos de los estándares de desempeño de la empresa. Retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado. Otras decisiones relacionadas con el personal: transferencias, licencias, etc. (p. 364).

Lo anteriormente planteado se puede afirmar que las evaluaciones de desempeño a través de sus objetivos permiten conocer las debilidades y fortalezas que puede tener el empleado y que puede ser evidenciado al momento de realizar las evaluaciones por parte de recursos humanos, de allí planificar que se obtiene información sobre la ejecución de dichos procesos, lo que implica la utilidad de las evaluaciones para controlar la calidad de desempeño de los empleados y el cumplimiento de los procesos de la Administración de Recursos humanos.





### *Beneficios de la Evaluación de Desempeño*

Cuando una evaluación de desempeño está bien diseñada, en cuanto a contenido y estructura permite una buena coordinación y desarrollo que otorga beneficios al individuo evaluado, el gerente, la organización y la comunidad, ya que son a estos los que le generan resultados a corto, mediano y largo plazo. En este orden de ideas se describe a partir de Chiavenato (2000) los beneficios según los principales beneficiarios:

**Beneficios para el jefe:** Le permite medir con mayor objetividad el desempeño del personal bajo su supervisión, porque la evaluación se distribuye según los factores que se consideren necesario en la organización. Además le da herramientas para que puede elaborar y llevar a la práctica acciones que le permitan mejorar el rendimiento de sus colaboradores; con ello promover una comunicación asertiva con sus subordinados para que comprenda como puedan mejorar a partir de conocer como esta su desempeño.

**Beneficios para el individuo evaluado:** Conocer como es el método de trabajo en la organización, que toman en cuenta en la misma, las expectativas que pueda tener el jefe con respecto a sus conocimientos, habilidades y destrezas que el subordinado deba poseer, que estrategias implementa el jefe para mejorar el desempeño de este y que acciones debe desarrollar esta persona por su cuenta para conseguir un mejor desempeño. Y por último y no menos importante permite que la persona se autoevalúe y pueda emitir acciones de mejora.



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



**Beneficios para la organización:** Consigue evaluar el potencial con que cuenta dentro de la organización a corto, mediano y largo plazo y visualizar hasta donde puede apoyar cada colaborador. Permite evaluar si algún trabajador tiene las competencias para ascender dentro de la organización y quienes requieran actualización que ameriten en sus áreas de trabajo.

Contribuye a alinear los objetivos de la organización con los de los trabajadores, mejorar las políticas que se emplean en el departamento de Recursos Humanos con respecto al desarrollo de personal y a su vez mejorar las relaciones humanas en el ambiente laboral

Con la descripción anteriormente plasmada se evidencian los beneficios que genera para los diferentes actores como son el subordinado, el jefe y la organización medir el desempeño, proceso que se lleva a cabo en una empresa del sector ferretero ubicada en Guacara Estado Carabobo la cual es objeto de estudio de la presente investigación.

En Conclusión la contextualización del desempeño sirve como referencia en esta investigación, ya que se tomará como uno de los puntos de partida al momento de elaborar el instrumento de recolección de información y su posterior análisis. Para así poder a partir de la teoría contrastar la realidad que ocurre en una empresa del sector ferretero, ubicada en Guacara, Estado Carabobo.



## Bases Legales

Desde la perspectiva más general, se presentan las bases legales que sustentarán esta investigación las cuales se fundamenta primordialmente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, como la carta magna y mayor ley en Venezuela, y de las cuales se desprenden otras leyes de menor rango como son: Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras (LOTTT), regula las relaciones y situaciones que se derivan del hecho social del trabajo; y tercero y no menos importante la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), que tiene como fin instituir las políticas, normas y lineamientos que promuevan y garanticen la salud, seguridad y bienestar de los Trabajadores

**La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de (1999)**, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 de 30 de diciembre.

En su Título III: De los Deberes, Derechos Humanos y Garantías, Capítulo V: De los Derechos Sociales y de las familias. Establece en el artículo 87 que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



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. (p. 42)

En el artículo antes citado, se refleja la obligación que debe tener el Estado al tener que generar y proveer oportunidades de empleo para todos los ciudadanos que residan en el territorio nacional, bajo condiciones óptimas que garanticen el bienestar y una buena calidad de vida a los trabajadores.

Igualmente en el capítulo antes mencionado, se fundamenta en el artículo 89: “El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras...”

Evidentemente el artículo establece que Estado debe garantizar el medio para que las personas puedan subsistir de forma productiva y decorosa, y ese medio es el trabajo bajo el cual los trabajadores y trabajadoras prestaran un servicio bajo unas condiciones seguras e higiénicas, que permitan el desarrollo intelectual, moral y físico de los individuos en pro de su bienestar y del su núcleo familiar.

Así mismo La Carta Magna de este país refleja en su artículo 91, que:

---

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



“Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa” (p.44)

Resulta claro que el Estado obliga a las organizaciones a cancelar un salario justo a los trabajadores y trabajadoras por el servicio que presten, y adicional este debe ser lo suficiente para garantizar que puedan vivir con su familia de manera digna que puedan cubrir sus necesidades en conjunto. Los beneficios que generan a partir de este artículo pueden ser causales de satisfacción para los individuos.

En los últimos dos artículos se afianza el alcance de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, ya que establecen un compendio de normativas que se despliegan para el logro y mantenimiento de la integridad de los ciudadanos en edad económicamente productiva y así poder garantizar la protección de los mismos por parte del Estado.

**Ley Orgánica de los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) (2012)**, publicada en Gaceta Oficial Extraordinario N° 6.076 de fecha 07 de mayo.

Las condiciones higiénicas y ambientales, así como la seguridad de contar con un ingreso o actividad estable que garantice la satisfacción de las necesidades del individuo y su grupo familiar son un factor preponderante en



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



la motivación del trabajador, lo cual repercute en el desempeño de las actividades. Entre las leyes que garantizan tanto la estabilidad como las relaciones trabajador-patrono se encuentra la LOTTT siendo esta última el objetivo principal de la misma, en el caso de la estabilidad del trabajador, esta ley es muy específica al respecto en el Art 156 en cuanto a las condiciones dignas de trabajo como a continuación se especifica:

- “El Trabajo se llevara 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.”(p.86).

Igualmente por muchos es conocido que el incentivo monetario es importante en la relación cargo desempeñado-satisfacción por lo que la venta de la fuerza laboral en búsqueda de una retribución justa es la que rige y moviliza a una organización, es por esto que aparte del salario devengado es recompensado con pagos extraordinarios como lo establece la LOTTT en



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



cuanto a horas extras, domingos y feriados trabajados, utilidades y vacaciones, como lo establecen los siguientes artículos:

**“Artículo 178.** Son horas extraordinarias, las que se laboran fuera de la jornada ordinaria de trabajo. Las horas extraordinarias son de carácter eventual o accidental para atender imprevistos o trabajos de emergencia. La duración del trabajo en horas extraordinarias, salvo las excepciones establecidas en la Ley, estarán sometidas a las siguientes limitaciones:

- a) La duración efectiva del trabajo, incluidas las horas extraordinarias, no podrá exceder de diez horas diarias.
- b) No se podrá laborar más de diez horas extraordinarias semanales.
- c) No se podrá laborar más de cien horas extraordinarias por año.

El Ejecutivo Nacional cuando sea necesario, previa consulta a las organizaciones sindicales interesadas, podrá modificar las limitaciones establecidas en este artículo respecto a determinadas actividades.” (p.93).

**“Artículo 117.** La jornada nocturna será pagada con un treinta por ciento de recargo, por lo menos, sobre el salario convenido para la jornada diurna. Para el cálculo de lo que corresponda al trabajador o trabajadora por causa del trabajo nocturno, se tomará como base el salario normal devengado durante la jornada respectiva.” (p.69)

**“Artículo 119.** El trabajador o trabajadora tiene derecho a que se le pague el salario correspondiente a los días feriados o de descanso cuando haya prestado servicio durante los días hábiles de la jornada semanal de trabajo.

Cuando se haya convenido un salario mensual el pago de los días feriados y de descanso obligatorio estarán comprendidos en la remuneración.



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Para el cálculo de lo que corresponda al trabajador o trabajadora por causa de los días de descanso o de los días feriados, se tomará como base el promedio del salario normal devengado durante los días laborados en la respectiva semana. Si se ha estipulado un salario quincenal o mensual, el salario que corresponda a los días de descanso o los días feriados será el promedio del salario normal devengado durante los días laborados en la respectiva quincena o mes, según sea el caso.

El trabajador o trabajadora no perderá ese derecho si durante la jornada semanal de trabajo en la entidad de trabajo faltare un día de su trabajo.”(p.70).

“**Artículo 137.** La cantidad que corresponda a cada trabajador y trabajadora por concepto de participación en los beneficios o utilidades deberá pagársele dentro de los dos meses inmediatamente siguientes al día del cierre del ejercicio de las entidades de trabajo.” (p.77).

“**Artículo 190.** Cuando el trabajador o la trabajadora cumpla un año de trabajo ininterrumpido para un patrono o una patrona, disfrutará de un período de vacaciones remuneradas de quince días hábiles. Los años sucesivos tendrá derecho además a un día adicional remunerado por cada año de servicio, hasta un máximo de quince días hábiles.

Las vacaciones que se interrumpan por hechos no imputables al trabajador o a la trabajadora, se reactivarán al cesar esas circunstancias.

Durante el periodo de vacaciones el trabajador o la trabajadora tendrá derecho a percibir el beneficio de alimentación, conforme a las previsiones establecidas en la ley que regula la materia.

Durante el periodo de vacaciones no podrá intentarse ni iniciarse algún procedimiento para despido, traslado o desmejora contra el trabajador o la trabajadora.

El servicio de un trabajador o una trabajadora no se considerará interrumpido por sus vacaciones anuales, a los fines del pago de cotizaciones, contribuciones a la





FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Seguridad Social o cualquiera otra análoga pagadera en su interés mientras preste sus servicios.” (p.99).

**Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005)**, publicada en Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.236 del 26 de Julio.

Para establecer las condiciones de seguridad y salud que el trabajador debe tener en su entorno laboral se detalla a continuación en el Capítulo I Del Objeto y Ámbito de Aplicación de esta Ley, en el capítulo I, literal 1 y 2, donde señala que el objeto de la presente es:

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. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social (p.3).

En el presente artículo del marco legal señala la finalidad de establecer lineamientos y parámetros que las empresas deben velar y cumplir en la ejecución de la misma, donde el trabajador tenga las condiciones de trabajo



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



seguras que le permita realizar el mejor desempeño de sus funciones en un ambiente de trabajo adecuado y propicio y así mismo garantizar a través de programas de recreación y esparcimiento el equilibrio y bienestar físico, mental y social.

En el Capítulo III De los Entes de Gestión en la Sección Segunda el artículo 28 establece que:

El Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores tendrá como finalidad garantizar a la población sujeta al campo de aplicación del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo la gestión directa de su infraestructura y programas; y la asociación o intermediación con servicios turístico-recreativos del sector público, privado o mixto.(p.25).

En el este articulo especifica la importancia que tiene el Instituto Nacional para la Capacitación y Recreación de los Trabajadores (INCRET), como institución nacional ya que desarrolla y brinda tanto a los trabajadores como a sus familiares Programas de Recreación y esparcimiento para así incrementar el aprovechamiento del tiempo libre y mejorar la calidad de vida del trabajador y ser más productivo para realizar con el mejor desempeño posible la realización de sus actividades.

En el Título IV De los Derechos y Deberes, Capítulo I Derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras en el Artículo 53 establece que:

Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a: Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo. (p.48).

Es de destacar que el presente artículo señala la disposición que tienen los trabajadores de realizar sus funciones en un ambiente con las condiciones adecuadas y que se sientan protegidos de cualquier eventualidad que se pueda presentar en el área de trabajo, además que se promueva la recreación y el disfrute del tiempo libre lo cual es fundamental para que los trabajadores puedan lograr una mejor calidad de vida, ofreciéndoles la oportunidad que disfruten de un ambiente armónico y estable, de allí parte promover el equilibrio, la salud, la satisfacción y la motivación para lograr así el mejor desenvolvimiento del trabajador en las actividades laborales y en su vida cotidiana.

En este mismo sentido el artículo 54 en sus literales 2, 3, 4 señala que:

---

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



Son deberes de los trabajadores y trabajadoras: Hacer uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o del mal funcionamiento de los mismos. Usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal de acuerdo a las instrucciones recibidas dando cuenta inmediata al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento, o mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los equipos de protección personal suministrados no corresponden al objetivo de proteger contra las condiciones inseguras a las que está expuesto. Hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones de servicio social. (p.52).

Como se puede observar en los presentes artículos que destaca que el trabajador tiene el derecho y el deber de trabajar en un medio ambiente de trabajo estable y seguro y con el uso correcto de los equipos de seguridad donde se sienta cómodo y protegido para realizar su labor con motivación y desempeño óptimo y que influya en el bienestar físico y mental del trabajador como factor importante para así poder garantizar un rendimiento efectivo dentro de la empresa u organización.



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



Así mismo en el Título V De la Higiene, la Seguridad y la Ergonomía, en las Condiciones y Ambiente en que debe desarrollarse el trabajo el artículo 59, menciona lo siguiente:

A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que: Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional. (p.62).

La importancia de este artículo radica en el deber que tienen los empleadores de ofrecerle a sus trabajadores condiciones de seguridad y salud óptimas para el mejor desempeño de sus labores y lograr realizar todas las actividades de manera participativa, segura y estable, además de brindar programas de recreación y aprovechamiento del tiempo libre y así garantizar un bienestar y mayor productividad en los trabajadores en su desempeño laboral.

**Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2007)**, publicada en Gaceta



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.596 de fecha 03 de Enero.

En el Título I de las Disposiciones fundamentales el artículo 1 establece que:

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las normas de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo dirigidas a: Promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y las trabajadoras en todas las ocupaciones. Prevenir toda causa que pueda ocasionar daño a la salud de los trabajadores y las trabajadoras, por las condiciones de trabajo. Proteger a los trabajadores y las trabajadoras asociados y asociadas en sus ocupaciones, de los riesgos y procesos peligrosos resultantes de agentes nocivos. Procurar al trabajador y trabajadora un trabajo digno, adecuado a sus aptitudes y capacidades. Garantizar y proteger los derechos y deberes de los trabajadores y las trabajadoras, y de los patronos y las patronas, en relación con la seguridad, salud, condiciones y medio ambiente de trabajo, descanso, utilización del tiempo libre, recreación y el turismo social.(p.1).

Lo citado en el Marco legal existente señala que se debe garantizar a los trabajadores través de los organismos controladores las condiciones de trabajo seguras para que le permitan realizar sus funciones en un ambiente de trabajo adecuado y propicio, que garantice las condiciones de seguridad, salud y bienestar, así mismo promover la recreación, esparcimiento y vida saludable para lograr la motivación y satisfacción de sus necesidades en lo individual como en lo colectivo.

Del mismo modo se fundamenta en el artículo 11 que:

---

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



Se entiende por condiciones de trabajo: 1. Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas. 2. Los aspectos organizativos y funcionales de las empresas, centro de trabajo, explotación, faena, establecimiento; así como de otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio en general; los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas; los servicios sociales que éstos prestan a los trabajadores y las trabajadoras, y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencia sobre éste. (p.6).

Ciertamente el artículo mencionado define las condiciones de trabajo como el lugar o establecimiento donde se realizan las actividades o funciones del trabajador, allí también se caracteriza por las condiciones o aspectos físicos que debe existir en el puesto de trabajo o medio ambiente, lo cual el empleador debe garantizar e implementar.

En el Título III De la Participación y el Control Social, Capítulo I De los Delegados y Delegadas de Prevención Sección Primera Disposiciones Generales el Artículo 49 señala que:

Los Delegados o Delegadas de Prevención Los Delegados y Delegadas de Prevención son representantes de los trabajadores y las trabajadoras en la promoción y defensa de la seguridad y salud en el trabajo. Podrán ser elegidos Delegados y Delegadas de Prevención las personas con catorce (14) o más años de edad. El ejercicio de sus atribuciones y facultades está dirigido a la defensa del interés colectivo, especialmente de los derechos humanos laborales



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.  
(p.36)

Del mismo modo en el presente artículo establece que los delegados de prevención son los intermediadores entre el empleador y los trabajadores y además que son los encargados de velar y promover que los mismos cumplan con las obligaciones y políticas que establece la entidad de trabajo, como dar charlas de formación y educación preventiva, participar en las acciones de mejoras en la promoción de seguridad y salud laboral y vigilar que no existan inconvenientes que pueda poner en peligro la integridad física del trabajador.

**Convenio 155 de la OIT sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo. Fecha de entrada en vigencia el 11 de Agosto de 1983.**

En el Artículo 5 del presente Convenio cita lo siguiente:

La política a que se hace referencia el presente Convenio deberá tener en cuenta las grandes esferas de acción siguientes, en la medida en que afecten la seguridad y la salud de los trabajadores y el medio ambiente de trabajo: a) diseño, ensayo, elección, reemplazo, instalación, disposición, utilización y mantenimiento de los componentes materiales del trabajo (lugares de trabajo, medio ambiente de trabajo, herramientas, maquinaria y equipo; sustancias y agentes químicos, biológicos y físicos; operaciones y procesos); b) relaciones existentes entre los componentes materiales del trabajo y las personas que lo ejecutan o supervisan, y adaptación de la maquinaria, del equipo, del tiempo de trabajo, de la organización del trabajo y de las operaciones y





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



procesos a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores; c) formación, incluida la formación complementaria necesaria, calificaciones y motivación de las personas que intervienen, de una forma u otra, para que se alcancen niveles adecuados de seguridad e higiene; d) comunicación y cooperación a niveles de grupo de trabajo y de empresa y a todos los niveles apropiados hasta el nivel nacional inclusive; e) la protección de los trabajadores y de sus representantes contra toda medida disciplinaria resultante de acciones emprendidas justificadamente por ellos de acuerdo con la política a que se refiere el presente Convenio.

El artículo antes mencionado establece las políticas que deben ser implementadas en todas las entidades de trabajo públicas o privadas, donde se deben velar por las condiciones físicas del lugar, el uso adecuado de las herramientas y máquinas, además que los trabajadores deben usar los implementos de protección personal, también la formación y conocimiento necesario para el manejo de dichas herramientas y así evitar algún incidente dentro del área laboral promoviendo así que el trabajador se sienta a gusto realizando sus actividades cotidianas.



## Definición de términos básicos

**Acción de mejora:** es toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas. Definición. de (2008)

**Alienación:** Vivas (1997:175), cita a Blauner, que considera que el proceso de alienación se presenta cuando los trabajadores no pueden controlar los pasos inmediatos de su trabajo para desarrollar un sentido de propósito y función que relacione su propio trabajo con el organismo de producción como un todo de manera de pertenecer a una comunidad industrial integrada, fracasando en llegar a identificarse con su labor como un modo de expresión laboral.

**Causal:** es algo que pasa por un motivo, una razón, un hecho determinado o una circunstancia, es decir que simplemente ocurre por casualidad. R.A.E

**Ciclo de Trabajo:** desarrollo completo de una operación o plan de trabajo que, comenzando en un punto, sigue una secuencia y termina, permitiendo recomenzar el proceso.

**Circundante:** que está situado alrededor de una cosa, se emplea frecuentemente en sentido figurado. Diccionario Universal (2011)



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



**Coadyuva:** a contribución, la ayuda que alguien, una entidad o grupo realizan y aportan en una determinada cuestión y que entonces permitirá la consecución de un fin u objetivo.

**Condición de trabajo:** está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Definicion.de (2008)

**Decorosa:** que sigue las buenas costumbres socialmente aceptadas y las condiciones mínimas necesarias para ser merecedor de respeto. Definición de (2008).

**Eficaz:** es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Definicion.de (2008)

**Escala de Sueldos y Salarios:** relación de las remuneraciones que se pegan en un establecimiento o localidad, esquematizando la estructura de las mismas. / Orden jerárquico de las remuneraciones donde se señalan los salarios mínimos y máximos fijados para cada ubicación, categoría y supuestos personales.

**Esfuerzo:** empleo enérgico del vigor o actividad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades. R.A.E



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



**Finita:** que tiene un límite, un fin o término, también algo muy delgado o pequeño. R.A.E

**Fisiológicas:** Esta palabra indica, por lo tanto que algo está relacionado con el funcionamiento biológico de los seres vivos. Significados.com (2013)

**Homeostasis:** es la capacidad del organismo para presentar una situación físico-química característica y constante dentro de ciertos límites, incluso frente a alteraciones o cambios impuestos por el entorno o el medio ambiente. Para mantener constante las condiciones de la vida, el cuerpo o el organismo moviliza los diferentes sistemas (autorregulación), tales como el sistema nervioso central, el sistema endocrino, el sistema excretor, el sistema circulatorio, el sistema respiratorio, etc. Significados.com (2013)

**Patrones:** Persona que emplea obreros o trabajadores en su propiedad o negocio, generalmente para realizar algún trabajo manual. The free dictionary (2003).



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

La información obtenida posterior a una investigación debe contar con la certeza necesaria para ser relevante, es por esto que debe establecerse un método específico con pasos bien definidos que permitan comprobar la veracidad de una hipótesis ante una situación que se desea analizar en búsqueda de una solución que pueda ser implementada con éxito, es por esto que Arias (2006:16) define como marco metodológico: “conjunto de pasos técnicas y procedimientos que se emplean para formular y solucionar problemas”.

#### Naturaleza de la investigación

El objeto de la presente investigación consiste en conocer cuáles son los factores presentes en la organización, que estimulan la motivación de los trabajadores en su desempeño laboral, por lo cual se desarrolla dentro de las ciencias sociales, una investigación de naturaleza cuantitativa, ya que según Arias (2006:58) es “aquella que se expresan en valores o datos numéricos”

Siguiendo la idea antes planteada, para la obtención de información y descripción en el desarrollo de la presente investigación sobre los factores que inciden en la motivación de los trabajadores como individuos dentro de un ambiente laboral en cierta situación, lo que permite enmarcar este estudio en una investigación de tipo descriptiva y documental.



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



Es de tipo descriptiva ya que establece en describir y analizar las diferentes características sobre los factores de la motivación presentes y que estimulan a los trabajadores como principales actores que deben realizar su desempeño dentro de la empresa del sector ferretero objeto de estudio.

Según Tamayo (2008) plantea que la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual composición o fenómeno de los procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (p. 46)

Tomando como base a Arias (2006:27) la investigación documental se define como: “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”. Por su parte las autoras consideran que la investigación documental se toma como punto de partida para datos secundarios, como Trabajos de Grado y teorías existentes para establecer el análisis crítico y comparativo de la situación que se presenta en la empresa objeto de este estudio.

La investigación también se puede clasificar como una investigación de campo, que según Arias (2006) se centra en el estudio de la recolección de datos de forma directa a los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurrieron los hechos. Ya que las autoras de esta investigación, a través de



la observación directa, estudian y evidencian el comportamiento de los actores objeto de estudio, en el ámbito que se desenvuelven.

### **Estrategia Metodológica**

En todo proceso de investigación debe establecerse una estrategia metodológica, que funcione como apoyo al estudio que se realiza, por lo que lleva a las investigadoras dentro este proceso de investigación, establecer el Cuadro Técnico Metodológico (Ver Cuadro 1), como dicha estrategia definida por Delgado de Smith (2013) de la siguiente manera:

Una buena herramienta de apoyo que contiene todos los objetivos específicos. Es una entre muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación. Destaca entre sus bondades que logra agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación en él están contenidas las dimensiones y/o variables estudiadas las cuales están contenidas en cada uno de los objetivos planteados, los indicadores, ítems, las fuentes de información e instrumento. (p.261)

Por lo tanto, las autoras determinan que la estrategia a aplicar para obtener información fidedigna será: hacer contacto directo con los Trabajadores objeto de estudio, aplicar el instrumento diseñado, tabular los resultados obtenidos, para de esta manera poder establecer las conclusiones correspondientes y de ser necesario realizar recomendaciones que permita mejorar la condición actual de los trabajadores en la organización.

**CUADRO 1**  
**CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO**

OBJETIVO ESPECIFICO	DIMENSIÓN O FACTOR	DEFINICIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	FUENTE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Describir los factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores de una empresa del sector ferretero ubicada en Guacara, Edo. Carabobo.	Los factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores	Conjunto de causas presentes en una organización que inciden en la intensidad, dirección y persistencia que posee un individuo al realizar una actividad	1- Físicos 2- Sociales 3- Económicos	1.1 Distribución del espacio. 1.2 Comodidad en el espacio. 1.3 Adecuación del espacio a las actividades a ejecutar. 1.4 Condiciones de seguridad y salud laboral. 2.1 Reconocimiento. 2.2 Autorrealización. 2.3 Relaciones interpersonales 2.4 Desarrollo profesional. 3.1 Sueldos y salarios. 3.2 Frecuencia. 3.3 Distribución. 3.4 Incentivos salariales 3.5 Salarios adecuados a los cargos.	Los trabajadores	La encuesta (Cuestionario)

Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).



CUADRO 1 (Cont.)

OBJETIVO ESPECIFICO	DIMENSIÓN O FACTOR	DEFINICIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	FUENTE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Determinar si los factores presentes en la organización que estimulan la motivación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa del sector ferretero ubicada en Guacara, Edo. Carabobo.	Si los factores presentes en la organización que estimulan la motivación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores	<b>Desempeño:</b> es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.	1- Rendimiento	1.1 Tiempo. 1.2 Responsabilidad 1.3 Nivel de ejecución. 1.4 Calidad de trabajo ejecutado. 1.5 Conocimientos técnicos. 1.6 Supervisión recibida.	Los trabajadores	La encuesta (Cuestionario)

Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).



## Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Según Castillo y Matute (2013:65) “Las técnicas de recolección de información, son procedimientos o conjuntos estructurados de actividades mediante las cuales se observan hechos de la realidad, su finalidad es recoger y analizar los resultados”

Para efectos de esta investigación se utiliza como Técnica de recolección de información la encuesta definida por Arias (2006:72) como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestras de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular”.

Las autoras diseñan para la presente investigación el cuestionario como instrumento, el cual es definido por Arias (2006:74) como: “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. (Ver Anexo A). El instrumento está dirigido a los trabajadores, con el objetivo de conocer y estudiar los factores presentes en la organización que estimulan la motivación en su desempeño laboral, tomando como base las referencias bibliográficas y estudios teóricos en la investigación.

El cuestionario utilizado para esta investigación es una escala de estimación tipo Likert que según Parella (2006:165) la define como “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administra”. El mismo está conformado por cincuenta y cinco (55) ítems, dividido en cuatro



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



indicadores: sociales, físicos, económicos y de desempeño, con alternativas de respuestas de selección las cuales se especifican a continuación: Totalmente de acuerdo (1), De Acuerdo (2), Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (3), En Desacuerdo (4) y Totalmente en Desacuerdo (5), para que los trabajadores, evalúen respectivamente la serie de afirmaciones plasmadas en el instrumento.

La conjugación de esta técnica e instrumento permitirán recolectar información, en cuanto a los factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores en su desempeño laboral.

La aplicación del instrumento realizado para esta investigación, se realiza de manera auto administrada, es decir, se suministra directamente a los trabajadores que son seleccionados, quienes responden sin la necesidad de un intermediario y las respuestas son marcadas por los mismos.

## **Población y Muestra**

### **Población**

La población es el conjunto de individuos que se toman como objeto de estudio para realizar la investigación, mediante los cuales se puede obtener las conclusiones de las mismas. De acuerdo con Balestrini (2006:137) define la población como “un conjunto, finito, o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes de los cuales pretende indagar y conocer todos o cada uno de ellos”.



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



La población objeto de estudio está conformado por veinte y ocho (28) trabajadores de una empresa dedicada al sector ferretero la cual está ubicada en la Carretera Nacional de Guacara-San Joaquín, detrás del terminal en Guacara, Edo. Carabobo. La misma es una empresa nacional con más de 20 años de experiencia, dedicada a la venta y comercialización de cerámicas, griferías, sanitarios y materiales de ferretería y construcción, suministrando productos y servicios de calidad al menor costo, la cual laboran en un horario comprendido de lunes a viernes para el área administrativa de 7:30 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:30 pm y para el área de ventas, almacén, mantenimiento y vigilancia el horario comprendido es de 7:30 am a 12:00 m y 1:30 pm a 5:00 pm. (Ver Cuadro 2)

**Cuadro 2 Distribución de la Población**

<b>EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO</b>	
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>Nº TRABAJADORES</b>
<b>Administración</b>	<b>10</b>
<b>Ventas</b>	<b>7</b>
<b>Almacén</b>	<b>7</b>
<b>Mantenimiento</b>	<b>2</b>
<b>Vigilancia</b>	<b>2</b>
<b>Población Total</b>	<b>28</b>

**Fuente:** Ramos, Silva y Veraguas (2015).

### **Muestra**

En la presente investigación la muestra de análisis lo constituyen diecisiete (17) personas de la empresa objeto de estudio, por ser una



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



muestra fácilmente manejable por las investigadoras, además de presentar características que son similares en los individuos que forman parte de la misma, como por ejemplo: poco rendimiento laboral, inasistencias continuas, retardos, muestran su inconformidad en conversaciones informales entre muchos aspectos que fueron considerados para tomarlos como muestra de la población antes mencionada. Fundamentado a través de Hernández, Fernández y Baptista (2003:305) donde establecen, que “las muestras no probabilísticas es la elección de elementos que no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien selecciona la muestra”.

En el mismo orden de ideas, el grupo en estudio está conformado por casos particulares de trabajadores dentro de los criterios de la situación estudiada, los cuales expresaron características similares como actitudes negativas hacia el trabajo, desinterés, incumplimiento de los horarios y de procedimientos, trabajos de baja calidad, así como constantes expresiones verbales lo que conlleva a una desmotivación laboral; dicha muestra se pudo obtener a través de la observación e interacción directa de las investigadoras en la población antes mencionada para llevar a cabo el estudio.

## **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

### **Validez**

Se aplica el instrumento diseñado por Ramos, Silva y Veraguas (2015), validado por los expertos. Licenciados en Relaciones Industriales; Elieth Diez, Servio Tulio Ferrer, y Bruno Valera, profesores de la Universidad de Carabobo, de las cátedras de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



de la Escuela de Relaciones Industriales (Ver Anexo B). Situación que favorece la confiabilidad y validez del instrumento aplicado, ya que permitió fortalecer los resultados obtenidos en dicha investigación. Además la utilización de este instrumento, permite ir creando mayores expectativas de investigación que conlleven a la estandarización de dicho instrumento. Por supuesto, siempre y cuando, se siga apoyando la aplicación del mismo para la investigación y profundización del estudio de la motivación y del rendimiento laboral.

La encuesta fue realizada al personal de distintos departamentos en la organización objeto de estudio, para referir cómo es la motivación de los trabajadores de la empresa, la misma posee diversas dimensiones, las cuales están orientadas a medir aspectos intrínsecos y extrínsecos, mediante el instrumento del cuestionario elaborado mediante la escala Likert, conformado por un total de cincuenta y cinco (55) ítems, diseñados de manera precisa y concreta en forma de afirmaciones, para las cuales establecieron cinco categorías de respuestas. Además las investigadoras aplicaron la técnica de observación simple, con el fin de percibir y aportar algún tipo de información extra importante para despejar preguntas y dudas sobre la investigación.

### **Confiabilidad**

El instrumento además de ser válido debe ser confiable, y en ese sentido La confiabilidad según Hernández, Fernández, y Baptista (2003:277) se refiere: “al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”.



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Existen varios procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento; entre ellos el Alpha de Cronbach, que según Hernández, Fernández y Baptista (2003; p. 251); “requiere una sola administración de instrumento de medición y produce valores entre (0) y (1)”.

El Alfa de Cronbach, se efectuó con el objeto de dar cumplimiento a uno de los elementos esenciales para la variabilidad del instrumento de recolección de datos, e igualmente se consideró por ser el método más apropiado para los cuestionarios de escala de estimación (likert).

De los resultados alcanzados se obtuvo una alta correspondencia entre las respuestas de los ítems, lo que significa que es un instrumento confiable, debido a que los mismos se encontraron dentro de los parámetros establecidos, como son 0 y 1, en donde se considera un instrumento confiable aquel que sea mayor o igual, a 0,50.

### Cuadro 3

#### Rango de referencia de la confiabilidad

MUY ALTA	0,81-1,00
ALTA	0,61-0,80
MODERADA	0,41-0,60
BAJA	0,21-0,40
MUY BAJA	0,01-0,20

Fuente: Valera (2015)

Para esta investigación el índice es de **0,9416**. Esto indica un alto grado de confiabilidad. (Ver Anexo C)



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



Finalmente, se completa este análisis acerca de los instrumentos de recolección de datos agregando que los mismos están redactados de tal manera que puedan ser respondidos en corto tiempo y de forma objetiva, con la finalidad de que sirvan a la consecución de los objetivos propuestos por esta investigación. Por lo tanto, el instrumento es confiable ya que el resultado del coeficiente se acerca al valor más alto de confiabilidad, que es 1.





## CAPITULO IV

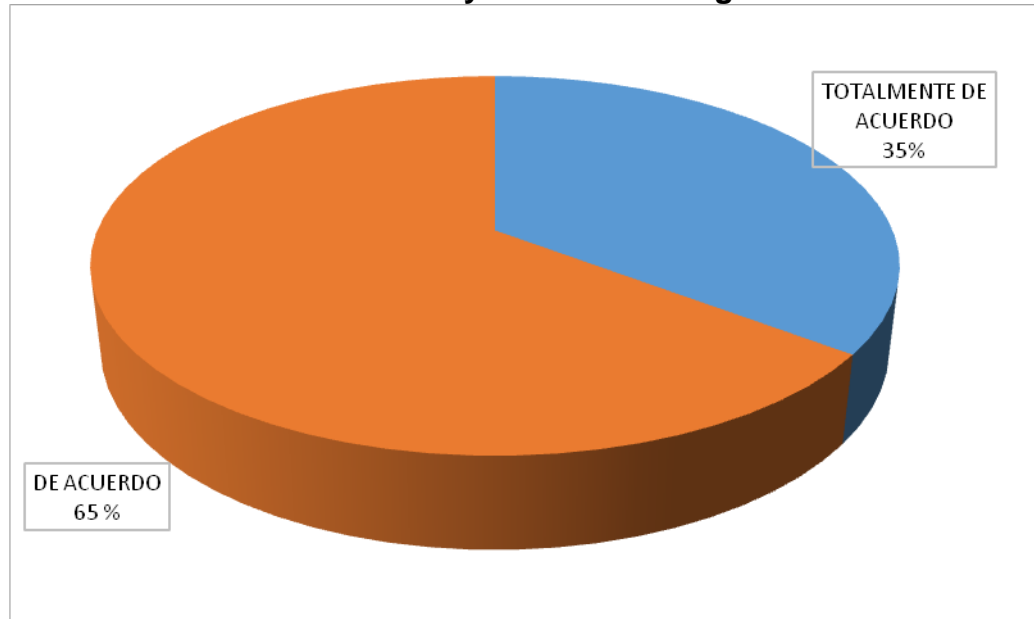
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de aplicado y tabulado el instrumento de recolección de información a los trabajadores de la Empresa del sector Ferretero del Municipio Guacara del Estado Carabobo, el cual se enfoca en analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral, cuyos resultados se presentan en una tabla de valores reales, de manera tal que orienten la investigación hacia la consecución de los objetivos que se plantean en el Capítulo I.

Los análisis que se presentan a continuación están sustentados bajo la revisión documental plasmada en el Capítulo II de la investigación en desarrollo, y la interpretación de los resultados se obtiene a partir de los cuatro indicadores que fueron objeto de estudio en el instrumento que se utiliza para la recolección de información. Permitiendo la realización del análisis, elaboración de conclusiones y a partir de allí proponer recomendaciones pertinentes a este interesante estudio.

Gráfico 1

Conozco la Misión y Visión de la Organización

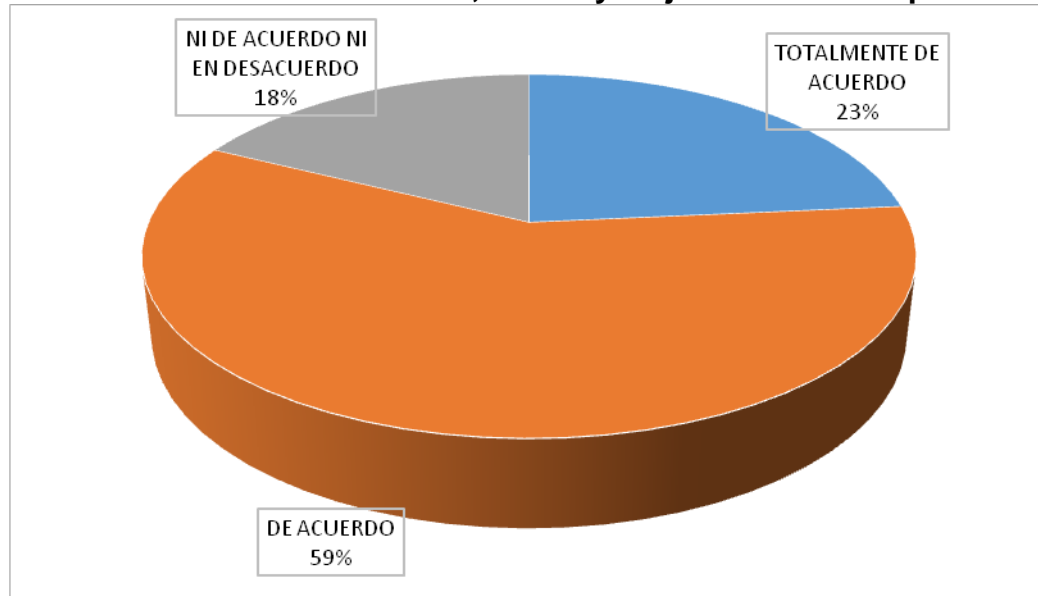


Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N°1:** Se evidencia en la gráfica plasmada que la muestra en estudio, tiene pleno conocimiento de la filosofía que implementa la organización, ya que los porcentajes arrojados se distribuyen en que un 35% están de acuerdo y un 65% están totalmente de acuerdo en que conocen de la existencia de la misión y visión de la organización. Lo que permite sintetizar que los trabajadores si poseen información corporativa y que resalta su importancia en que los mismo al conocer la información se le facilite que alineen los objetivos propios que quieren lograr dentro de la empresa con las acciones que emprenderá para contribuir con el logro de la misión, y llegar a alcanzar la visión que se proponen en el tiempo que establecieron.

Gráfico 2

Me identifico con la Misión, Visión y Objetivos de la Empresa

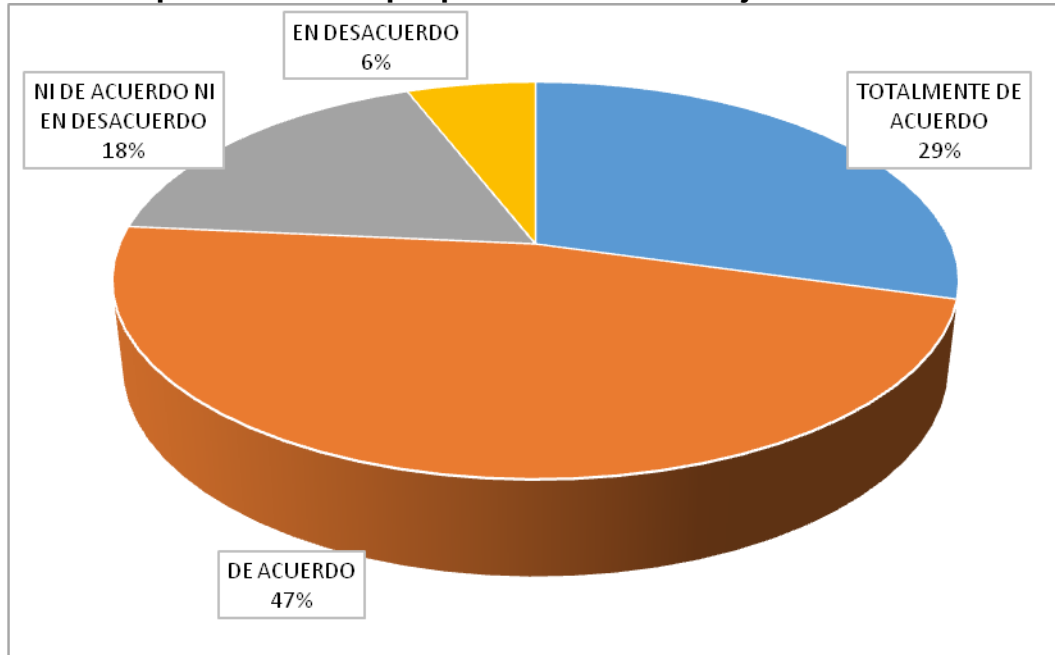


Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 2:** Se observa que un 82% alto porcentaje de la muestra encuestada se identifica con la misión, visión y objetivos de la organización, mientras que un 18% refleja no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, este resultado ratifica la respuesta obtenida en el gráfico N°1, lo que permite que los trabajadores puedan alinear sus objetivos con los de la organización. Cabe mencionar que existe una población que debe ser abordada propiciar acciones en las cuales le den la importancia de identificarse con la organización, debido a que si esto no ocurre se pueden estar presentando resultados que afectan el desempeño de los trabajadores.

Gráfico 3

El Departamento al que pertenezco tiene objetivos definidos



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 3:** Se refleja en el gráfico anterior que un 47% y un 29% dicen estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que en sus respectivos departamentos existen objetivos definidos, mientras que por otro lado se observa que un 18% de la muestra expresa no está de acuerdo ni en desacuerdo, con esta afirmación, lo que es importante resaltar, porque al tener este último resultado permite definir que no poseen esta información, lo que se corrobora el un 6% que se encuentra en desacuerdo, ocasionando esta situación que parte de la muestra encuestada no realice esfuerzo propios por contribuir en lograr los objetivos del departamento. Todos los trabajadores deben estar alineados pero solo se logra si todos están informados de que se quiere conseguir para así poder engranar los objetivos personales con los de la organización. Este resultado tiene su sustentación



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

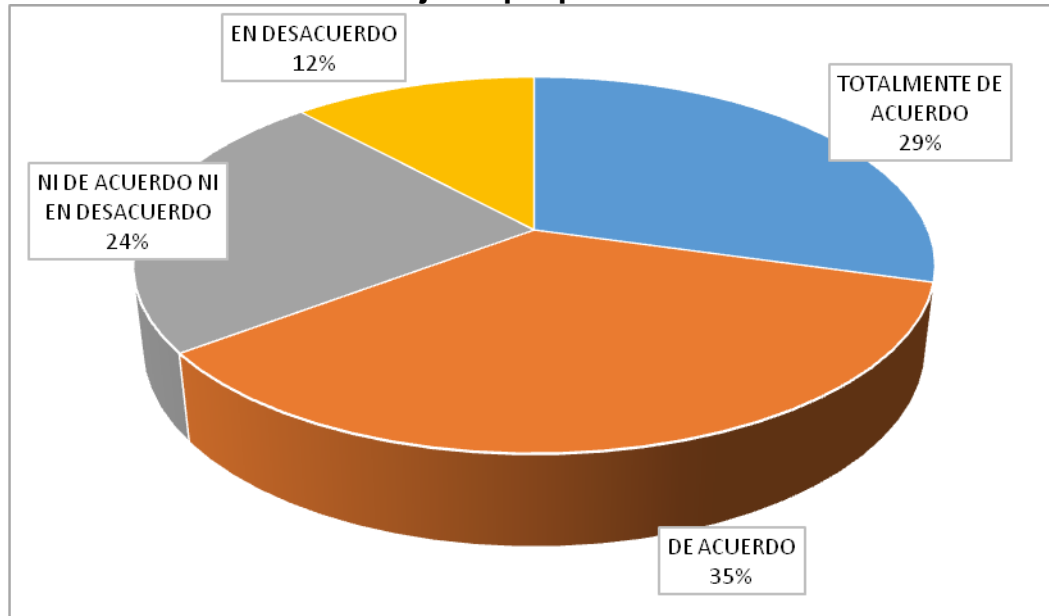
---



en la teoría de McClelland específicamente en la fase de realización por plantearse aquí el impulso de sobresalir, de tener logros en relación con un conjunto de normas, lo que genera una motivación que viene inicialmente de un estímulo externo.

Gráfico 4

Los objetivos y metas planteados son acordados por el equipo de trabajo al que perteneces



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 4:** Se evidencia que la muestra en estudio está en un 29% totalmente de acuerdo, un 35% de acuerdo lo que se interpreta que estas personas participan en el planteamiento de los objetivos de su equipo de trabajo. Se tiene además que un 24% no tiene una decisión definida y el 12% restante de la muestra dice estar en desacuerdo. Con este último porcentaje arrojado es importante destacar que todo el personal que integre los distintos departamentos debe conocer los objetivos que allí se persiguen, para así poder generar acciones y actitudes que le permitan contribuir para alcanzar los mismos y a su vez generar la participación de todo el equipo en un solo esfuerzo. El presente resultado es sustentado con la Teoría de Herzberg descrita en las bases teóricas de esta investigación, en cuanto guarda vinculación con los factores motivacionales por ser estos objetivos si se



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

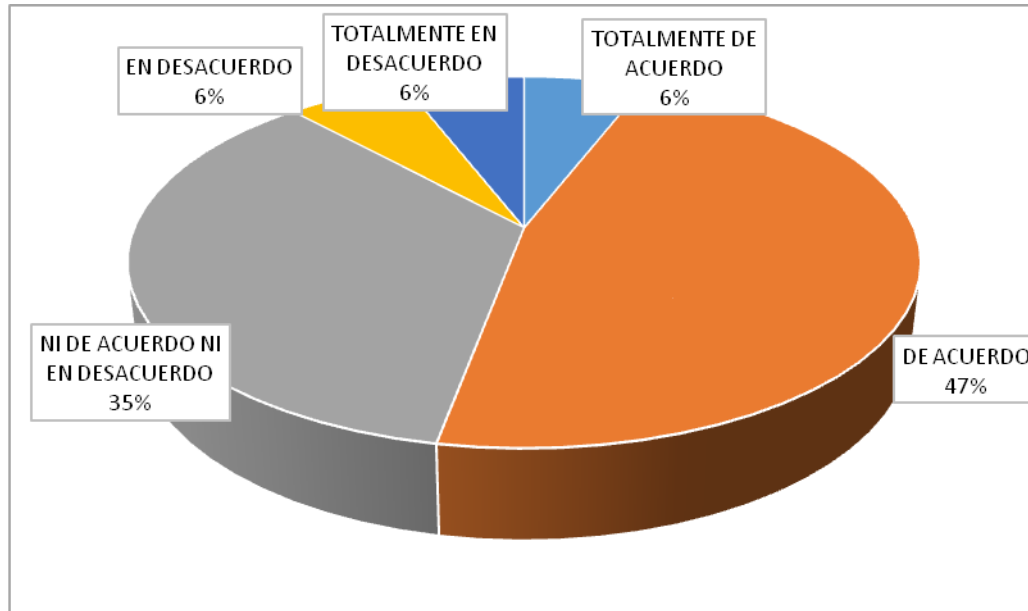
---



pueden considerar una meta que alcanzar por todo los trabajadores y así podrá generar satisfacción de ser alcanzados.

Gráfico 5

Los valores organizacionales de la empresa hacen que me sienta identificado con la misma



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 5:** Se presenta a continuación que un 53% están entre de acuerdo y totalmente de acuerdo que se identifican con los valores organizacionales de la empresa, lo que representa que estas personas se puedan sentir comprometidos con la organización y puedan generar acciones en conjunto para resolver situaciones que lo ameriten. Por otra parte se tiene un 35% manifiesta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 6% en desacuerdo y el mismo porcentaje en totalmente en desacuerdo, lo que hace inferir en que se está presentando actualmente en la empresa una falta de sensibilidad organizacional, ya que estos resultados se dividen en dos tendencias y el deben ser es que los trabajadores estén sensibilizados con la empresa porque permite demostrar que están en la organización porque quieren estar allí, porque se visualizan dentro de la empresa y no





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---

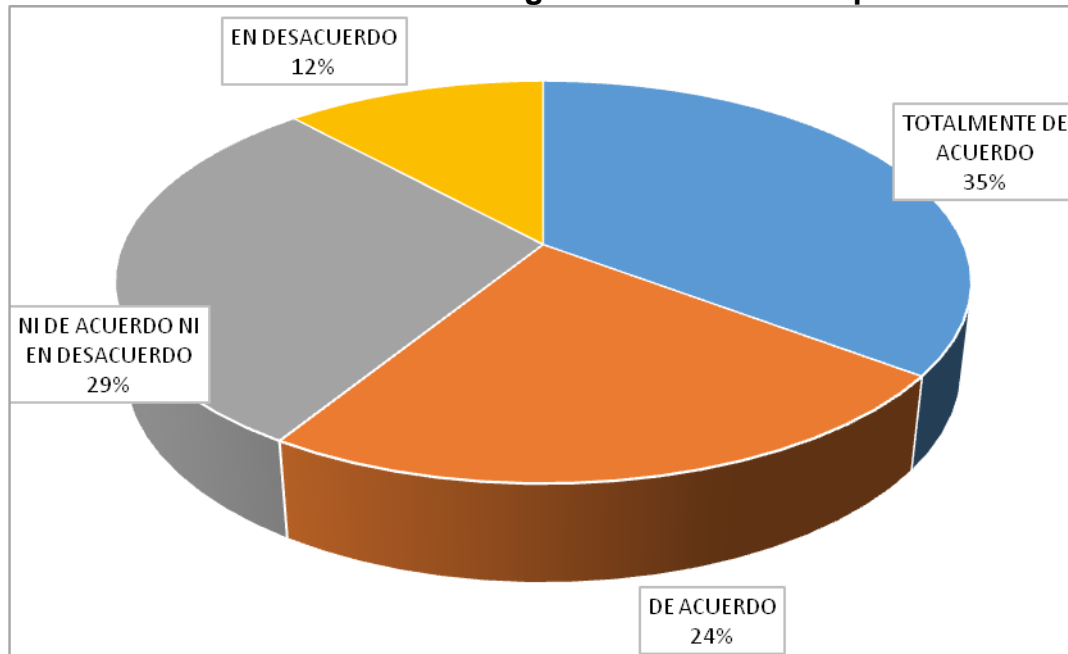


simplemente por la remuneración que estén percibiendo, pues si bien es planteado por Herzberg el salario solo impide la insatisfacción, pero no propicia una motivación hacia el trabajo que pueda estar realizando.

**Gráfico 6**



### Conozco la estructura organizacional de la empresa



**Fuente:** Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 6:** Se refleja claramente en la gráfica que más del 50% de muestra en estudio conoce la estructura organizacional implementada en la empresa actualmente, lo que permite que los trabajadores tengan una clara visión de cómo se trabaja en la empresa, bajo que patrón están divididas las áreas y cuáles son los canales de comunicación de acuerdo a la estructura. De igual manera existe un 29% de los encuestados que refleja no estar ni de acuerdo ni desacuerdo y un 12% que está en desacuerdo, estos últimos resultados reflejados resaltan su importancia en que dichas personas no tienen claro cómo está establecida la estructura de la organización, lo que propiciaría situaciones donde se pueda surgir mala comunicación, desintegración de equipos de trabajo, entre otros aspectos que pueden estar afectando la motivación de los trabajadores en cuanto no perciben que exista una estructura consolidada de la cual ellos forman parte. Esta interpretación



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



está fundamentada bajo la clasificación de la motivación y específicamente la externa, ya que factores como la estructura pueden ser determinantes en que las personas se sientan parte de la organización, reciban estos estímulos externos y alcancen motivarse generando mejores resultados en su desempeño.

**Gráfico 7**

**Al ingresar a la empresa me realizaron el proceso de socialización correspondiente**

---

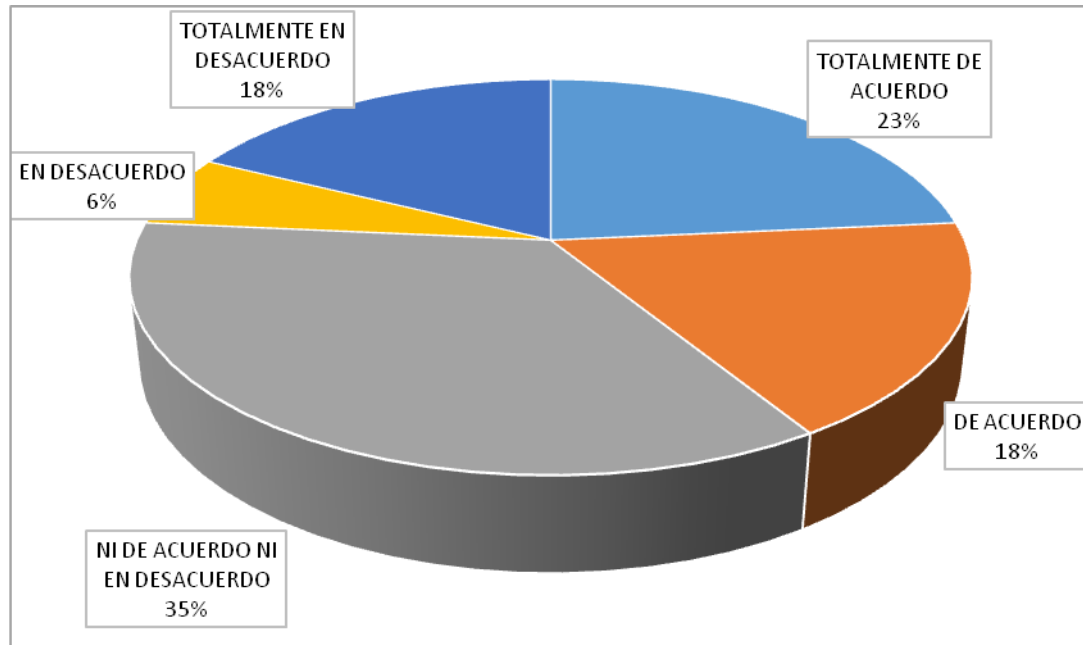
107

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 7:** Se observa en la gráfica anterior las distintas tendencias en cuanto a la ejecución efectiva del proceso de socialización al momento de ingresar a la empresa y los resultados fueron un 23% totalmente de acuerdo, un 18% de acuerdo, un 6% en desacuerdo, un 18% en total en desacuerdo y un 35% ni de acuerdo ni desacuerdo, siendo esta última tendencia quien refleja un mayor porcentaje y a su vez incertidumbre por lo que se entiende que el personal encuestado no tiene definido si formó parte del proceso cuando ingresó y si actualmente se sigue llevando a cabo, pues estas respuestas permiten saber que desconocen la realidad actual.

Dicha interpretación guarda relación con la Teoría de McClelland en su fase de afiliación, y con la Teoría de Maslow en el renglón social y elemento externo de estima, por describir estos autores que las personas tenemos la necesidad de relacionarnos con nuestro entorno en este caso particular, el proceso inicial de socialización de un trabajador al ingresar a la empresa



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



puede marcar el desenvolvimiento para cubrir esta necesidad que le permitirá estar en un estado de equilibrio y evitar la insatisfacción.

**Gráfico 8**

**Al incorporarme al puesto de trabajo fui informado de la función general del departamento**

---

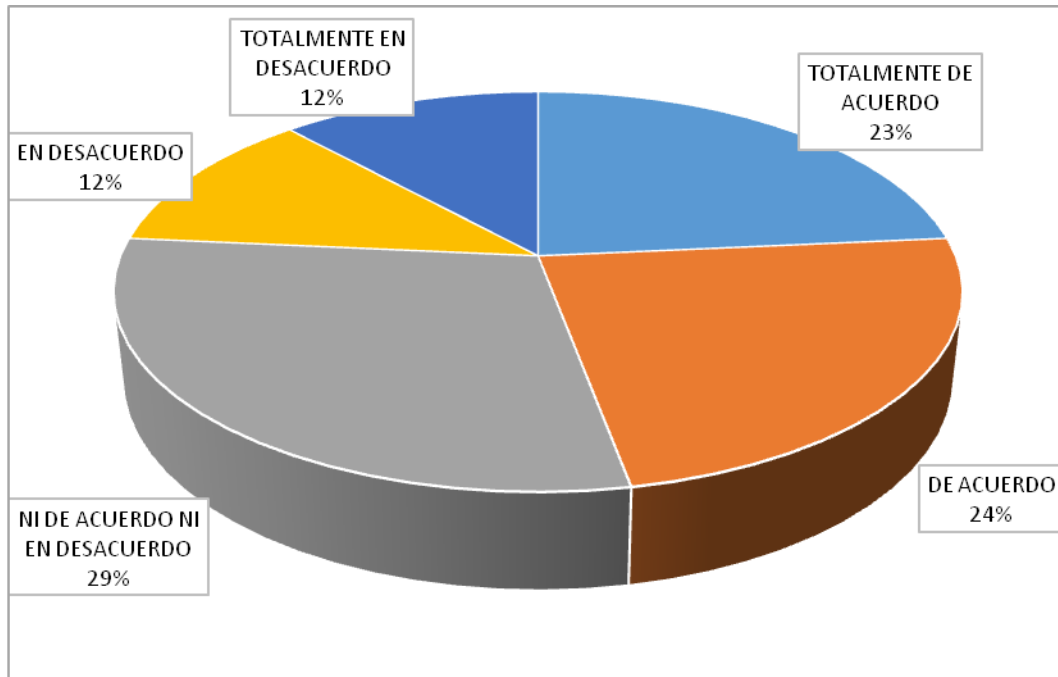
109

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 8:** Se evidencia en el gráfico plasmado las distintas preferencias de los trabajadores encuestados con respecto a si fueron informados de la función general del departamento cuando se incorporaron a su puesto de trabajo y los resultados fueron un 23% totalmente de acuerdo, un 24% de acuerdo, un 12% en desacuerdo, un 12% en total desacuerdo y un 29% ni de acuerdo ni desacuerdo. Evidenciando estas tendencias permite interpretar que existen trabajadores que si bien están claros de la función del departamento, hay otros con un porcentaje representativo que aún no tienen la total claridad de las funciones generales del departamento al que pertenece. Situación que debe ser abordada para así alinear los esfuerzo de los trabajadores en función de una misma meta y poder dar los resultados que se estén esperando; a su vez con ello permite que los trabajadores puedan identificar sus objetivos propios con los de la empresa y generar un



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



esfuerzo que se vea reflejado en su desempeño. La inferencia antes plasmada está sustentada bajo la relación Esfuerzo-Desempeño planteada por Victor Vroom en el cual establece que un individuo tiene la probabilidad de que perciba el esfuerzo que realiza reflejado en su desempeño, pero para ello requiere conocer a donde se quiere llegar.

**Gráfico 9**

**Se fomenta y practica la solidaridad entre los compañeros de trabajo**

---

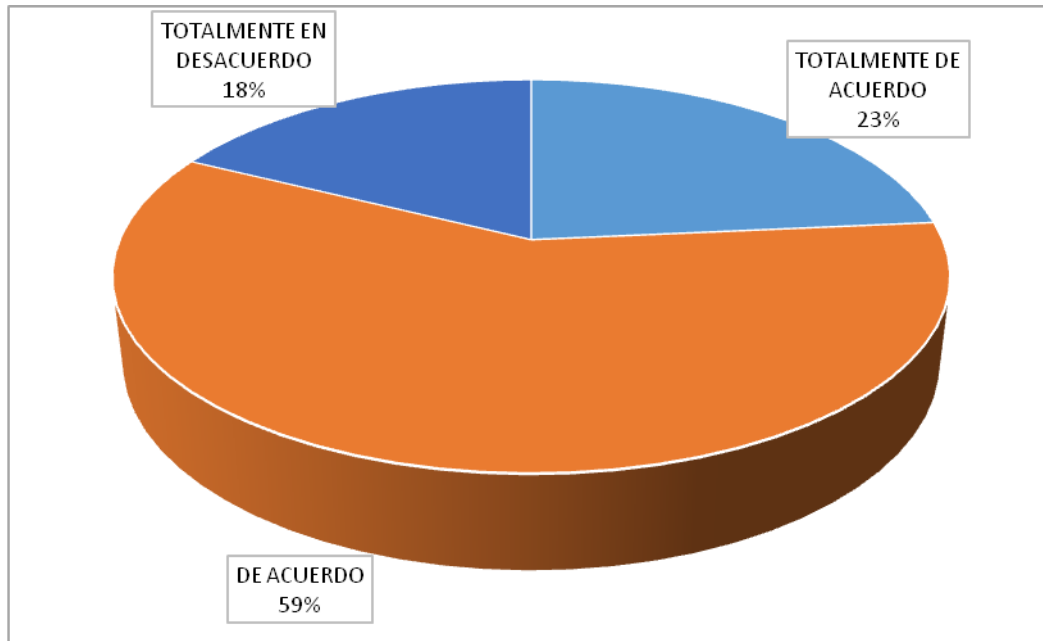
111

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 9:** En el gráfico se refleja que más del 80% de la muestra estudiada afirma, que en la empresa la solidaridad entre compañeros es fomentada y es una práctica habitual en el día a día. Por otra parte se contrarresta con un 18% que afirma estar en total desacuerdo con la premisa antes planteada. Dicho resultado permite inferir que el porcentaje con mayor alcance se interpreta como el comportamiento que reflejan los trabajadores dentro de la organización, y con ello se generan oportunidades en las cuales se pueden poner en práctica el trabajo en equipo y el reconocimiento, dentro del mismo como factor externo que puede incidir en los estímulos para la motivación del personal.

Esta interpretación queda sustentada bajo los factores que influyen en el desempeño específicamente el equipo de trabajo, además de la Teoría de ERC en su fase de relación y la Teoría Bifactorial en los factores higiénicos, en las cuales se plantean las necesidades de relación e interacción de los





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



individuos con el entorno, aspecto que se considera para la motivación y desempeño de los trabajadores.

**Gráfico 10**

**La comunicación con mis compañeros es asertiva**

---

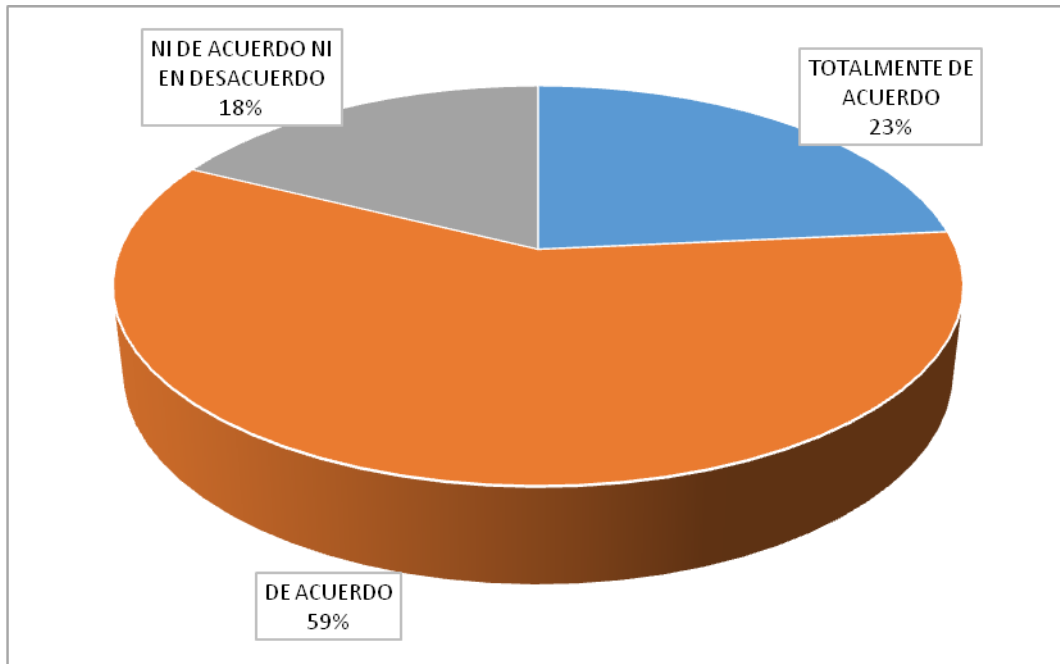
113

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 10:** Se deja evidenciar claramente en el gráfico que más de 80% de la muestra estudiada afirma que existe una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo, mientras un 18% refleja no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Lo que permite inferir que la tendencia que predomina es que la comunicación que se establece entre compañeros de trabajo le permite llegar a entender y utilizar este medio, para mejorar en sus actividades diarias y así tener un mayor desempeño que puede evidenciarse al momento de la evaluación. Es de mencionar que el porcentaje que se refleja en incertidumbre puede corresponder a la comunicación entre personal base y supervisores o personal de distintas áreas que tengan escasos momentos de trabajo en conjunto.



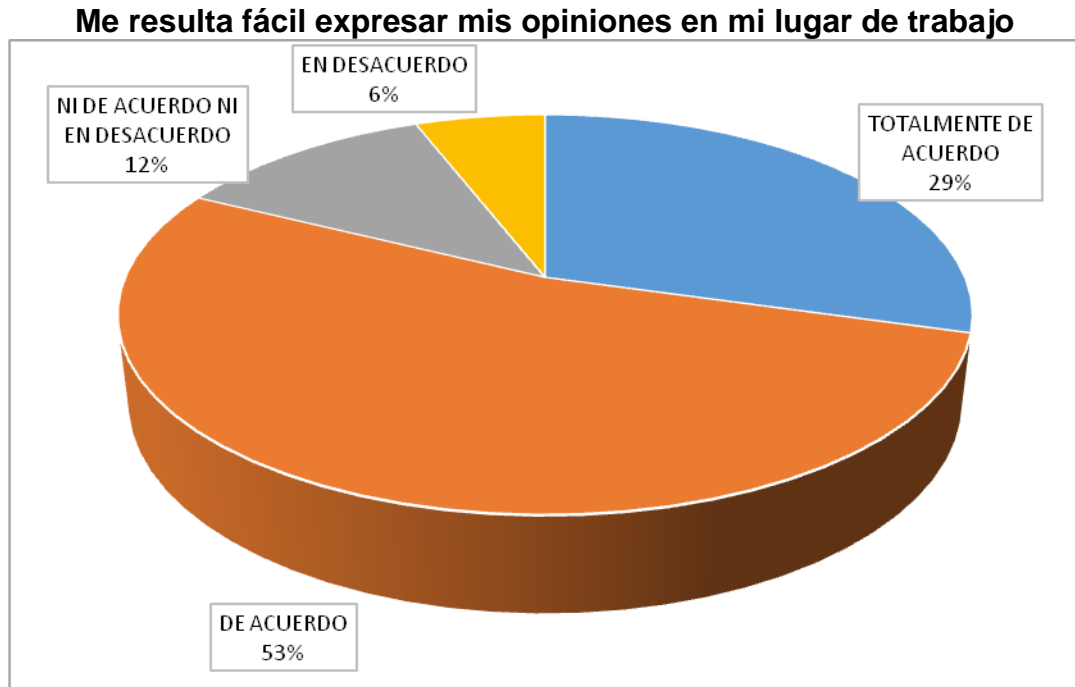
**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



En este orden de ideas, se sustenta la interpretación a través de las distintas teorías plasmadas en las bases teóricas de esta investigación, en el aspecto de relación, afiliación, factores higiénicos y en el nivel social.

Gráfico 11



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 11:** Se refleja que más del 75% de la muestra estudiada puede emitir opiniones de manera fácil en su sitio de trabajo, comparado con un 12% que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 6% en desacuerdo, se tiene que la población de trabajadores tiene la habilidad y el espacio para expresar ideas en su entorno laboral, lo que se traduce y se respalda con la gráfica N° 10 que la comunicación entre compañeros de trabajo está equilibrada actualmente, generando espacios de discusiones en el cual se permite expresar esas opiniones. En este mismo orden de ideas el porcentaje que se refleja en indecisión y desacuerdo puede estar asociado a la comunicación con los superiores dentro de la organización. Lo que se respalda a través de la Teoría ERC de Clayton Alderfer en el nivel de relación y la Teoría de McClelland en su fase de afiliación, estos autores



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

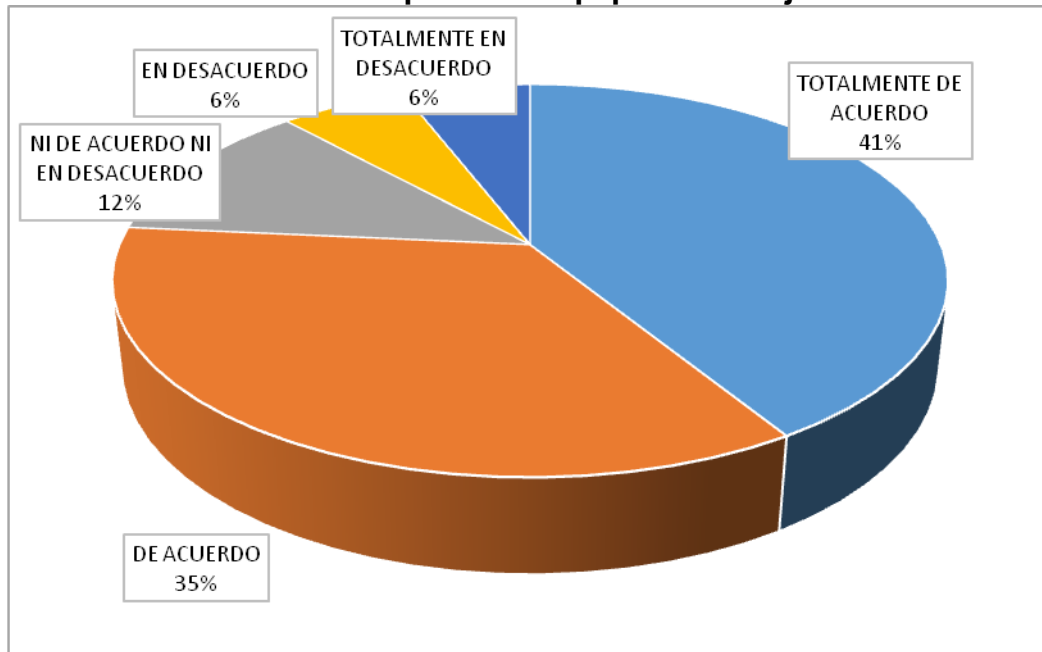
---



argumentan que las personas tienen la necesidad de relacionarse y comunicarse con el entorno, en este caso en específico que los trabajadores puedan expresar opiniones en su sitio de trabajo y que los mismos se sientan a gustar a realizar estas acciones, de tal modo que estas fases pueden generar estímulos que le permitan a los trabajadores un mejor desenvolviendo en su desempeño.

Gráfico 12

Me siento parte del equipo de trabajo



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 12:** Se evidencia que más del 70% de la muestra estudiada se siente parte de su equipo de trabajo, resultado que permite sintetizar que la mayor cantidad de trabajadores de la organización integra un equipo para efectuar sus labores, en los cuales se sienten participes activos de los mismos. En otro orden se encuentran que un 12% no está de acuerdo ni en desacuerdo, un 6% está en desacuerdo y un mismo porcentaje en total desacuerdo con la afirmación planteada. Con respecto a este a este resultado final se observa que estas personas no se identifican con su equipo de trabajo, por lo tanto puede que estas personas no estén apoyando directamente con los objetivos que persigue este equipo, lo que ocasionará un bajo rendimiento en cuanto a cumplimiento de actividades y un distanciamiento entre compañeros, que deben ser atendidos antes de



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

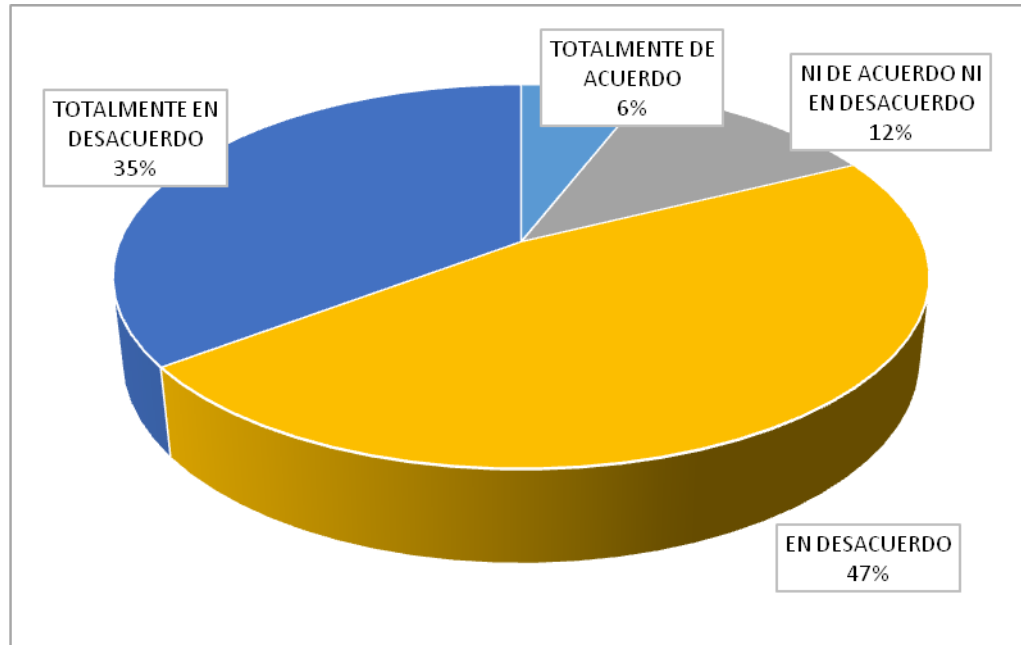
---



involucre a una mayor cantidad de personal. Esta interpretación tiene su fundamentación en los factores que influyen en el desempeño laboral descritos en las bases teóricas de esta investigación, específicamente cuando aborda los equipos de trabajo como una de los factores que incide en el desempeño de un trabajador, afirmando que este puede mejorar si es integrante de un equipo de trabajo en el cual se pueda valorar su calidad.

Gráfico 13

Se recompensa al equipo de trabajo cuando se cumplen las metas establecidas



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 13:** Se deja observar claramente en la gráfica, que existe una alta tendencia distribuida en 47% en los trabajadores que no están de acuerdo, un 35% que están totalmente en desacuerdo y un 12% ni de acuerdo ni desacuerdo en que la organización no otorga recompensas cuando se cumplen las metas en el equipo de trabajo, por otro lado tenemos solo un 6% dice estar totalmente de acuerdo que la empresa otorga dichos beneficios. Esta tendencia nos permite identificar que actualmente los trabajadores pueden estar presentando una desmotivación a nivel laboral en cuanto a la falta de recompensas por las metas cumplidas, que según la Teoría de las Necesidades de Maslow sustentada en las bases teóricas se deben cubrir las necesidades de seguridad y en este caso particular las





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

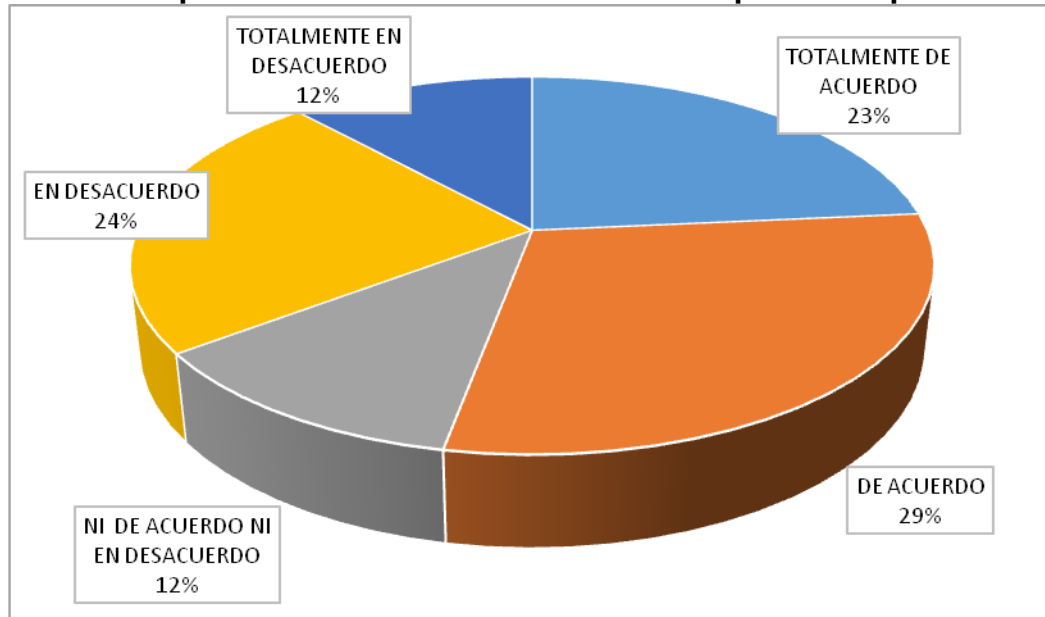
---



recompensas que le permitan a los trabajadores satisfacer sus necesidades de seguridad. Por su parte está sustentada en la Teoría Bifactorial en los factores higiénicos específicamente ya que si estos no se encuentran en equilibrio generan desmotivación.

Gráfico 14

El Supervisor conoce bien las funciones que desempeña

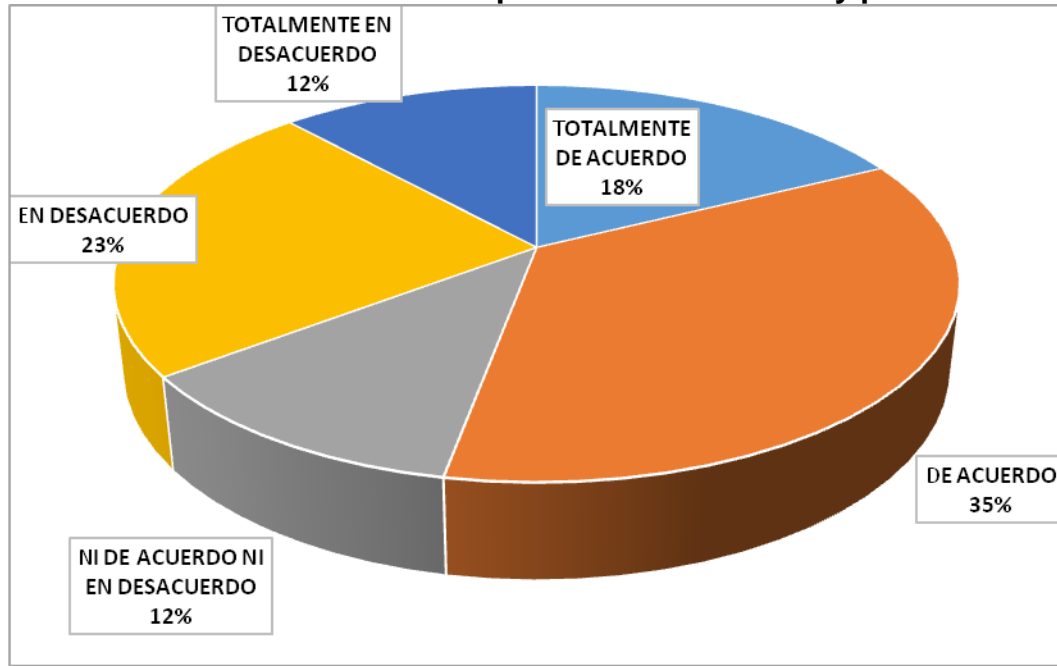


Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 14:** Se observa en la gráfica las distintas tendencias que manejan los trabajadores con respecto a la información que plasman referente si conocen bien los supervisores el trabajo que realizan, encontrando que un 29% y un 23% están de acuerdo y totalmente de acuerdo, un 12% refleja un decisión indefinida y por último un 24% y 12% expresan no estar de acuerdo con que los supervisores conocen bien su trabajo. Situación que se ha podido observar en las instalaciones de la organización. Cabe resaltar que este resultado guarda vinculación con los factores higiénicos planteados por Herzberg, en cuanto la supervisión que reciba el personal va a influir como un factor que puede o no generar insatisfacción laboral.

Gráfico 15

Las instrucciones de los Supervisores son claras y precisas



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 15:** Como se observa el 35% de la muestra estudiada consideran estar de acuerdo con que los supervisores si dan las instrucciones con claridad y precisión, al igual que el 18% también especifican que para realizar las labores diarias deben ser tomados en cuenta las instrucciones que dirigen los supervisores en la ejecución de las tareas a realizar para cumplir con los objetivos y metas planteados, para así evaluar el rendimiento y desempeño del trabajador en las labores que realizan en el cargo, mientras que el 23% no están de acuerdo, ya que, indican que las instrucciones no son especificadas con detalle, lo que genera que los trabajadores no realicen las actividades manera adecuada.

Esta afirmación se refleja con lo planteado por Herzberg en su teoría de los dos factores, donde una de las condiciones de los factores higiénicos



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

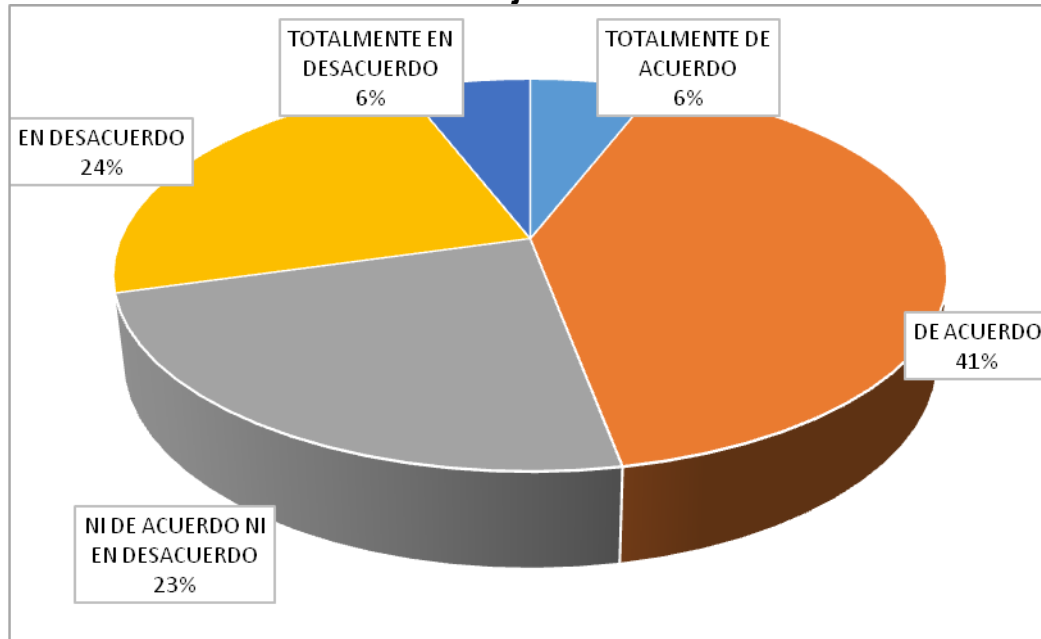
---



especifica que los trabajadores deben escuchar y cumplir con las instrucciones de forma precisa que sus supervisores suministran para realizar su labor de forma eficiente y en el tiempo estimado.

Gráfico 16

Los Supervisores toman en cuenta y respetan la opinión de los trabajadores

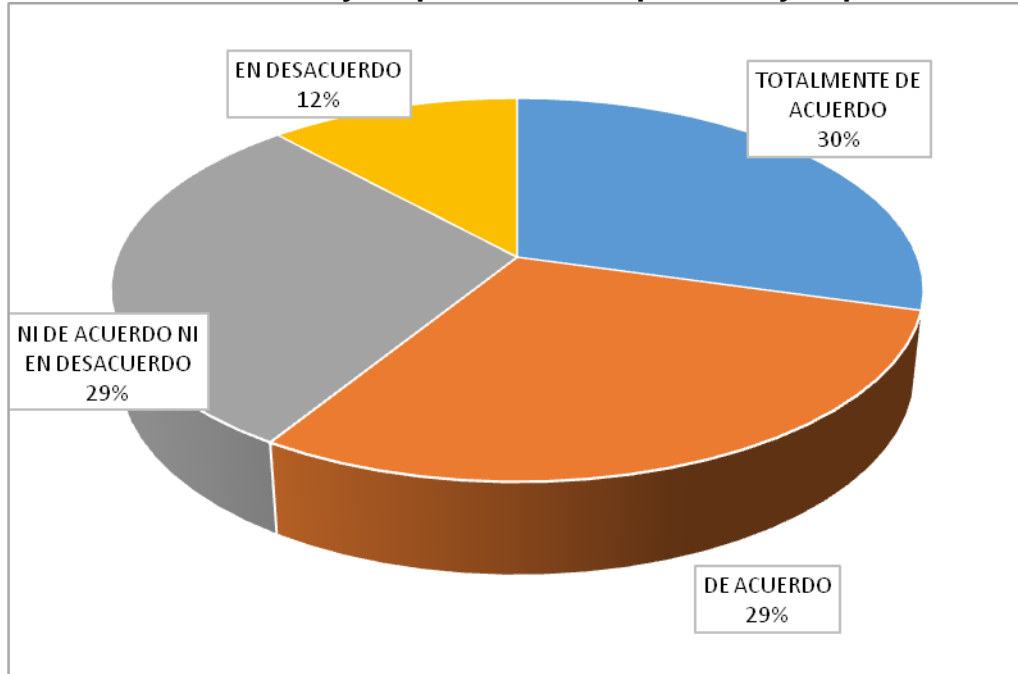


Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis Nº 16:** En la gráfica se observa que el 41% de los encuestados están de acuerdo y manifiestan que sus opiniones son respetadas y tomadas en cuenta a la hora de expresar cualquier inquietud, molestia o reclamo, que se pueda estar generando y que afecte la integridad del trabajador o las funciones del cargo, así como la participación de los trabajadores en mejoras o propuestas que vayan en beneficio del rendimiento laboral, mientras que el 23% contestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por su parte el 24% están en desacuerdo y el 6% de los mismos admiten estar totalmente en desacuerdo ya que sus opiniones no son escuchadas por parte de los supervisores y esto incide en que el trabajador no se sienta motivado ni tomado en cuenta a realizar las actividades que les son asignadas.

Gráfico 17

### Existe un trato cordial y respetuoso entre personal y supervisores



**Fuente:** Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis Nº 17:** Como se refleja en el resultado presentado en el gráfico un 30% de los consultados afirman estar completamente de acuerdo en el respeto y trato cordial que existe entre ambas partes (personal y supervisores) donde se demuestra la colaboración y la comunicación que inciden para realizar con empeño y motivación las tareas, está afirmación también se evidencia en el 29% de los encuestados que están de acuerdo, por el contrario existe un 29% de los mismos que manifiestan están ni de acuerdo ni en desacuerdo debido a que expresan que no existe un trato cordial entre los supervisores y los trabajadores, de igual manera el 12% expresan estar en total desacuerdo por lo que es necesario que fluya la comunicación para que pueda existir un trato cordial y respetuoso entre las partes involucradas.

Se relaciona esta afirmación con lo planteado por Aldelfer en su teoría ERC (Existencia, Relación y Crecimiento) donde es importante mantener



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



las relaciones interpersonales y la interacción con otras personas, promover el respeto y ser cordial ya que esto mejoraría el desempeño laboral.

**Gráfico 18**

**La comunicación es fluida, clara y precisa**

---

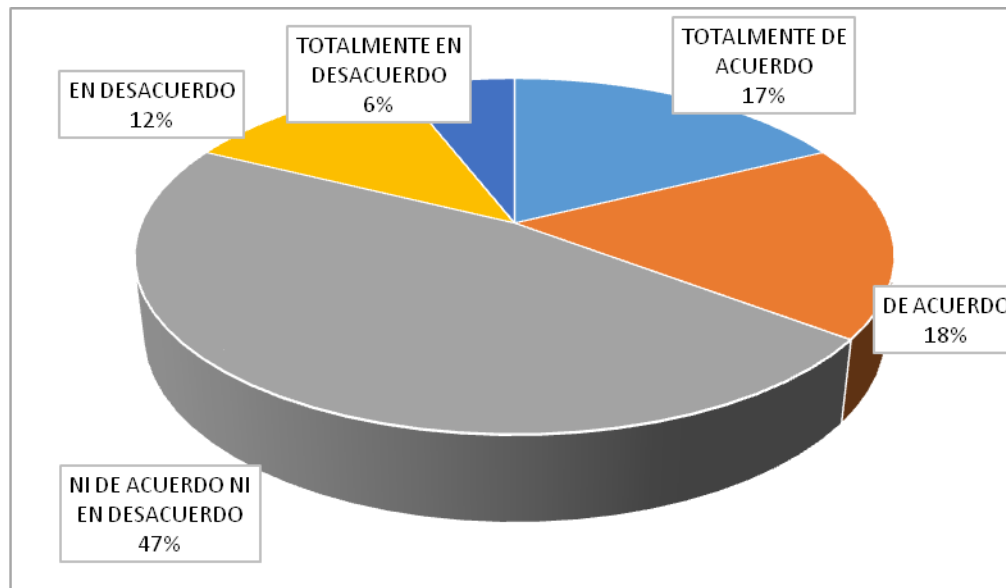
127

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 18:** En esta oportunidad con un 47% de los resultados los encuestados afirman estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo porque en varias ocasiones la comunicación no es clara ni precisa y menos fluida entre los trabajadores y los supervisores o la gerencia y esto pudiera ser debido a que la comunicación si existe pero la fluidez no es suficiente para generar una comunicación con claridad, aunque un 18% afirman estar de acuerdo con esta afirmación. Por tanto el resto de los encuestados representados en un 12% respondieron que la comunicación es inexistente en el área laboral donde los canales de comunicación no son efectivos.

Considerando lo planteado por Maslow sobre las necesidades sociales y el sentido de pertenencia, es importante que la comunicación exista en todos los sentidos ya que esto favorece las relaciones interpersonales entre los trabajadores y sus supervisores lo que promueve o estimula la cooperación mutua para el buen desempeño de sus funciones del día a día.





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



**Gráfico 19**

**El departamento de Recursos Humanos atiende con prontitud los reclamos y solicitudes**

---

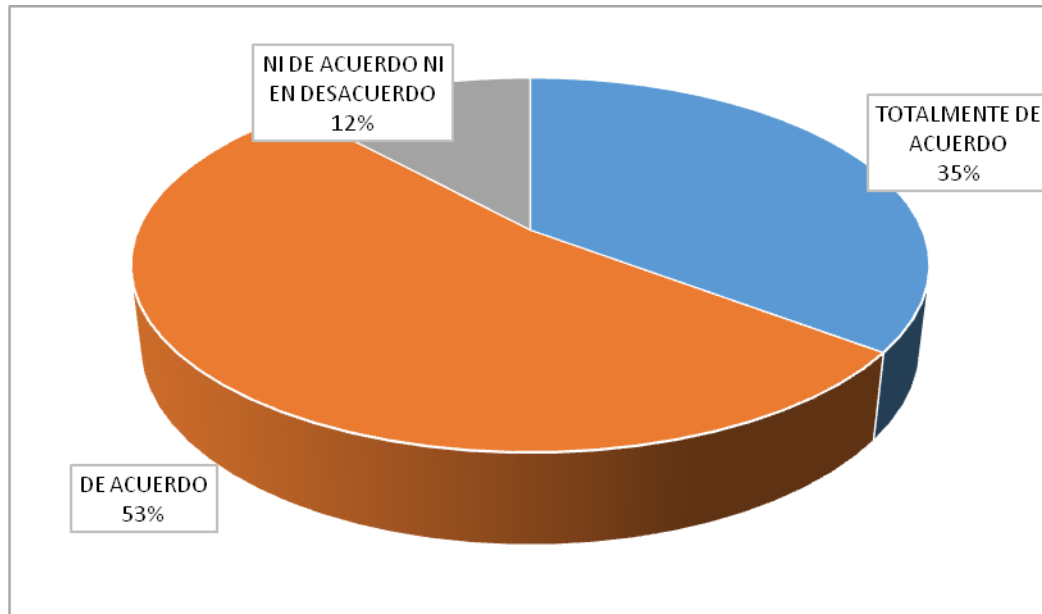
129

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

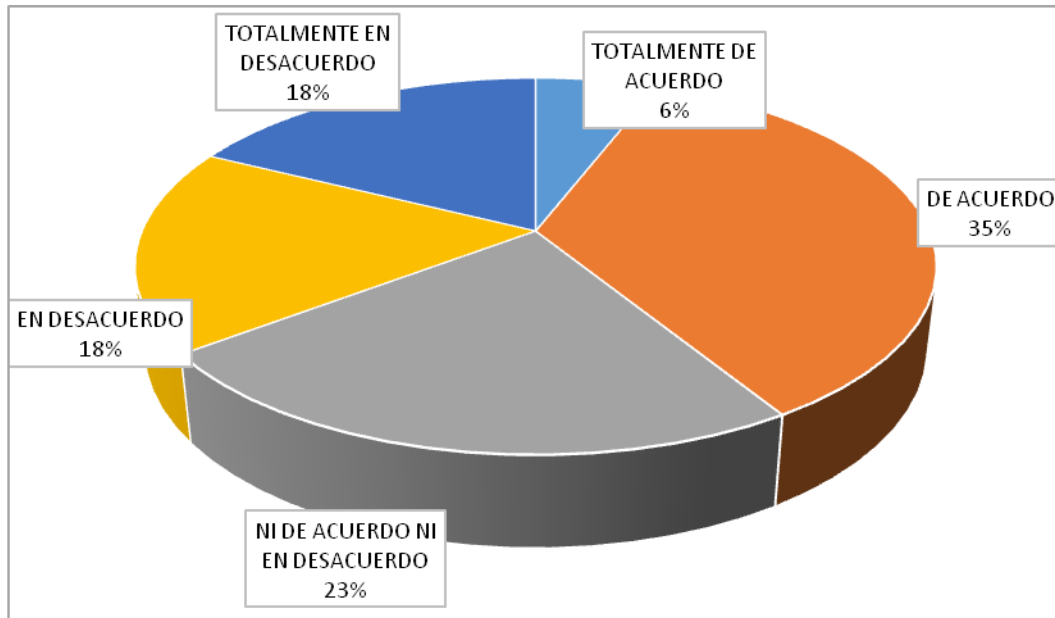
**Análisis Nº 19:** El 53% de la muestra afirman estar de acuerdo donde manifiestan que si les son solventados los reclamos y solicitudes por parte del departamento de recursos humanos en la mayor brevedad posible tomando en consideración la importancia que tiene el departamento de recursos humanos dentro de la organización el cual es el encargado de atender todas las necesidades y situaciones referidas al personal o talento humano, de igual lo expresan el 35% de los encuestados que están totalmente de acuerdo con esta aseveración. Pero el 12% de los encuestados expresan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que eventualmente los reclamos no son atendidos con prontitud ya que existen situaciones o eventualidades que se les escapan de las manos al departamento de Recursos Humanos.

### Gráfico 20

#### El departamento de Recursos Humanos genera espacios de recreación para los trabajadores



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis Nº 20:** El 35 % de la muestra afirman estar de acuerdo que el departamento de recursos humanos genera espacios para la recreación y esparcimiento a los trabajadores donde es importante incentivar el tiempo libre, el esparcimiento y el deporte como parte del desarrollo, estímulo y la motivación para el buen desempeño que las actividades que ejecuten, como está estipulado en la LOPCYMAT, ya que el departamento de recursos humanos planifican intercambios deportivos entre departamentos, celebraciones como el día del trabajador, la fiestas navideñas como incentivo y retribución para el disfrute de los trabajadores, esta afirmación también lo expresan el 6% de los encuestados, y el 23% manifiestan ni estar de acuerdo ni en desacuerdo, no obstante el 18 % afirman no estar de acuerdo ya que no creen que el departamento de recursos humanos realicen dichos planes de recreación y esparcimiento.



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



Como lo indica la normativa legal, la LOPCYMAT establece en el art. 28 el INCRET como ente encargado de promocionar y brindar a los trabajadores Programas de Recreación, esparcimiento y aprovechamiento del tiempo libre para mejorar la calidad de vida y sentirse motivado a realizar sus actividades.

**Gráfico 21**

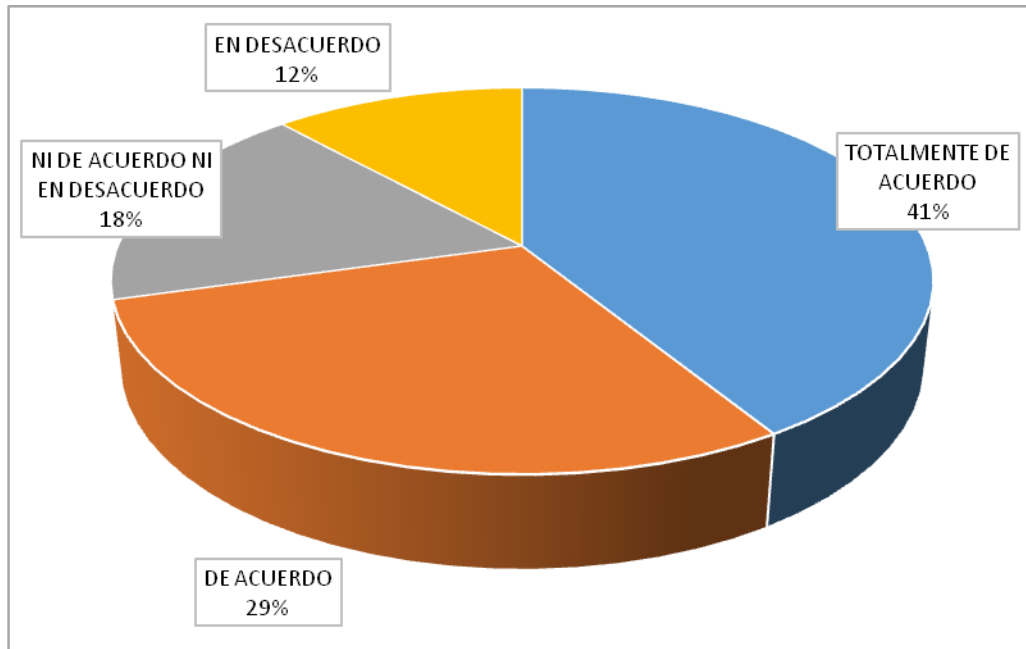
**Mi trabajo me permite crecer profesionalmente**

---

132

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis Nº 21:** El 41% de la muestra seleccionada expresaron estar totalmente de acuerdo que su trabajo les permite crecer a nivel profesional, ya que a través de la experiencia y el conocimiento adquirido, les permite desenvolverse en otras áreas de trabajo y así ser tomados en cuenta para un ascenso o movimiento a un nuevo cargo, mientras que el 18% y 12% respectivamente manifiestan que su trabajo no les permite crecer a nivel profesional esto debido a que no se sienten cómodos o motivados con la labor que realizan.

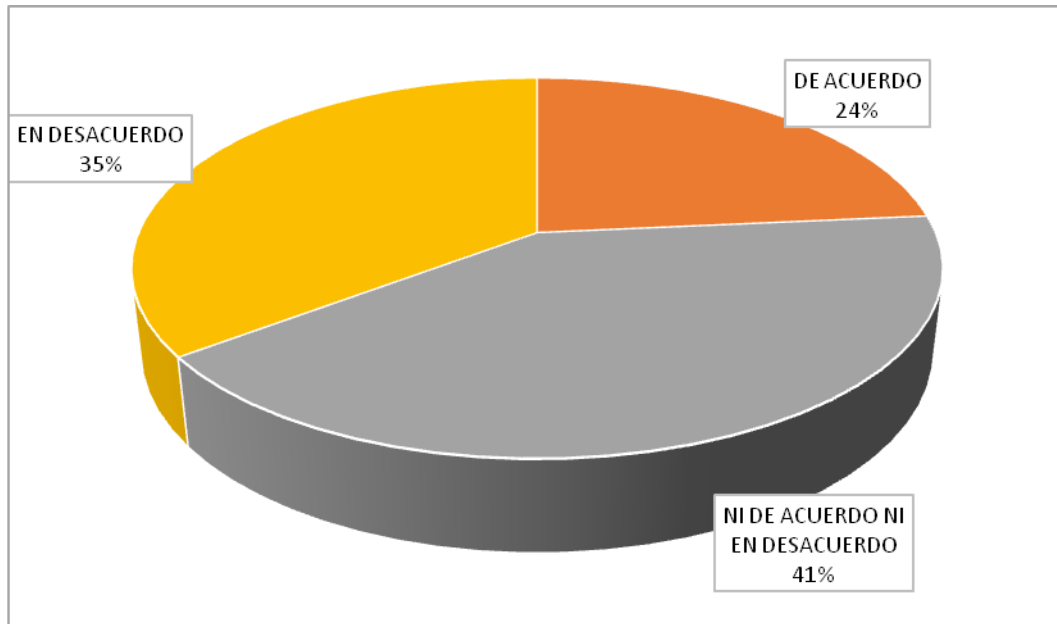
En relación Alderfer sustenta en su teoría ERC (Existencia, Relación y Crecimiento) que los individuos tienen necesidades de crecimiento ya que les permite desarrollarse tanto a nivel personal como profesional y tener éxito propio dentro de la organización.

### Gráfico 22

#### La empresa fomenta planes de formación profesional



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

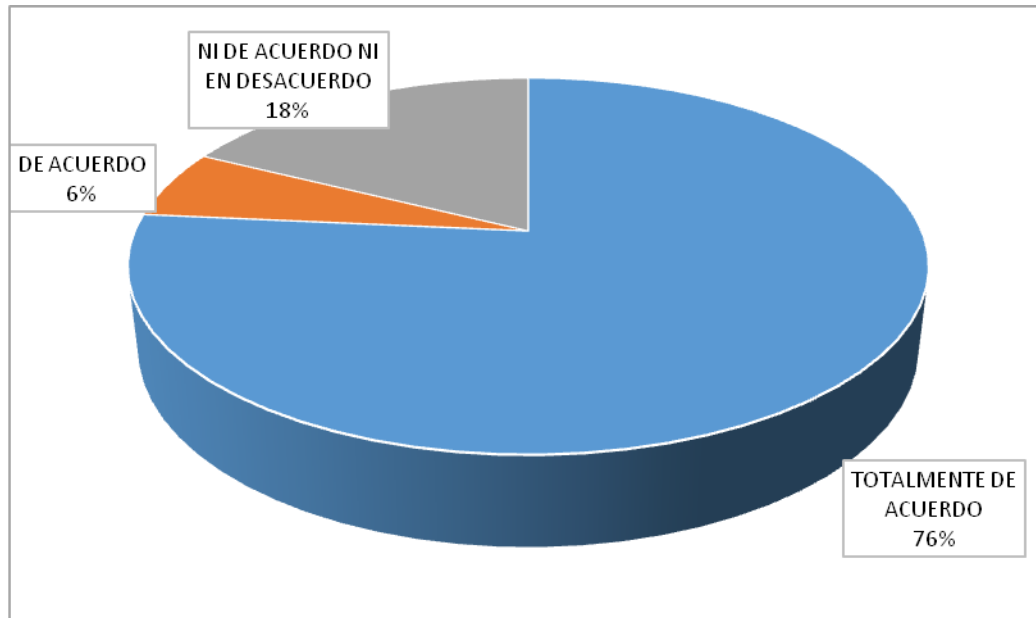
**Análisis N° 22:** El 41% de los encuestados expresan estar de ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa fomente planes de formación profesional a los trabajadores, por lo es importante que la organización impulse planes de carrera, desarrollo y formación integral para que el trabajador se sienta involucrado y motivado a crecer a nivel profesional y poder ejercer nuevas funciones dentro de la organización o mejorar el rendimiento de sus actividades, aunque el 24% manifiestan que si están de acuerdo, no obstante el 35% restante afirman que no reciben planes de formación profesional por lo que no se siente estimulados por parte de la empresa a realizar cursos de capacitación, adiestramiento que lo impulse a adquirir conocimientos y a especializarse en actividades que puede desarrollar en la empresa.

### Gráfico 23

#### Considero importante mi trabajo



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



**Fuente:** Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 23:** Según los resultados presentados el 76% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo en que consideran que su trabajo es de gran importancia, contribuye con una fuente de ingreso ya que les permite tener estabilidad laboral como social y además les permite adquirir un beneficio socioeconómico lo que contribuye a tener una mejor calidad de vida, mientras que el 18% y 6% lo consideran importantes o le es irrelevante.

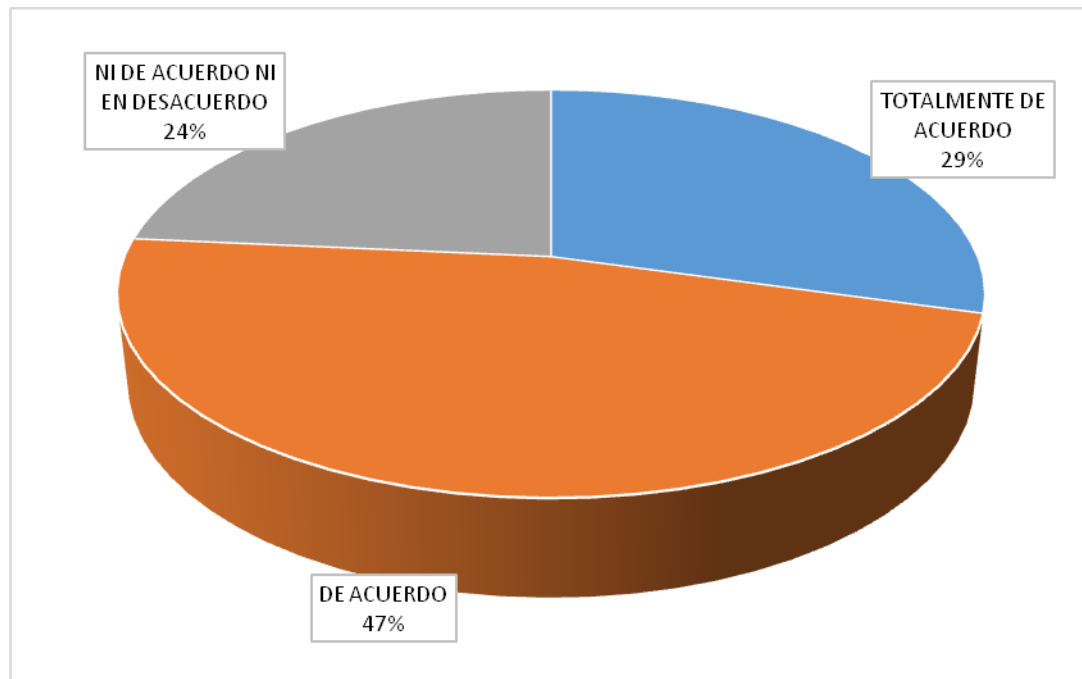
Para Victor Vroom en la teoría de las expectativas establece que la clave consiste en comprender las metas de las personas a través del desempeño y la satisfacción que el individuo para que se pueda establecer como metas individuales por lo que es necesario darle mayor importancia al trabajo como valor agregado.

**Gráfico 24**

**Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa**



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 24:** Como se puede apreciar el 47% de los consultados manifiestan estar de acuerdo y consideran sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa u organización, ya que se siente identificado con los valores y objetivos que definen a la empresa como parte de la misma, de igual manera lo afirman el 29% de los encuestados, por otra parte el 24% expresan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo puesto que al no sentirse motivados o valorados dentro de la organización no se siente que forman parte de la de la misma.

Lo planteado por Alderfer, en su teoría E R C (Existencia, Relación y Crecimiento) que el reconocimiento y la aceptación de los trabajadores por parte de los gerentes, supervisores y compañeros de trabajo es un factor de autoestima y este tipo de necesidades impactan de manera positiva en la motivación y el desempeño de los trabajadores.





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



**Gráfico 25**

**Soy autónomo en la toma de decisiones que son relevantes para ejecutar mi cargo con efectividad**

---

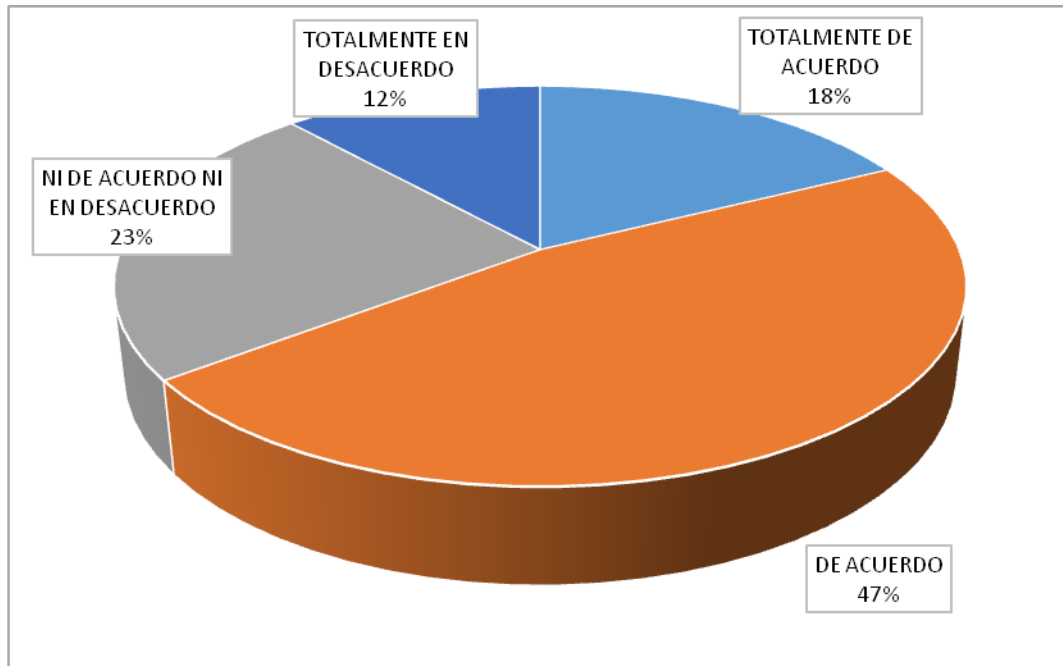
137

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 25:** Con un 47% de los consultados expresan estar de acuerdo con ejercer la toma de decisiones como una medida que les permitan ser más eficientes en las labores que realiza siempre y cuando sean la correctas y no violen las normas de higiene y seguridad y las políticas de la organización, mientras que un 23% de los mismos lo consideran irrelevante ya que no creen que les afecten en el desempeño de sus actividades y un 12% expresan estar en total desacuerdo porque no cree que el cargo que desempeñan les permita tener alguna autoridad para tomar decisiones.

Como lo establece uno de los pasos del ciclo de la motivación situado en las Bases Teóricas, la participación y la toma de decisiones permiten determinar como el trabajador el cual conoce bien las funciones de su cargo, tome acciones de mejoras y decisiones pueden perjudicar o beneficiar tanto



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---

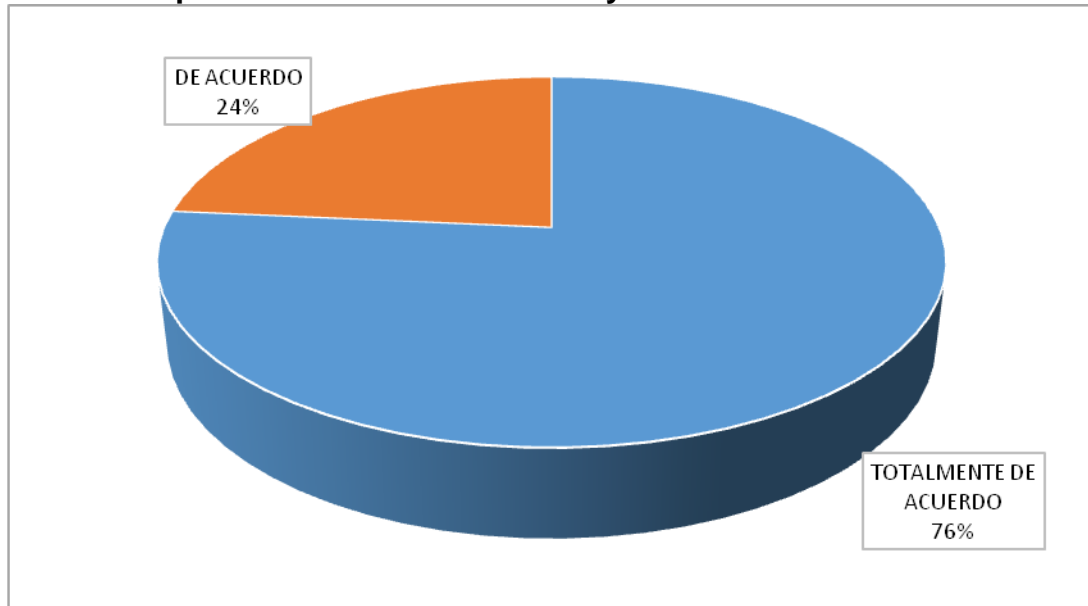


a la organización como al cargo y las relaciones con los compañeros y sus supervisores.



Gráfico 26

Me responsabilizo de las acciones y consecuencias de mi labor

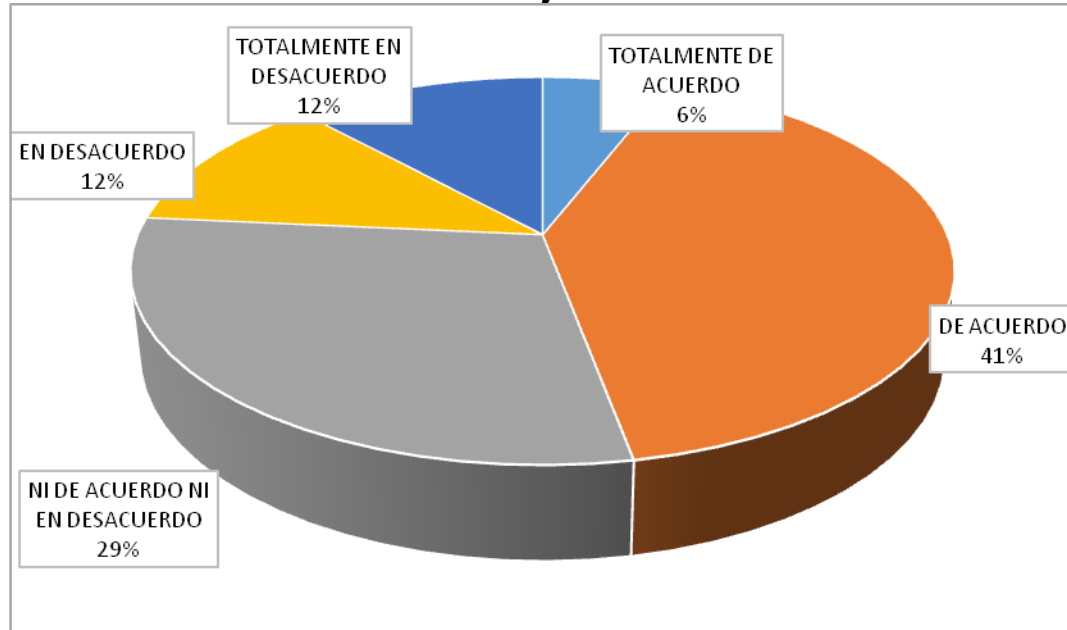


Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 26:** En el gráfico presentado se puede evidenciar que el 78% de la muestra reconocen estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, al igual que el 24% de los encuestados manifiestan de igual manera estar de acuerdo en indicar que si se hacen responsables por las acciones que puedan traer como consecuencias del mal desempeño o la labor que no realizan de manera eficiente y que esto puede generar una acción negativa que perjudique el puesto y la organización por lo que aceptan toda la responsabilidad y consecuencias de sus acciones.

Gráfico 27

El Mobiliario está diseñado de forma ergonómica para la funciones del trabajador



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 27:** Como se evidencia en el grafico el 41% de los entrevistados aseguran estar de acuerdo que el mobiliario que utilizan para realizar sus funciones si cumple con las condiciones ergonómicas, lo que facilita que las personas puedan trabajar cómodamente y así evitar algún tipo de enfermedad ocupacional que pueda limitarlo a realizar sus funciones de manera óptima, por otra parte el 29% afirman que les es indiferente las condiciones ergonómicas que posee el Mobiliario, pero el 12% reflejan estar en desacuerdo ya que las funciones que realizan si necesitan que el mobiliario este acorde y cumpla con las condiciones ergonómicas que están estipuladas en la LOPCYMAT por lo que es necesario que los trabajadores se sientan agradables con el mobiliario que utilizan.



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

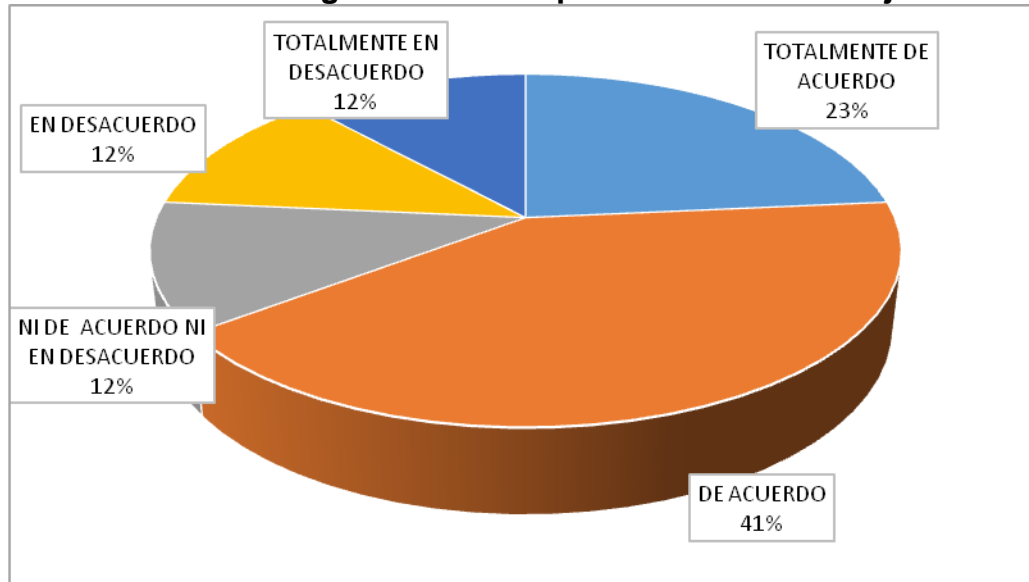
---



Ciertamente La LOPCYMAT establece que las entidades de trabajo deben proporcionar de mobiliarios ergonómicos y diseñados para garantizar el acondicionamiento y comodidad del trabajador para la realización de sus funciones y así se puede evitar que exista algún riesgo que ponga en peligro la integridad del trabajador por no contar con el mobiliario adecuado.

Gráfico 28

Me siento a gusto con el Espacio Físico de Trabajo



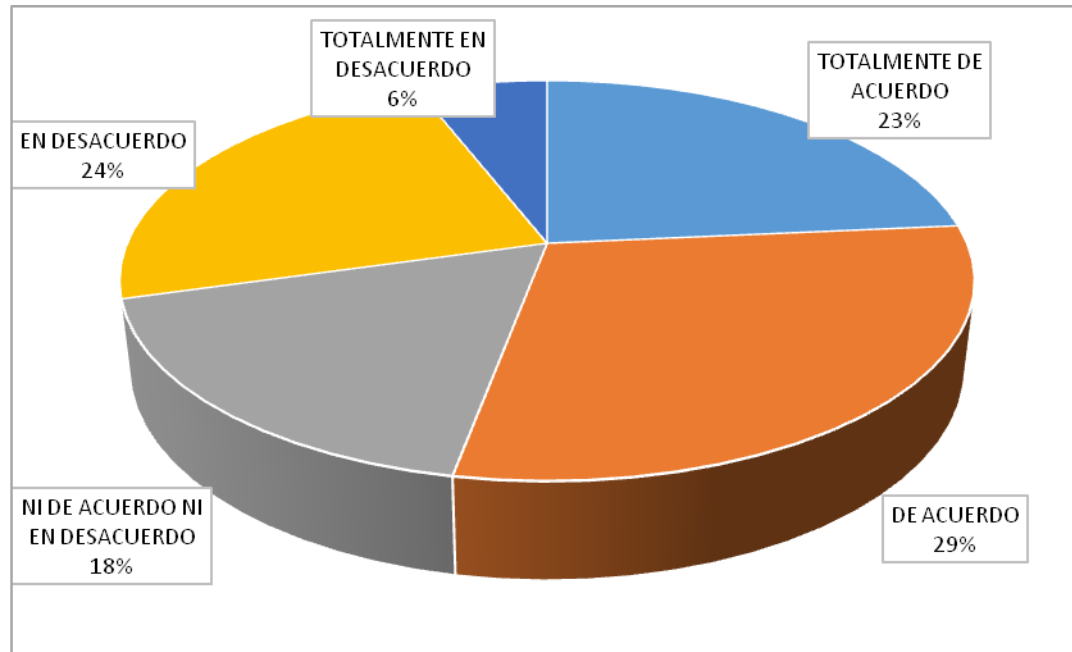
Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 28:** Como se observa en la grafica el 41% de los encuestados expresan estar de acuerdo en sentirse bien con el espacio físico del lugar, lo que les brinda comodidad y condiciones seguras para realizar su trabajo de la manera eficiente, al igual que el 23% exponen estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, por otra parte el 12% de los encuestados especifican no sentirse a gusto con el espacio adecuado ya que no les proporciona condiciones de seguridad ni de higiene, como lo establece la LOPCYMAT.

Herzberg establece en su teoría de los dos factores que el individuo para satisfacer sus necesidades higiénicas debe contar con condiciones físicas y ambientales dentro de su lugar de trabajo, lo que estimula a realizar sus labores cotidianas y así promover la motivación y el desempeño en el trabajo.

Gráfico 29

Las Condiciones Ambientales: Iluminación, ventilación y temperaturas facilitan mi actividad diaria



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 29:** Se observa que el 23% de la muestra encuestada indica que desarrollan su labor con facilidad en las condiciones ambientales existentes de la infraestructura, el 29% está de acuerdo, mientras que al 18% le parece irrelevante, siendo necesario analizar el ambiente de quienes lo conforman, el 24% y 6 % que consideran que sus condiciones no son las óptimas para ejecutar su labor eficiente, habrá que inspeccionar el sitio de trabajo, ya que lo han manifestado de manera verbal informal.

Este resultado lo podemos asociar con la Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, donde indica que los factores higiénicos, hace referencia a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo. Sin embargo los factores





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

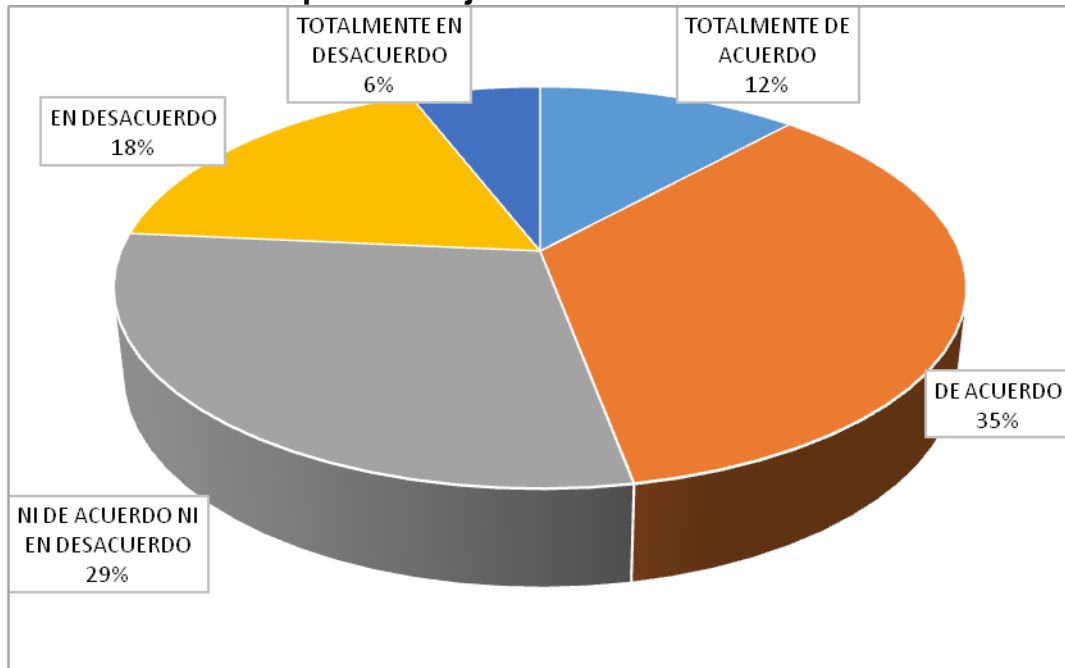
---



higiénicos tienen una limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados.

Gráfico 30

El Mobiliario y las Herramientas están distribuidos de manera que me permitan ejecutar bien mi labor



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 30:** Se observa que un 47% está de acuerdo con la distribución y herramientas que la organización asigna para el personal a su puesto de trabajo, mientras que un 29% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 24 % esta desacuerdo, por lo tanto se tiene que tomar en cuenta esta variable por lo que sería una fuente principal para que los trabajadores se sientan motivados además de estar a gusto en su puesto de trabajo y pueda generar mayor producción.

Considerando a la Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, factores motivacionales, los cuales hacen referencia al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste. Producen un efecto de



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

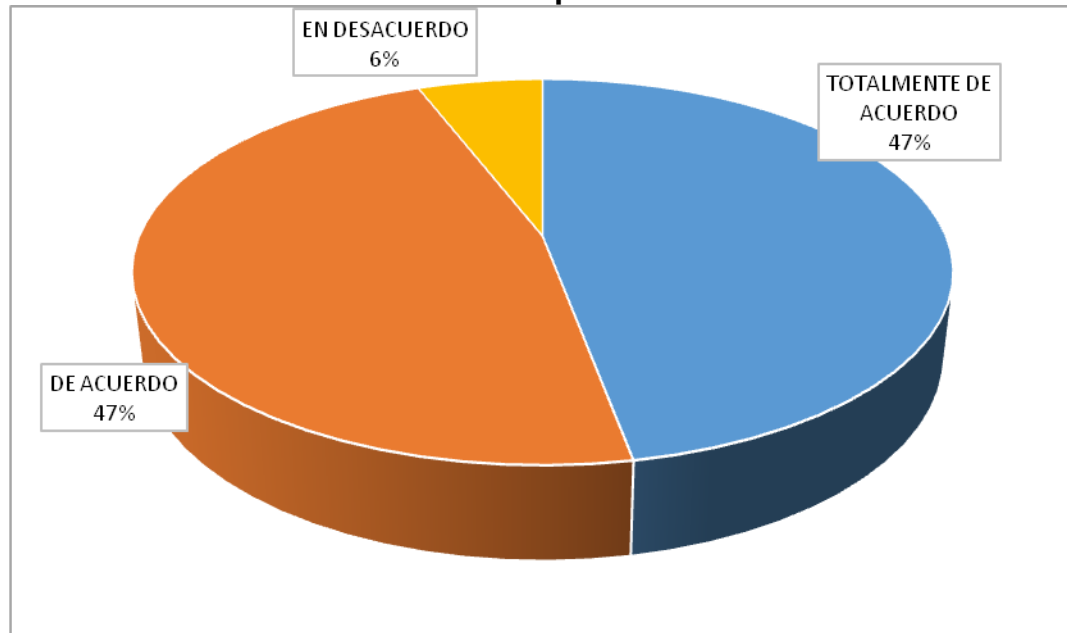
---



satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales.

Gráfico 31

Uso los equipos de protección personal de acuerdo a la actividad que desempeña



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 31:** En esta oportunidad se observa que un 94% está de acuerdo con los equipos de seguridad que se les suministran, los trabajadores demuestran una actitud favorable, por lo que es importante para ellos que se puedan desenvolver en sus actividades de trabajo sin ninguna limitación. Mientras que un 6 % está en desacuerdo, esto debido a que manifiestan de manera directa, no querer utilizar los equipos de seguridad, aun asistiendo a las charlas que se imparten de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Partiendo al marco legal, la LOPCYMAT nos habla en su art. 54 del cual hace referencia en el presente trabajo, usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal de acuerdo a las



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

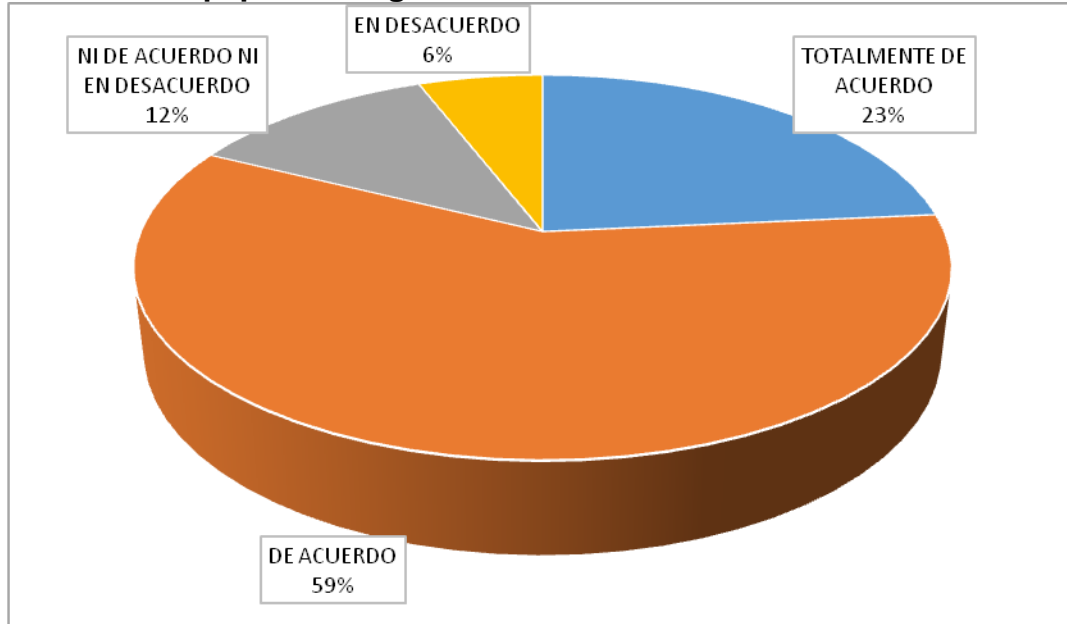
---



instrucciones recibidas dando cuenta inmediata al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento, o mal funcionamiento de los mismos.

Gráfico 32

Los equipos de seguridad física funcionan adecuadamente



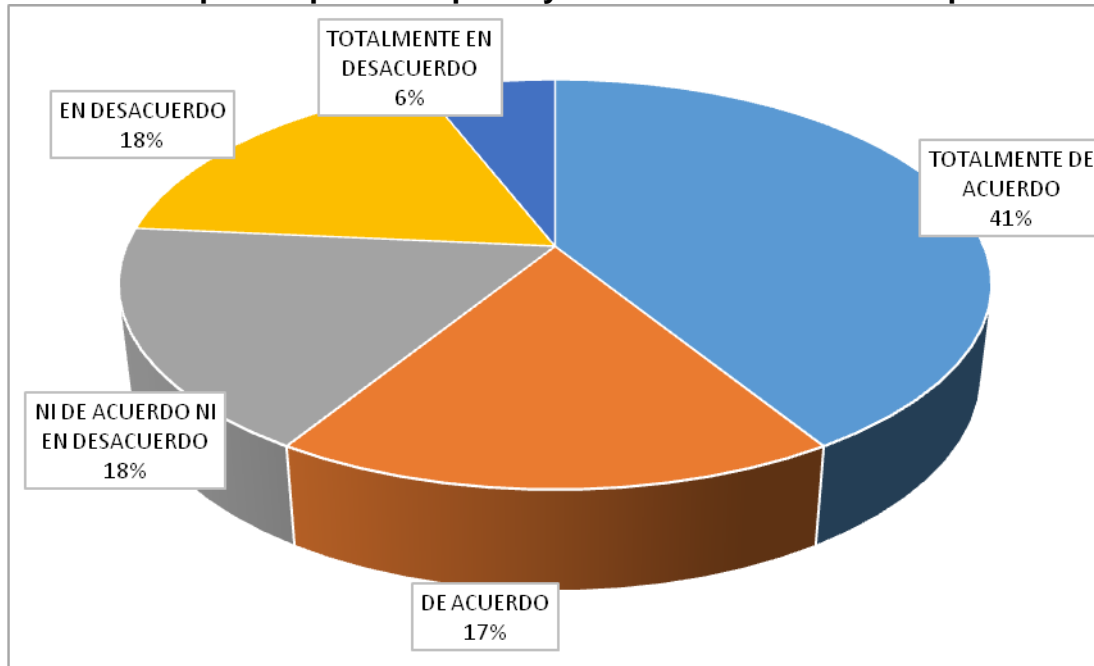
Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 32:** El 82% de la población está de acuerdo con el funcionamiento efectivo de los equipos de seguridad física, mientras que el 12% manifiesta total desinterés en el asunto, ya que, su labor no se limita por la existencia o no de dicho equipo y el 6% está en desacuerdo, porque manifiestan que los equipos no cumplen con la función correspondiente.

Tomando en cuenta la Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, en la necesidad de seguridad, radica que se encuentran satisfechos con dicha necesidad, de estar seguro de no sufrir daños físicos y psicológicos.

Gráfico 33

Existen espacios para compartir y realizar celebraciones especiales



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 33:** Se observa que un 58% está de acuerdo con el espacio que se tiene para realizar actividades especiales, lo que es un buen propósito, ya que, así de alguna manera se sienten parte del equipo de trabajo. Un 18% presenta desinterés en dicho espacio, aunque este plasmado en el convenio colectivo, mientras que un 24% está en desacuerdo, no se sabe si es por la ubicación o porque en los alrededores del mismo se encuentra familia, por lo tanto no se sienten cómodos en el lugar.

Por lo que se relaciona con la Teoría de las necesidades de McClelland, en la cual se basa en la necesidad de afiliación, donde las personas que poseen grandes deseos de afiliación y que se esfuerzan por hacer amigos, ya que impera el deseo de tener relaciones amistosas y cercana, lo que los



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---

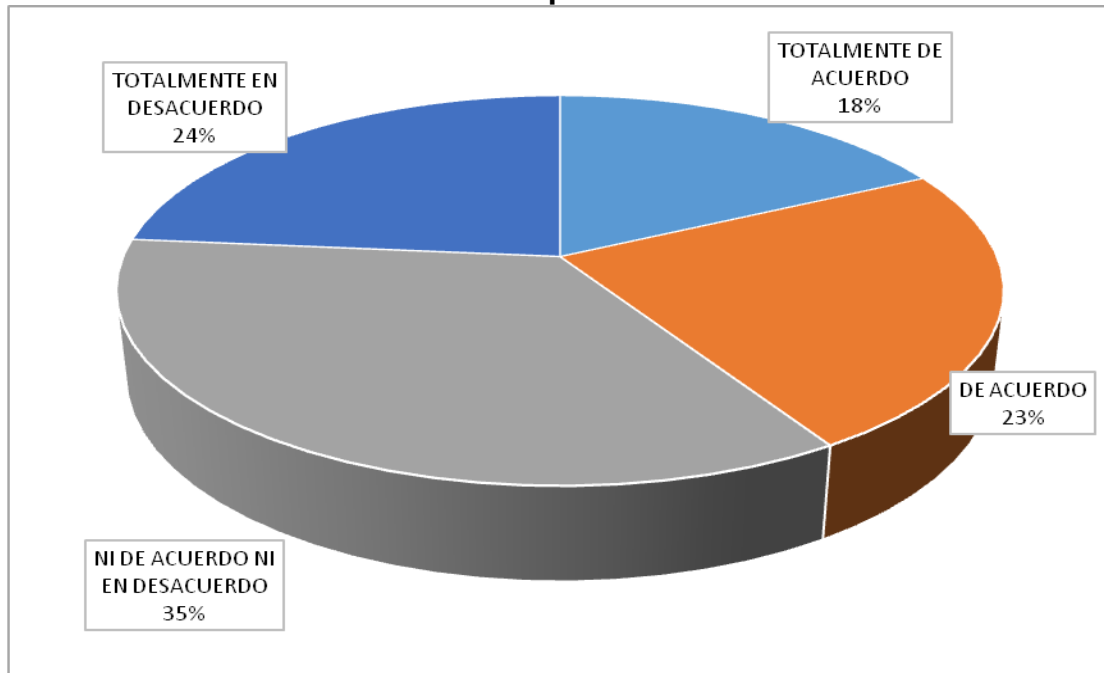


hace sentir parte de la organización, y de esta manera tendrán motivación al ser aceptados por otros.



Gráfico 34

Los espacios comunes de la empresa tiene la capacidad suficiente para todo el personal



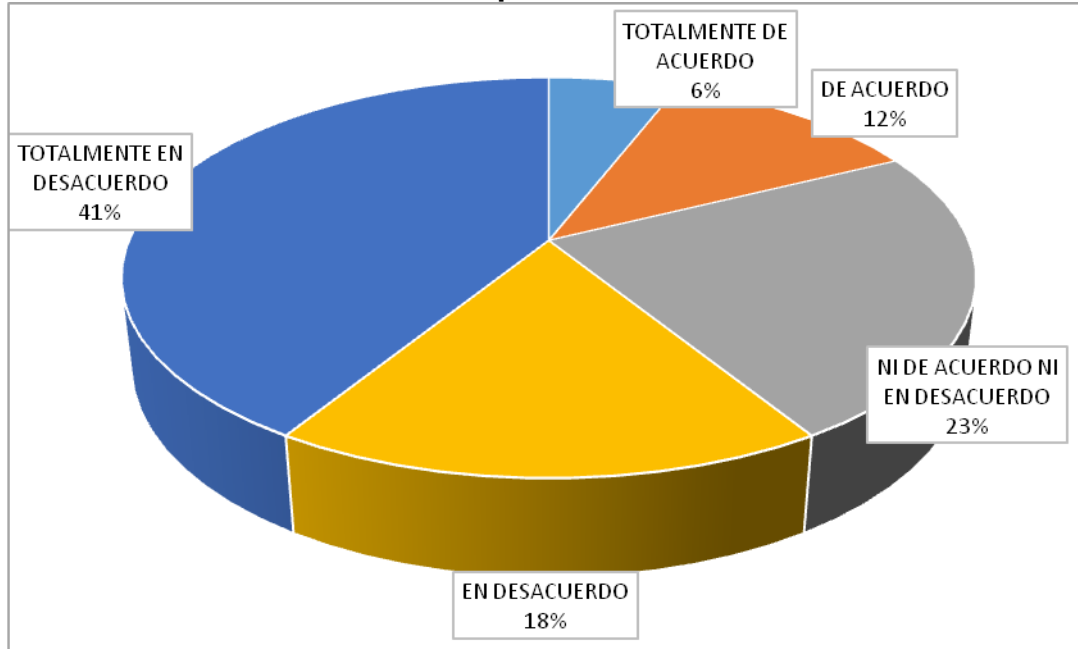
Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 34:** Se observa que un 43 % está de acuerdo con los espacios comunes en la organización, es importante que se sientan a gusto ya que ahí pasan su horas de descanso, un 35% manifiesta desinterés, puede ser porque a la hora de su descanso no lo pasan en el lugar, y no les afecta dicha situación, mientras que un 24 % está en desacuerdo, porque consideran que la infraestructura se ve colapsa a la hora de almuerzo, cuando el personal en su totalidad necesita usarla, por lo que existe un acuerdo tácito de turnarse para la ingestión de alimentos.

Como lo establece el art. 156 de la LOTTT, tienen que tener condiciones dignas de trabajo lo cual incide tanto con la motivación como el desempeño del trabajador, ya que se tienen que garantizar sus derechos humanos.

Gráfico 35

Las condiciones físicas del espacio de descanso son las adecuadas



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 35:** Se observa que un 18 % está de acuerdo, un 23 % no muestra interés, mientras que el 59 % manifiesta su descontento con el lugar, dicho por el personal de manera informal, se sienten incómodos, les hace falta ventilación, que sea más espacioso además que le falta condiciones de higiene.

Hacemos referencia, al marco legal en el cual la LOPCYMAT nos habla sobre las condiciones e higiene de seguridad en el trabajo es de suma importancia, para el bienestar de los trabajadores, así como nos habla Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow referente sobre las necesidades que tiene que satisfacer el ser humano entre ella tenemos las fisiológicas, siendo la necesidad más básica supone tener aire, comida y agua suficiente para sobrevivir.



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

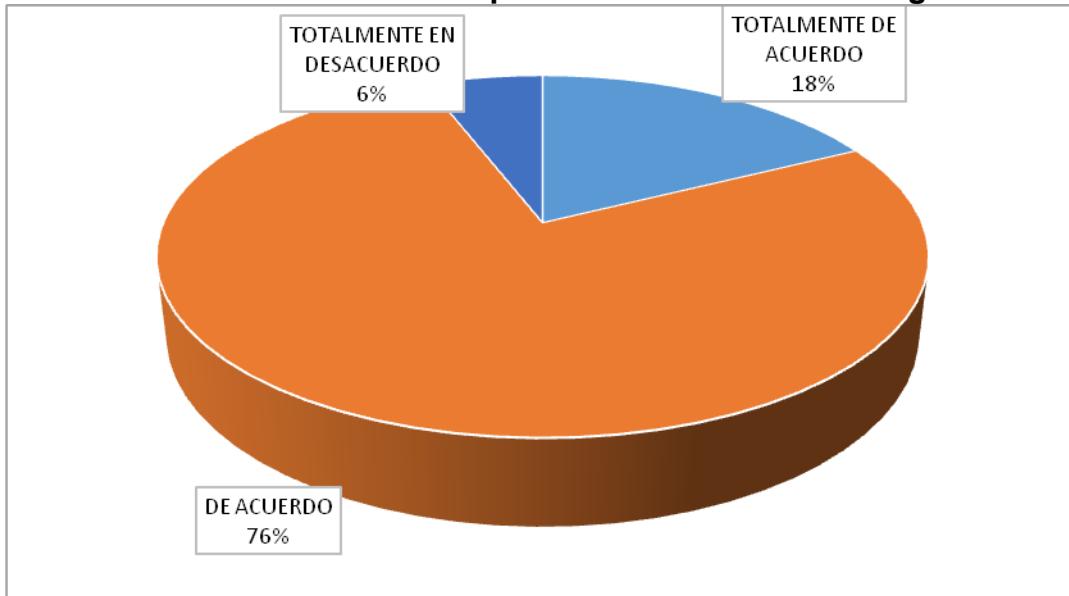
---



Se podría decir que cubriendo esta necesidad, el trabajador se sentirá satisfecho y así irán surgiendo las otras necesidades poco a poco ir ascendiendo hasta que se satisfagan todas las necesidades.

Gráfico 36

Con frecuencia realizan capacitación en materia de seguridad



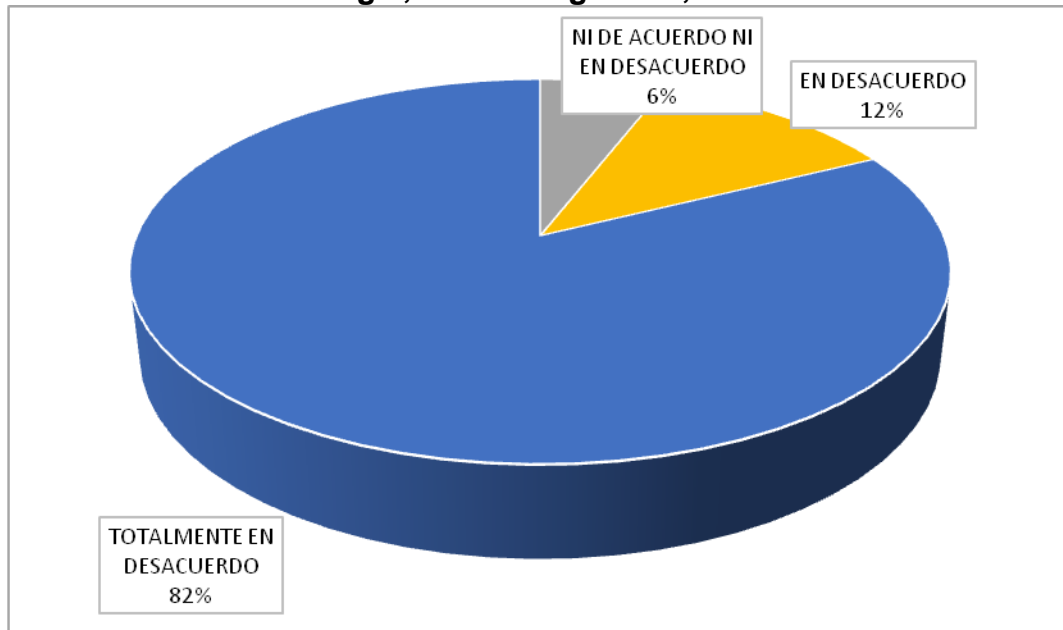
Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 36:** Un 94 % se siente identificado, ya que efectivamente se realizan charlas de Seguridad y Salud Laboral, cumpliendo con las horas que nos indica la LOPCYMAT, además de transmitir al personal conocimientos técnicos y generales sobre la materia así lograr que tomen conciencia y cumplan con la utilización de los equipos de protección y de esta manera se minimizaran los riesgos, mientras que un 6 % está en desacuerdo, ya sea porque están desinteresados y no asisten a dichas capacitaciones.

Unos de los factores del desempeño laboral serian la capacitación del trabajador, se utiliza a nivel organizacional para transmitir los conocimientos técnicos y generales que requieren el personal para desenvolverse con mayor eficiencia en el cargo que desempeñan.

Gráfico 37

La empresa facilita jornada de salud preventiva como odontología, oftalmología, medicina general, entre otros



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

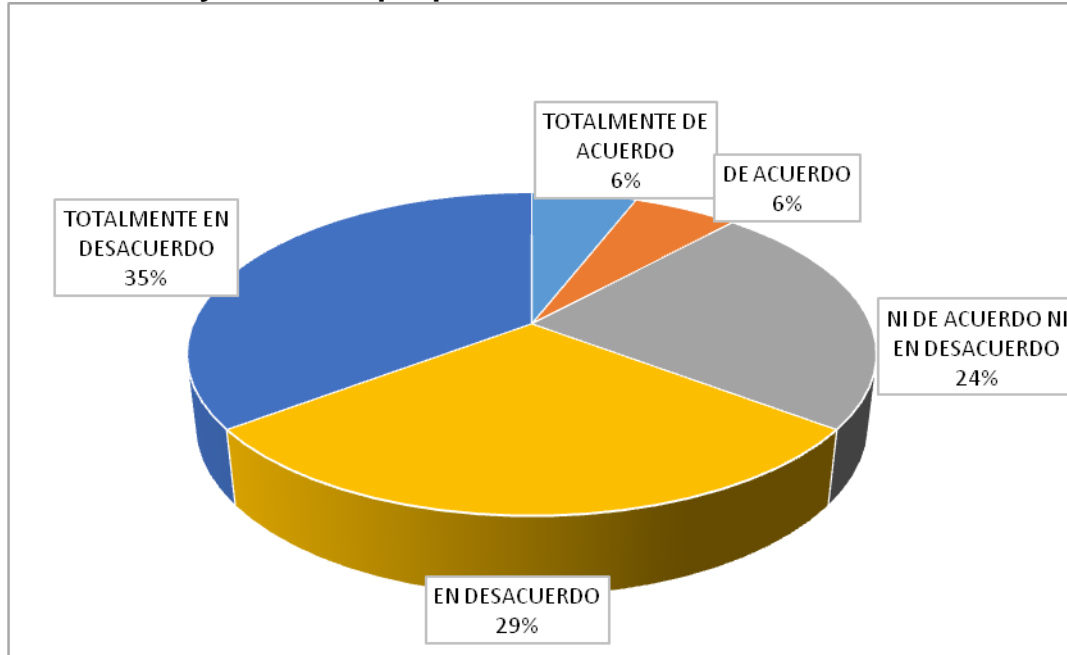
**Análisis N° 37:** Un 94 % está en desacuerdo, porque efectivamente es así, la organización no ofrece jornadas de salud preventiva por lo que el personal no se siente atendido en este aspecto, mas sin embargo, en el Acuerdo Colectivo Vigente establece en una de sus cláusulas el permiso remunerado en un 33% del salario diario para gestiones varias incluyendo las de salud del trabajador.

Como lo indica el art. 156 de la LOTT, condiciones dignas del trabajo, de tener un ambiente saludable de trabajo, además de la protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. Lo cual sería una buena gestión, ya que al ver esta dichas jornadas el trabajador siente seguridad en su sitio de trabajo.



Gráfico 38

El sueldo y/o salario que percibo cubre mis necesidades básicas



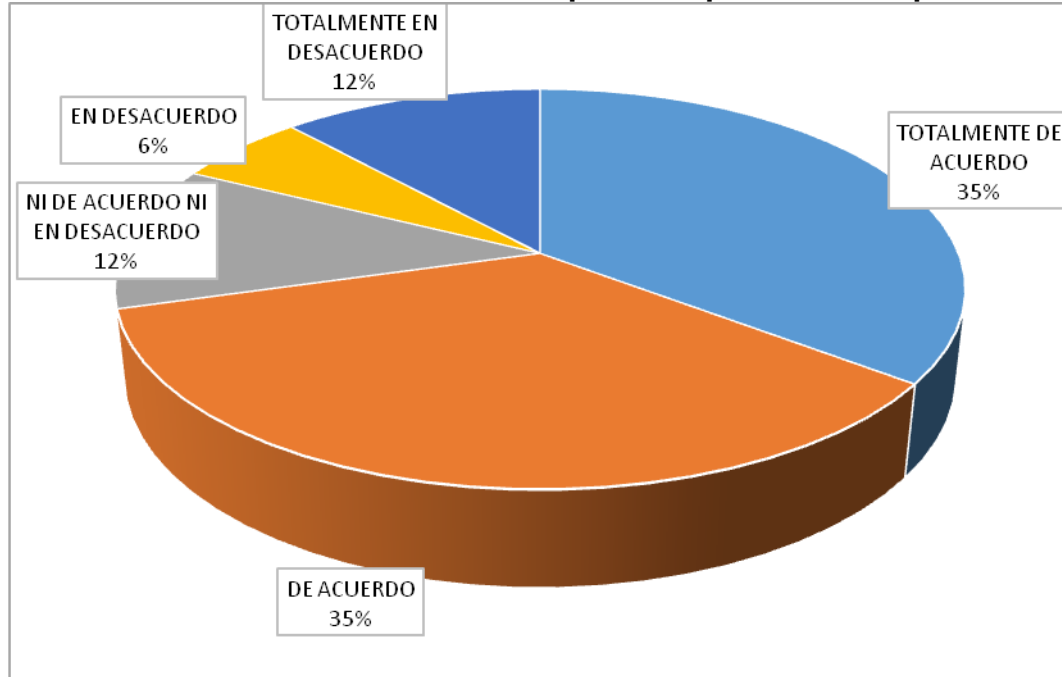
Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 38:** Se observa que un 12 % está de acuerdo, un 24 % no le toma interés alguno al salario, mientras que un 64% está en desacuerdo con su salario, lo que quiere decir que lo devengando no es lo suficiente para la satisfacción de las necesidades básicas para él y sus familiares.

Los cual guarda relación con la Teoría E R C (Existencia, Relación y Crecimiento) donde Clayton Alderfer, afirma que los empleados inicialmente están interesados en satisfacer sus necesidades de existencia, éstas se refieren a los requerimientos básicos de la existencia material. Incluye los renglones que Maslow considera necesidades fisiológicas y de seguridad, de esta manera se sentirán seguros para cubrir sus necesidades y las de sus familiares.

Gráfico 39

Disfruto de las Vacaciones en el periodo que me corresponde

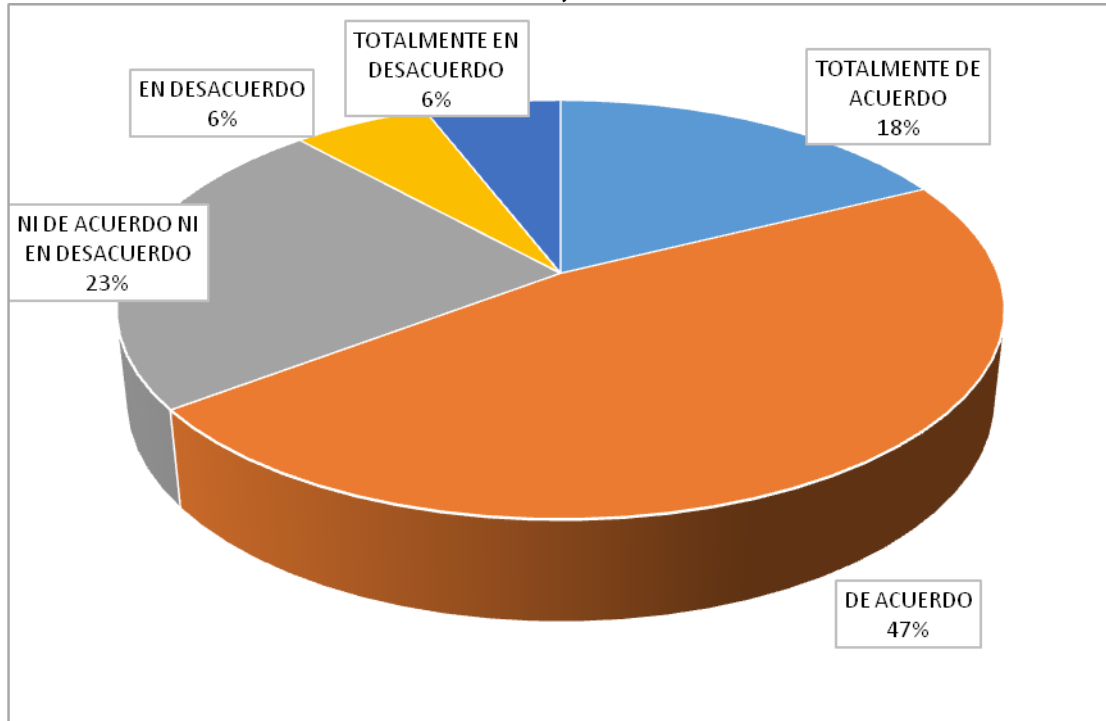


Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 39:** El 70% del personal manifiesta su conformidad con que el periodo de sus vacaciones se disfrute en la época correspondiente, a un 12% le resulta indiferente y expresan de manera formal no querer disfrutar del periodo correspondiente o simplemente las pospone según las necesidades y basándose en el artículo N° 190 correspondiente en la LOTT, el 18% restante muestra su inconformidad cuando por alguna circunstancia excepcional las debe posponer o adelantar por solicitud de la empresa.

Gráfico 40

Disfrute de los beneficios que mejoran las condiciones establecidas en las Leyes, en cuanto a: vacaciones, bonos, dotación de útiles escolares, horas extras, entre otros



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

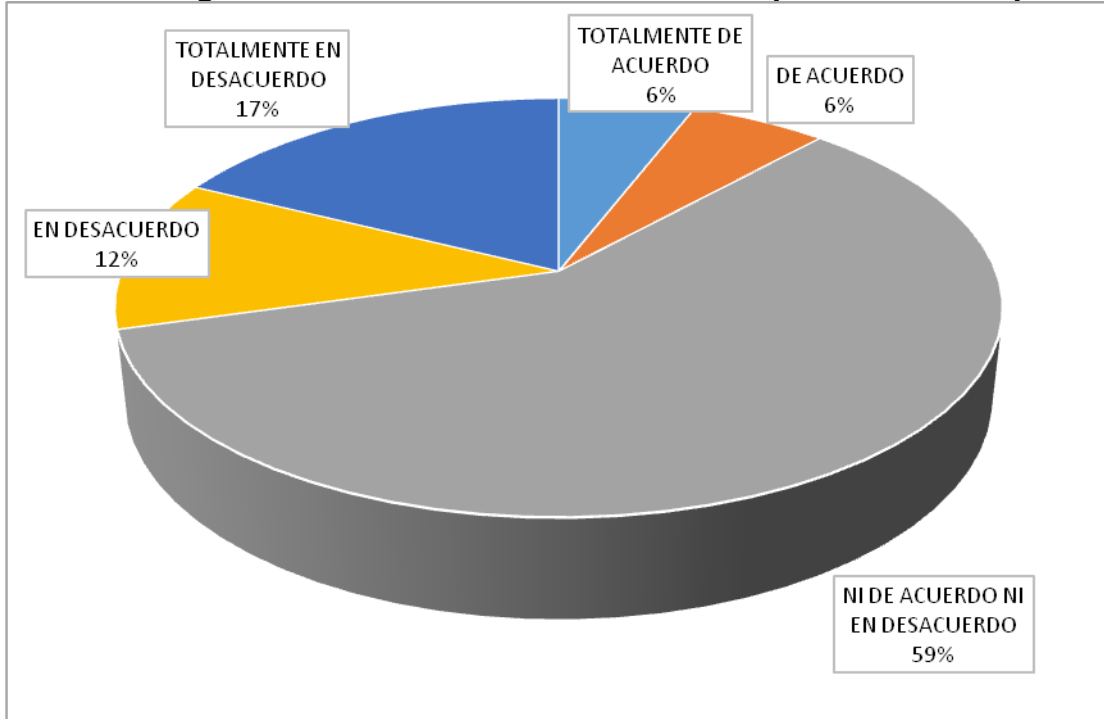
**Análisis N° 40:** Se observa que un 65 % está de acuerdo la empresa si cumple con los beneficios establecidos en la LOTTT tal cual como lo expresan sus artículos 117, 119, 137 y 190, mientras que un 23 % ni de acuerdo ni desacuerdo ya que hay trabajadores que por mutuo acuerdo no disfrutan de sus vacaciones en el tiempo que les corresponden, no obstante hay un 12 % de la población que no está de acuerdo, ya que no disfrutan de dotación de útiles porque no les corresponde, o ya han pasado la edad que tiene contemplado el convenio colectivo u otra razón sería que al pasar las horas extras no se les tomen en cuenta a esta población por no estar justificadas de manera coherente y válida.





Gráfico 41

Me siento a gusto con los beneficios monetarios que ofrece la empresa



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 41:** Se observa que un 12 % está de acuerdo, un 59 % está ni de acuerdo ni desacuerdo y un 29 % está en desacuerdo, a pesar de existir un Acuerdo Colectivo que mejora las condiciones salariales establecidas en las Gacetas Oficiales y en la LOTT, los trabajadores encuestados se muestran indiferentes o en desacuerdo con las condiciones salariales de la empresa.

Por lo que se nota que así les dan bonos, o cualquier otro incentivo monetario ellos no le tomaran importancia alguna, ya que hay otras razones por las cuales no están satisfechos, como lo indica la Teoría de los factores de Herzberg los cuales en este caso serían los Factores Higiénicos, los que



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

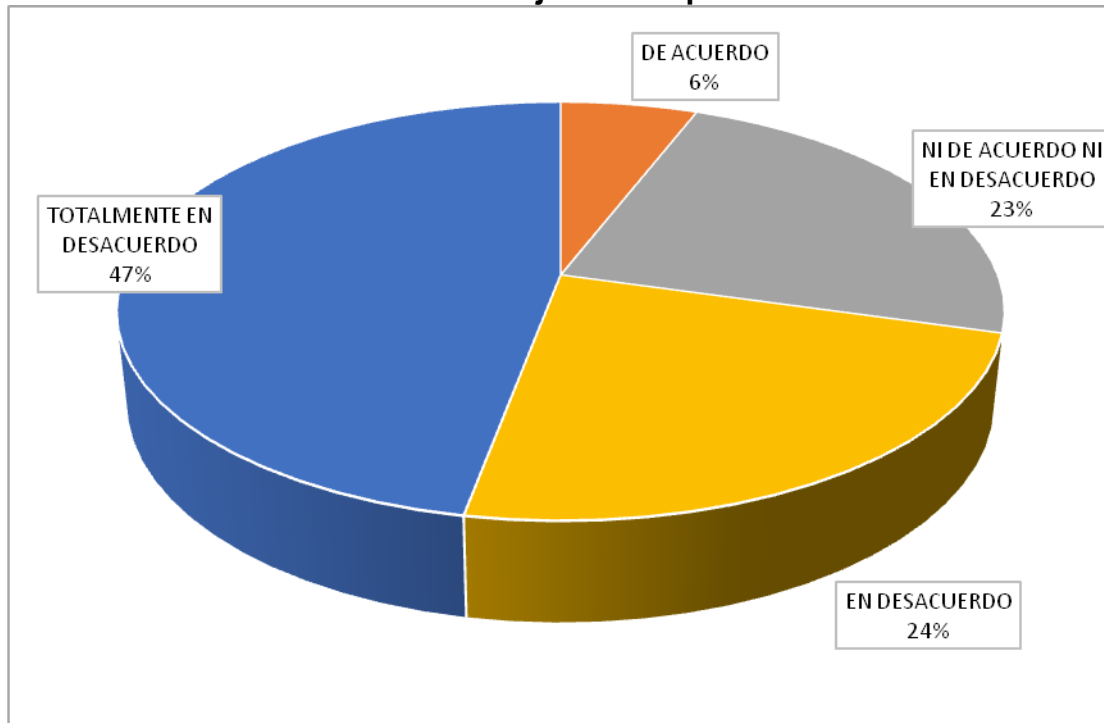
---



están actuando en la organización, pero no actúan los Factores Motivacionales por lo tanto están satisfechos pero no motivados.

Gráfico 42

La empresa ofrece diferentes incentivos que motiven al trabajador a tener un mejor desempeño



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 42:** Se observa que un 6 % está de acuerdo, un 23 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 71 % en desacuerdo a pesar de que la organización hace entrega de Certificados o Placas de reconocimiento por mejor asistencia, desempeño, entre otros, pero se observa que este incentivo no motiva lo suficiente a los trabajadores.

Es por ello que se debe de aplicar algún tipo de motivación, la cual es el reconocimiento del trabajo efectuado, que consiste, en que los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada. Sin embargo cuando cometen el primer error, el jefe aparece inmediatamente para criticarles. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---

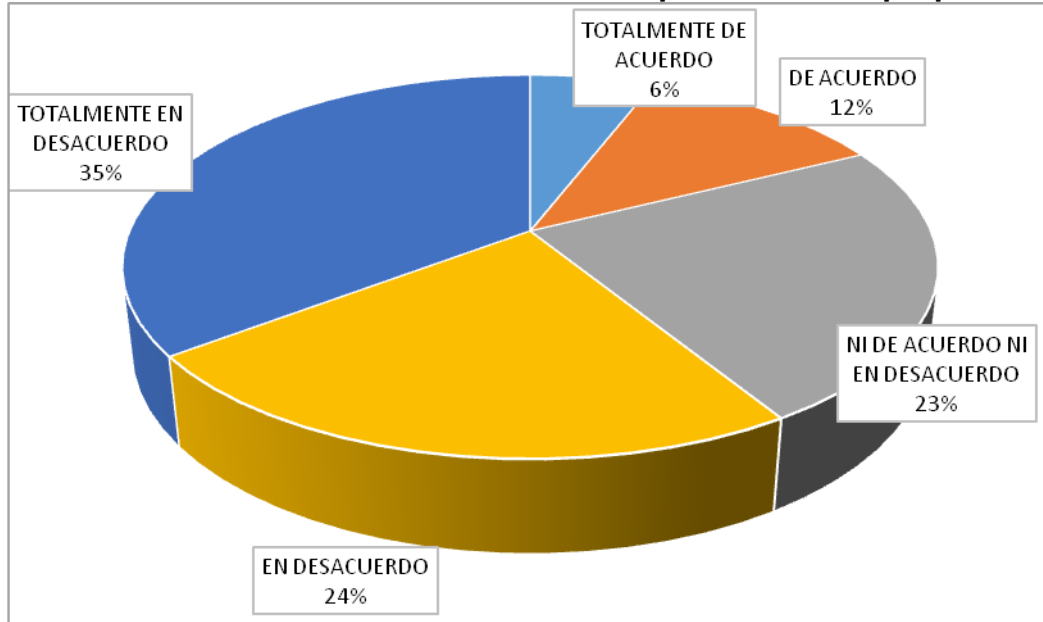


trabajadores. Así como nos dice la Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow en una de sus cinco necesidades la estima, la cual habla sobre el prestigio y reconocimiento a los demás, es por ello la importancia de tomar en cuenta las opiniones, trabajo o estar atento con los empleados por lo mínimo que sea ellos se sentirán reconocidos por los demás.



Gráfico 43

Los mecanismos de evaluación de desempeño son los apropiados



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 43:** A pesar de que se realizan cuatro (4) evaluaciones de desempeño anualmente, los trabajadores consideran en un 59% que los mecanismos de evaluación no son lo suficientemente objetivos, ya que, consideran que cuentan con una alta carga de subjetividad al momento de evaluar, el 23% se muestra indiferente ante esta situación, ya que la finalidad de la evaluación es sobre todo determinar el aumento salarial, el 12% se muestra satisfecho con el mecanismo porque considera que es el apropiado al igual que el restante 6% que da a conocer y considera que el mecanismo es el más acertado que se pueda aplicar en la organización.

Es de destacar la importancia que tiene la evaluación de desempeño ya es el mecanismo donde se refleja el rendimiento y el valor agregado que le da el trabajador a las actividades que realiza en el cargo y además se puede evidenciar las posibles fallas que se puedan estar generando y que esto



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

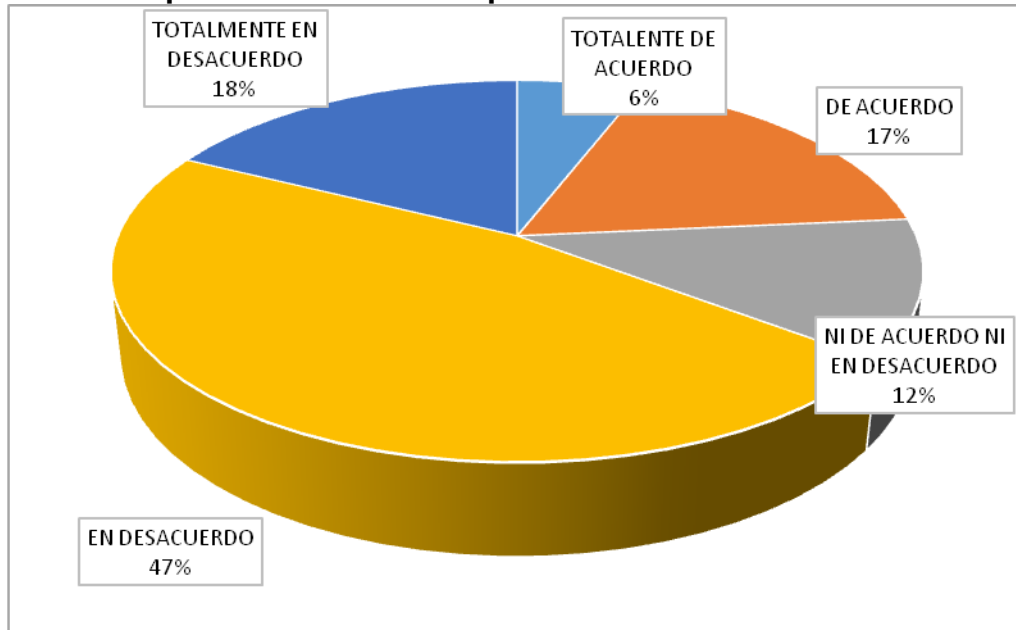
---



traiga como consecuencia que el mismo no se sienta al 100% entregado a su labor, por lo que puede estar desmotivado bien sea por la remuneración o a la falta de estímulo, como lo afirma Maslow en una de las cinco necesidades básica de satisfacción como lo es el estima.

Gráfico 44

Considero que la remuneración que recibo es acorde a mis funciones



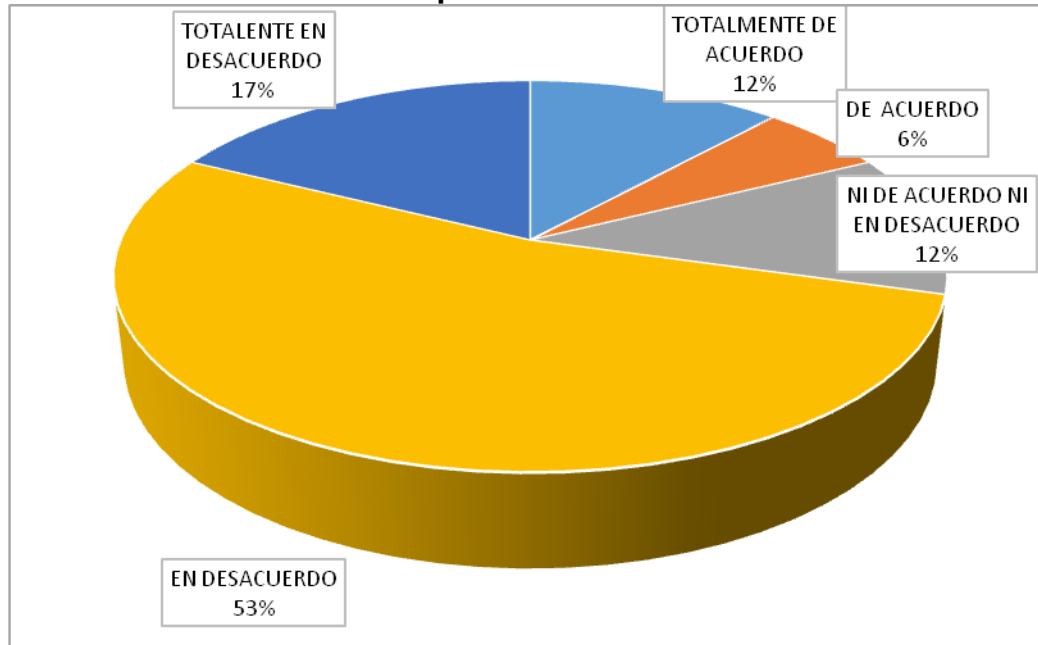
Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 44:** En esta afirmación se observa que el 47% de los encuestados estima que el salario devengado no es consonó con las actividades y funciones que ejecuta dentro de la organización, acompañado por un 18% que está totalmente en desacuerdo en que la relación puesto-salario sea equitativa, el 12% es indiferente ante dicha situación, mientras que el 17% está de acuerdo en que existe paridad en la relación antes mencionada, solo el 6% considera que la situación es perfecta en cuanto a lo devengado por las actividades y tareas desarrolladas.

Es necesario e importante como lo establece Victor Vroom en la teoría de las expectativas donde asegura que un trabajador se sentirá motivado si las recompensas o en este caso el salario es un factor que predomina por la prestación de un servicio y más si cumple con las funciones dirigidas por sus supervisores.

Gráfico 45

Considero que la remuneración que recibo es acorde a mis responsabilidades



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 45:** En esta afirmación se observa que el 53% de los encuestados estima que el salario devengado no es consonó con las responsabilidades que tiene quien desempeña el cargo ante clientes tanto internos como externos, acompañado por un 17% que está totalmente en desacuerdo en que haya equidad del salario con la responsabilidad en cuanto al desempeño del puesto y la toma de decisiones que sean necesarias, el 12% es indiferente ante dicha situación, mientras que el 6% está de acuerdo en que existe paridad en la relación antes mencionada, solo el 17% considera que la situación es perfecta en cuanto a lo devengado por la carga de responsabilidades inherentes al cargo.





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

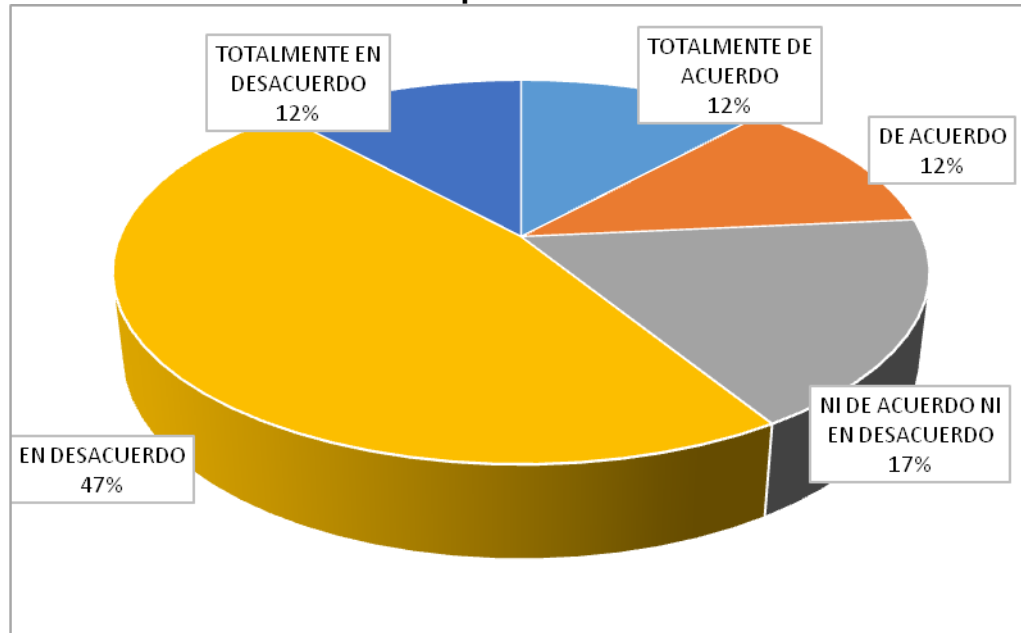
---



Para Herzberg en su teoría bifactorial establece que el salario es un factor higiénico que satisface las necesidades del individuo, pero es importante que la remuneración vaya acorde con las responsabilidades que se realiza, ya mientras mayor sea el desempeño mayor será podrá ser el salario o la retribución económica que perciba.

Gráfico 46

Considero que la remuneración que recibo es acorde con mis expectativas



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 46:** Se observa que el 47% de los encuestados indica que el salario devengado no llena las expectativas de ingreso que tenían cuando fueron contratados en la organización, un 12% coincide con el grupo anterior, el 12% es indiferente ante dicha situación, mientras que el 17% está de acuerdo en que como su ingreso cubre sus necesidades básicas o provienen de empresas en las que devengaban un salario menor, lo ganado actualmente cubre sus expectativas, el restante 12% considera que sus expectativas son cubiertas a cabalidad.

Según la Teoría de las Expectativas, su autor Victor Vroom establece que el individuo debe esforzarse según el desempeño que realice y que lo lleve a lograr cierto resultado pero esto va de mano con el salario que percibe,



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

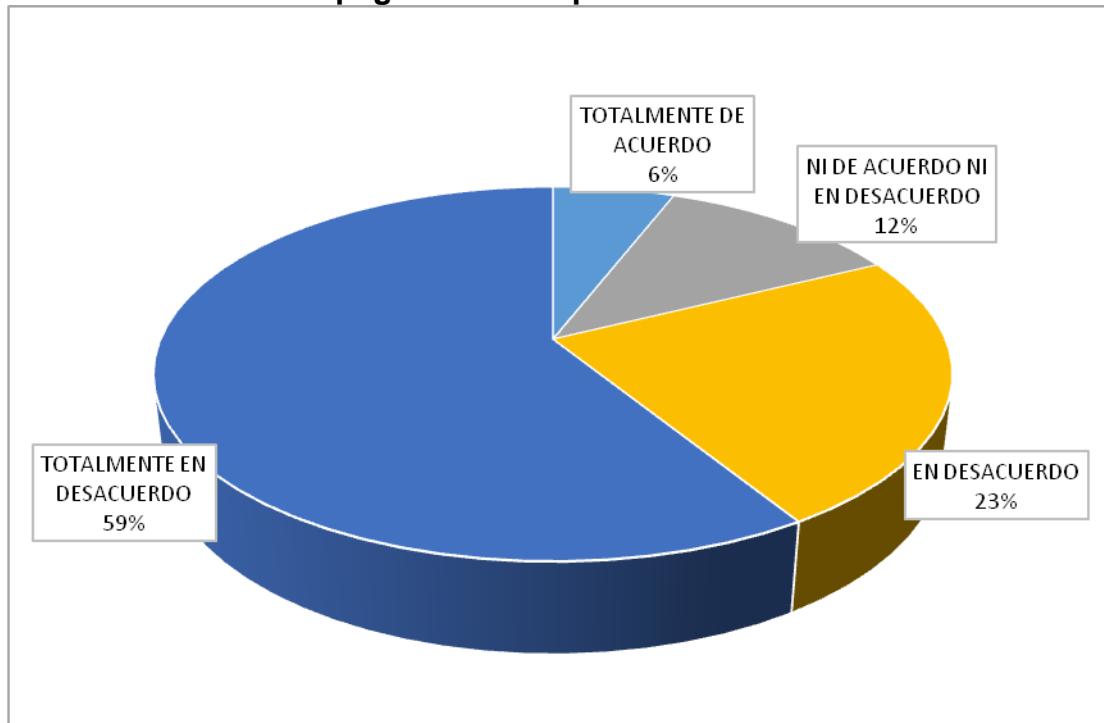
---



que sea equitativo y justo, así cubrir al 100% de sus necesidades básicas y genere expectativas a corto y mediano plazo dentro de las organizaciones.

Gráfico 47

El sueldo y/o salario que percibo me permite asistir a capacitaciones o pagar estudios profesionales



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 47:** El 82% considera que al no poder cubrir sus necesidades básicas de vida, menos puede invertir en la formación técnica o profesional que se requiere para mejorar en su actividad laboral, 12% de la población encuestada es indiferente a la situación, se ignora si el motivo es por falta de interés a la preparación continua en su especialidad, el 6% acuerda totalmente con la premisa, manifestando que si tiene ingresos suficientes para formarse profesionalmente.

Lo que respalda Frederick Herzberg con su teoría Bifactorial, con el factor motivador en el cual describe que el crecimiento profesional le genera nuevos retos al individuo en su labor realizada, lo que permite que este se



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

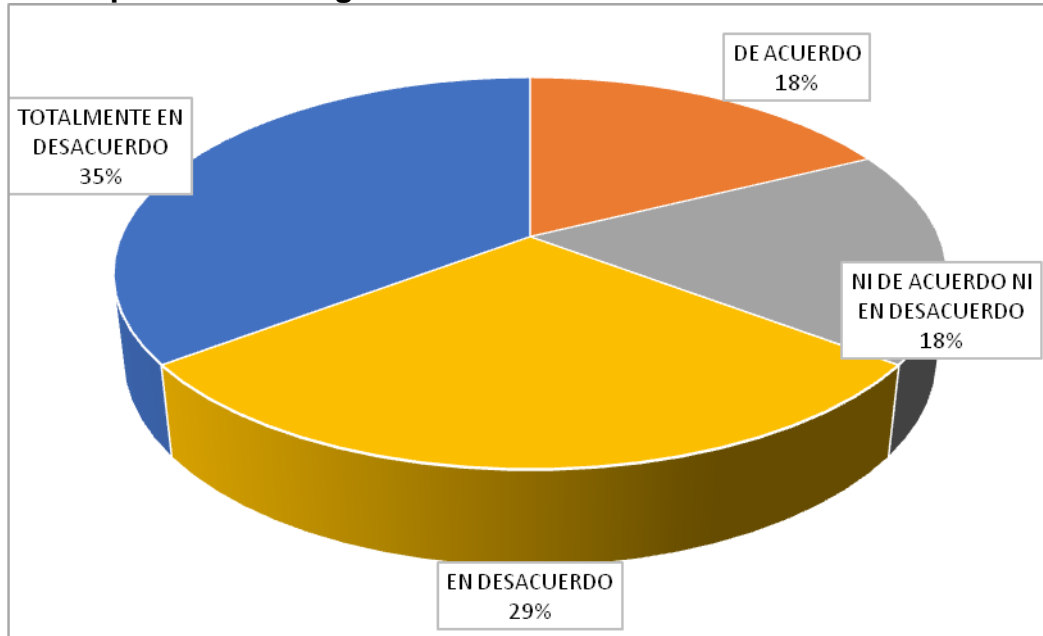
---



estimule internamente y se motive a alcanzar el reto que se proponga, en la situación actual como el ingreso percibido no permite costear estudios profesionales puede que sea un factor que incida en un determinado momento desmotivación por parte del trabajador

Gráfico 48

La Empresa se encarga de revisar los sueldos con cierta frecuencia



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 48:** A pesar de que la Organización realiza cuatro (04) Evaluaciones de Desempeño con el objetivo único de efectuar aumentos salariales tomando como base la actuación trimestral del trabajador y otras características relevantes, 64% de los encuestados consideran que las revisiones de salario no se realizan periódicamente, 18% se muestra indiferente en cuanto a esta política salarial, mientras que un 18% considera que las revisiones salariales si son ejecutadas.

Según la teoría de Maslow el individuo debe satisfacer necesidades fisiológicas y de seguridad para lo cual debe contar con unos ingresos estables que le permite satisfacer las mismas. Lo que ratifica Víctor Vroom en la teoría de las expectativas en donde plantean que las personas realizan los esfuerzos en la medida que lo ven reflejado en las recompensas que



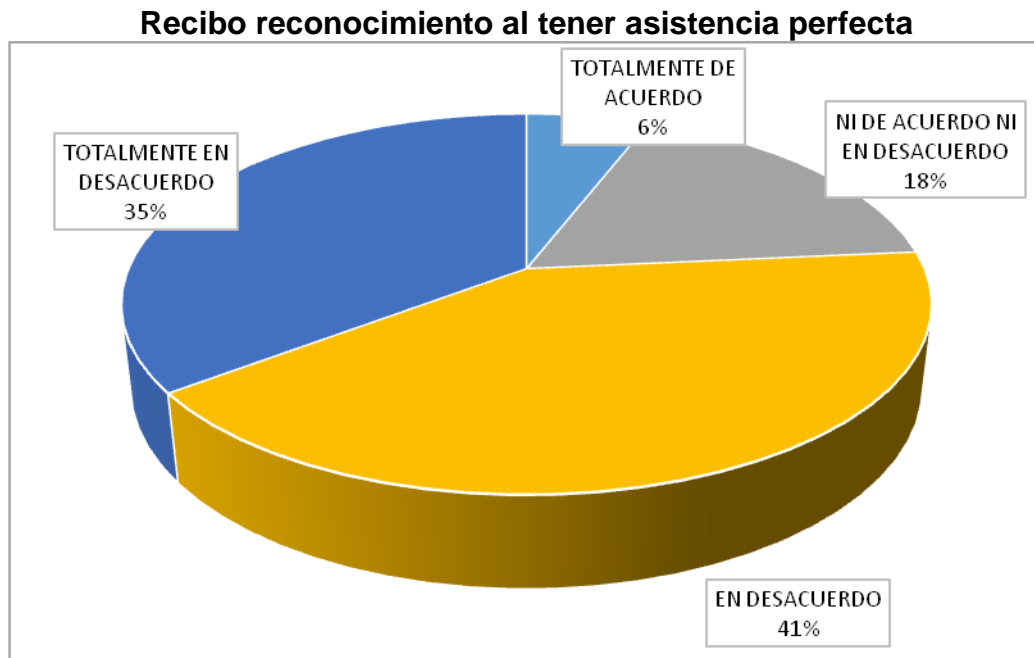
**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



perciben. En este caso puede estar sucediendo que al personal aunque se le revise y aumente el salario en diversas oportunidades no alcance satisfacer todas sus necesidades ocasionado además por una situación externa (condición país), que no le permita alcanzar este equilibrio.

Gráfico 49



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 49:** El 76% de la muestra considera que el esfuerzo a las actividades realizadas según los criterios establecidos y asistencias, son reconocidos por los supervisores y jefes inmediatos, este reconocimiento puede ser tanto en metálico (Caso de Bono de Asistencia perfecta) como con placas o certificados (Reconocimiento al Trabajador del Año, Vendedor del Año, entre otros), el 18% considera irrelevante la premiación, se puede especular que el motivo es que nunca han participado en tales premiaciones por su débil desempeño y el 6% considera que no está de acuerdo con esta premiación, tal vez por considerar que es obligación del trabajador cumplir con su asistencia desde el momento de ser contratado para ejecutar una labor determinada.





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

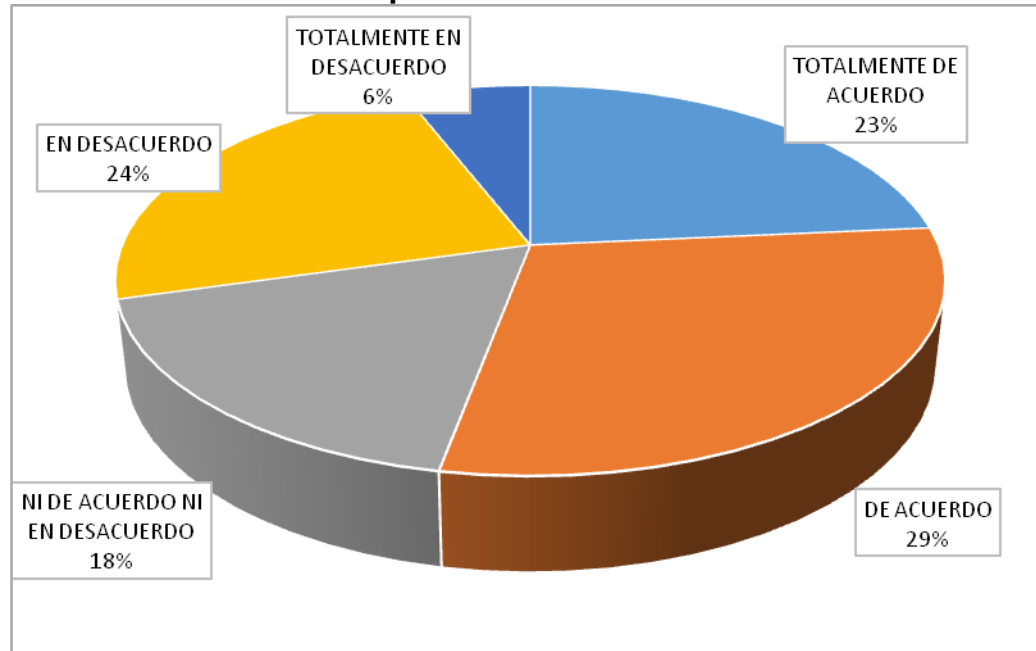
---



El esfuerzo por cumplir con todas las actividades en el tiempo establecido es un principio de responsabilidad que tiene los trabajadores, lo que manifiesta Herzberg en su teoría Bifactorial, y sobre todo en los Factores motivacionales donde se especifica que la satisfacción de recibir un reconocimiento es factor para realizar un mejor desempeño dentro de la organización.

Gráfico 50

Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 50:** Al recibir reconocimiento el trabajador se siente motivado a desempeñar su funciones de manera más precisa, es por esta razón que ante la afirmación analizada se evidencia que el 23% está totalmente de acuerdo en que los diferentes incentivos sean estos monetarios o no influyen en el desenvolvimiento de los trabajadores, 29% respaldan tal creencia el 18% considera que no es de importancia contar o no con un incentivo determinado para desarrollar las tareas asignadas y el 30% está en desacuerdo en que los incentivos sean fundamentales o necesarios para cumplir efectivamente con la labor asignada. Es importante que al trabajador le sea reconocida la labor que realiza a través de incentivos o reconocimientos metálicos o no y esto hace que se motiven a seguir cada día e ir trabajando con más constancia para que les sean reconocidos sus



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



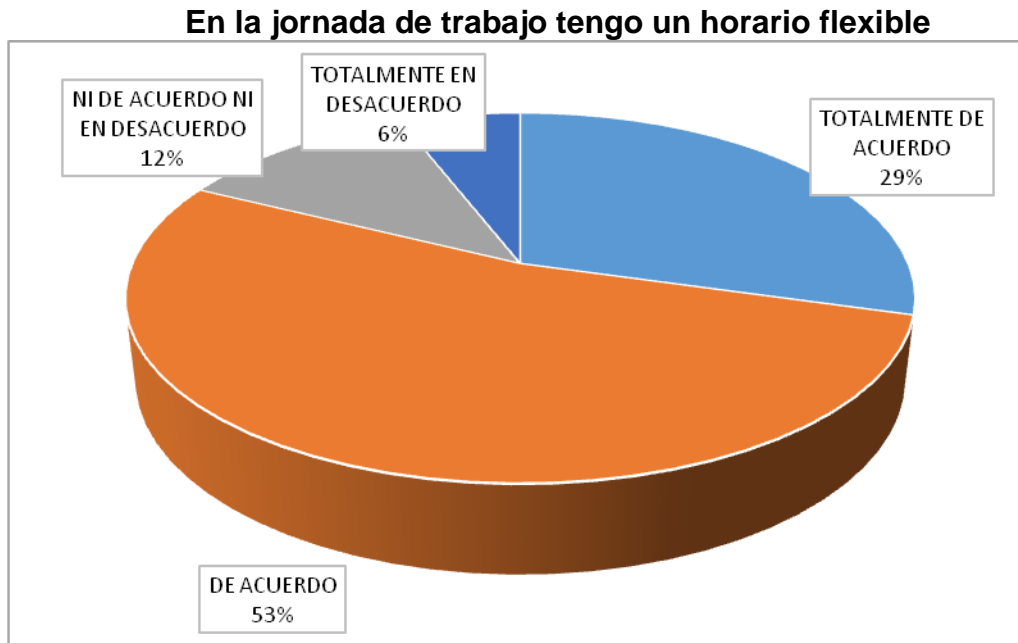
esfuerzos, como lo planteado por Victor Vroom en su teoría de las expectativas.

**Gráfico 51**

---

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



**Fuente:** Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 51:** Cumpliendo con las normativas laborales establecidas en la LOTT y su Reglamento, la jornada laboral actual es de 40 horas semanales que deben ser cumplidas a cabalidad, mas sin embargo, la empresa en su Acuerdo Colectivo establece cláusulas que permiten la flexibilización laboral en cuanto a permisos y reposos, por lo que los encuestados indican en un 82% estar de acuerdo en horario establecido en la empresa, 12% se mantiene neutral o indiferente a la flexibilización horaria existente y solo un 6% considera que la jornada no es flexible a nivel de horarios.

Lo que se fundamenta con la Teoría de las Necesidades, ya que en sus niveles: fisiológico, seguridad y amor el horario de trabajo actual de la organización, permite a su personal satisfacer sus necesidades en cuanto a estos niveles, como por ejemplo seguridad física e integral, compartir con sus familiares y las de alimentación.



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



**Gráfico 52**

**La posibilidad de desarrollo en la empresa en un factor motivante para mí**

---

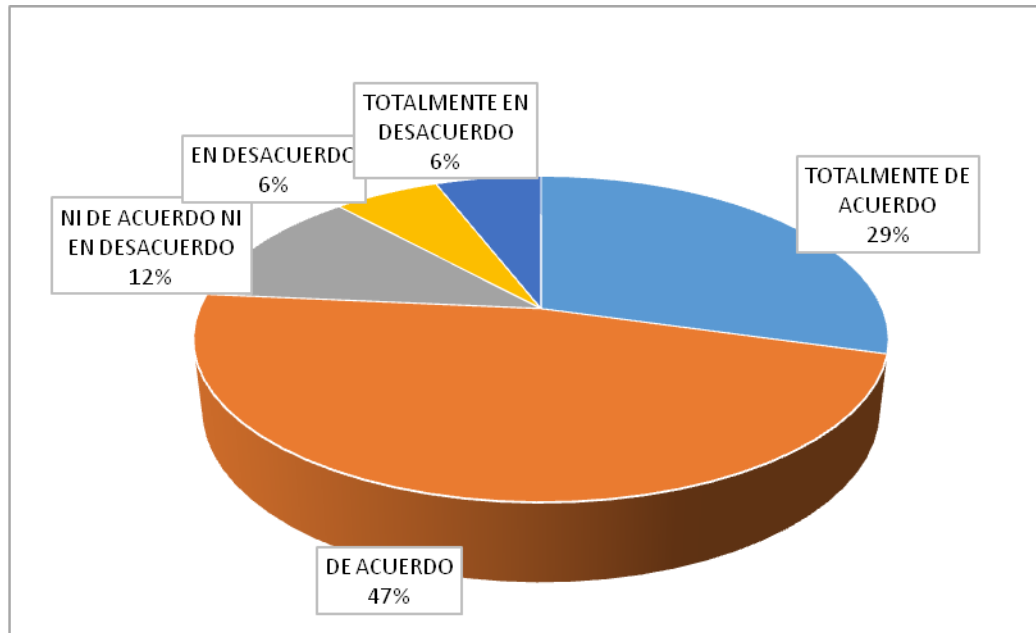
181

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 52:** El 76% considera que se siente motivado con la posibilidad de desarrollo dentro de la organización, el 12% se mantiene neutral ante esta posibilidad y el restante 12% considera nulas las posibilidades de crecer dentro de la organización, por lo que puede resultar parte de la desmotivación con la que cuentan y demuestran a la hora de ejecutar sus labores.

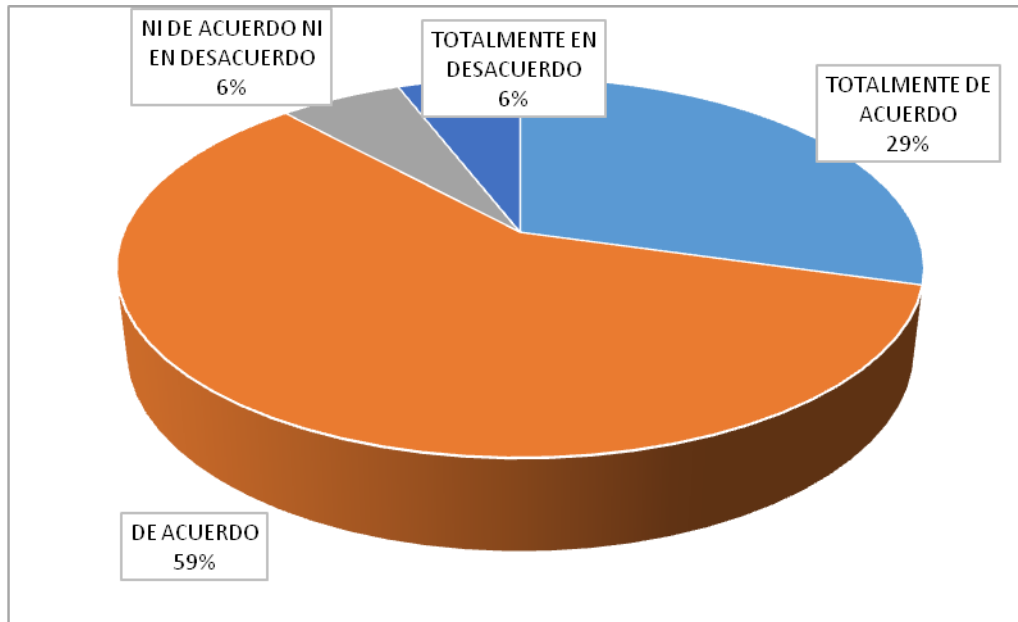
Lo que establece McClelland en su teoría de necesidades es que las organizaciones debe brindarle al individuo oportunidades de desarrollo y crecimiento, adquirir nuevas experiencias lo que se traduce en competencias a nivel laboral y le da al trabajador la oportunidad de sobresalir por méritos propios ya que es una necesidad que el individuo desea satisfacer.

Gráfico 53

Cumplo con los objetivos que me propongo en el tiempo establecido



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

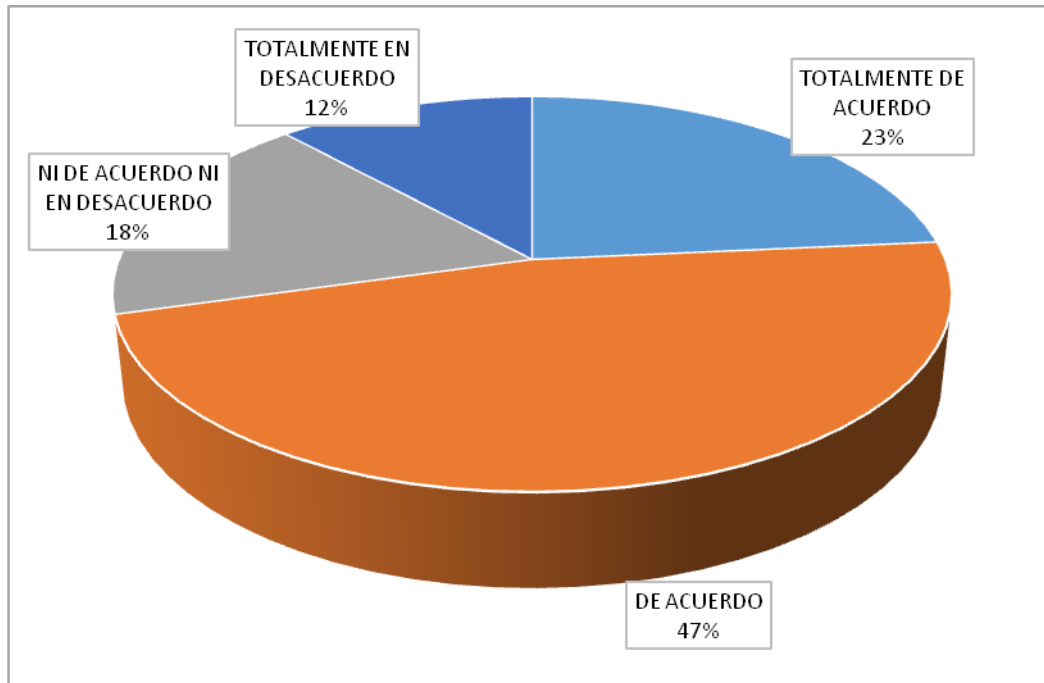
**Análisis N° 53:** El 88% de los encuestados consideran que cumple con los objetivos planteados por el departamento al que pertenecen en el tiempo estipulado para ello, el 6% no considera relevante el cumplimiento de los objetivos en el lapso de tiempo que se considera necesario para cerrar los procesos y el 6% no cumple con los objetivos que se propone en el tiempo que se le exige. Resalta la importancia para la organización que los trabajadores cumplan con los objetivos en el tiempo establecido, ya que estarían contribuyendo con el objetivo del negocio y para el trabajador es la motivación de seguir alcanzando metas en el tiempo establecido. Lo que se fundamenta con la descripción de motivación laboral, la cual plantea que el establecimiento de objetivos en un tiempo determinado genera estímulos intrínsecos logrando que el individuo se motive.

#### Gráfico 54

#### Cumplo mis metas con los recursos que dispongo



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**



**Fuente:** Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 54:** El 70% de los trabajadores encuestados consideran que con los recursos que dispone cumple las metas que se plantea para ejecutar su labor de manera efectiva, 18% se muestra indiferente ante la situación y el 12% considera que no cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus metas. Resultado que se debe tener en cuenta para incrementar y mejorar los recursos que son suministrados al personal para el cumplimiento de sus funciones, ya que de ello dependerá en parte que alcancen los objetivos. Lo que se corresponde con el desempeño laboral descrito en las bases teóricas, por cuanto este se puede ver afectado de manera positiva o no por los recursos que sean asignados para alcanzar los objetivos. Se debe tener en cuenta que la organización debe suministrar lo necesario para que el personal pueda generar resultados factibles.

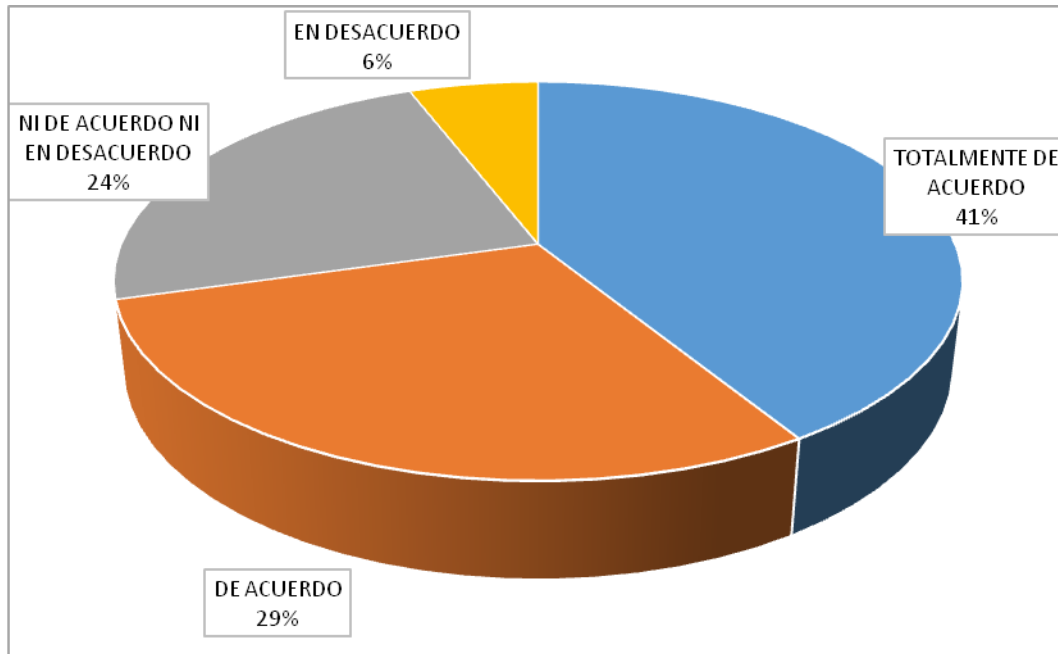
### **Gráfico 55**

#### **Mi capacitación constante me permite mejorar la calidad de mi trabajo**





FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.



Fuente: Ramos, Silva y Veraguas (2015).

**Análisis N° 55:** El 70% considera que al poder cubrir sus necesidades básicas de vida y en consecuencia poder invertir en la formación técnica o profesional que se requiere para mejorar en su actividad laboral, la calidad de su trabajo se ve mejorada en un porcentaje importante, ya que aplica en el puesto de trabajo lo aprendido durante la capacitación, 24% de la población encuestada es indiferente a la situación, el 6% está en desacuerdo con la premisa, porque considera que la labor que ejecuta no requiere de formación constante para ser efectiva en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos.

La interpretación antes descrita se resguarda con los factores motivacionales descrita en la Teoría Bifactorial de Herzberg, en cual plantea que la capacitación del los trabajadores es un estímulo que incide en la motivación que pueda tener el personal, puesto que al conocer más de la



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



actividades que realizan permite que los mismos se tracen nuevos retos que le permitan reflejar mejoras en su desempeño.

## **CONCLUSIONES**

---

186

*“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso y trabajar juntos es el éxito”*

*(Henry Ford)*



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



Durante el desarrollo de la investigación se planteó analizar los factores presentes en la organización que estimulan la motivación de los trabajadores en su desempeño laboral, en una empresa del sector ferretero ubicada en Guacara, Estado Carabobo. A través de una investigación cuantitativa, descriptiva y de campo, sustentada en una revisión documental de la cual se sintetizan las siguientes conclusiones, tomando en cuenta los cuatro aspectos que fueron descritos por los trabajadores los cuales son:

El primer aspecto abordado es el social en donde se concluye que un 65% de los trabajadores se identifican con la organización y la filosofía que esta promueve, manejan buenas relaciones entre compañeros de trabajo al punto de integrar los equipos de trabajo para cumplir los objetivos que se plantean en cada departamento y a su vez con los de la organización. En cuanto a la comunicación en el área laboral se promueve la misma, sin embargo se identifican oportunidades de mejora de algunos procesos sociales (socialización y reconocimiento de la labor realizada) los cuales están generando actualmente un desequilibrio en las emociones de los trabajadores que puede estar afectando en algunos momentos en la actitud de los trabajadores hacia la labor que realizan.

Como segundo aspecto a concluir se encuentra el físico, en el cual el 59% del personal considera que el espacio físico de trabajo es acorde para las labores que realizan sin embargo las áreas comunes (comedor) que son utilizadas por los trabajadores no se encuentran en las mejores condiciones físicas en cuanto a distribución del espacio. Por otro lado lo que respecta al espacio de recreación, los trabajadores no se sienten a gusto en dicho lugar por las familias que en el sitio residen, lo que se traduce que un 41% de las



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



personas encuestadas manifiesten su incomodidad, por último los trabajadores se encuentran insatisfechos en cuanto a la atención que brinda la organización en materia de salud preventiva. Son por todas las razones antes expuestas que se consideran que el personal está presentando una ambivalencia en su conducta que refleja un descontento a nivel de salud preventiva y una inestabilidad en cuanto a motivación reflejándose en su desempeño.

En este orden de ideas el tercer factor correspondiente es el aspecto económico donde se determina, que el 65% del personal se encuentra insatisfecho con los beneficios y remuneraciones que percibe por la labor realizada ya que los mismos no son suficientes para cubrir las necesidades básicas, por lo que se traduce que estos trabajadores no pueden costear una carrera que le permita crecer a nivel profesional, concluyendo que los individuos se encuentran en desequilibrio ya que por un lado pueden sentirse bien en la organización, pero por el otro no cubre el estado emocional que le permite alcanzar la motivación.

El cuarto aspecto denominado desempeño, en el cual los trabajadores manifiestan en un 65% tener un buen desempeño el cual es reconocido por los supervisores; en comparación con las conclusiones antes descritas permite definir que los mismos presentan una contradicción, en donde bajo ciertas condiciones los sujetos reciben estímulos que pueden o no incidir en su desempeño, y basándose en las teorías descritas para esta investigación se considera que los factores externos al cargo y que se refieren al puesto solo puede causar un desequilibrio en los trabajadores.



**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



Por todo lo anteriormente descrito se puede concluir que la falta de motivación en los trabajadores de la empresa objeto de estudio, se debe a factores tanto intrínsecos como extrínsecos que pueden ser solventados de manera rápida y definitiva por parte de quienes coordinan y supervisan las actividades de la misma, ya que, la identificación por parte de los trabajadores con la empresa y sus objetivos se evidencia en los resultados, por lo que, las estrategias implementadas para mejorar los niveles motivacionales deberían dar un resultado exitoso y un lapso perentorio de tiempo.

Cabe destacar que en la recolección de los resultados se evidencia incongruencias en respuestas relacionadas con el salario, la comunicación bidireccional, la interpretación de instrucciones para su puesta en práctica entre otros, lo que conlleva a las investigadoras a realizar recomendaciones más puntualizadas en los aspectos antes mencionados, para contribuir con el mejoramiento y desarrollo de las condiciones necesarias que le permitan al personal supervisorio y/o responsable de la organización, generar estímulos que incidan de manera positiva en los trabajadores y que se pueda estar reflejando en su desempeño.



## RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las recomendaciones que surgen posteriores al análisis de los resultados arrojados tras la aplicación del instrumento correspondiente:

1. Revisar la infraestructura en las zonas de mayor movimiento laboral para determinar las condiciones en que se desempeña el trabajo, con la finalidad de adecuar los medios higiénicos y ambientales de tal modo que las actividades se desarrollen con más facilidad y menos esfuerzo.
2. Establecer metas y objetivos definidos contando con la retroalimentación y aprobación del equipo de trabajo, ya que, al estar dirigidos a un objetivo común se minimiza el esfuerzo y mejora la comunicación.
3. Hacer partícipe al trabajador de las decisiones importantes del Departamento, tomando en cuenta sus opiniones, debido a que quien desarrolla las actividades está en la capacidad de proponer mejoras que permitan optimizar los niveles de producción y el colaborador se sentirá satisfecho.
4. Notificar oportunamente a los trabajadores la aplicación de incentivos sean estos monetarios o no para que sean partícipes activos del disfrute los mismos.
5. Establecer escalas salariales solidas que tomen en cuenta tanto los años de servicio como la preparación académica del colaborador.



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.

---



6. Fomentar el uso del área recreativa de la empresa, debido a que aunque existe, los colaboradores se sienten cohibidos en desarrollar y participar en las actividades programadas en la misma.
7. Implementar la aplicación del proceso de inducción y entrega de descripción de cargo actualizada, al trabajador tanto al momento de ingresar como en el caso de ascenso y traslado a otro cargo.
8. Mantener los procesos que se desarrollan dentro del cargo por un periodo no menor doce (12) meses, a menos que existan sólidas razones tecnológicas que ameriten su actualización.
9. Fomentar la formación profesional en los trabajadores y supervisores para implementar de manera efectiva mejoras en el desarrollo de las actividades diarias, siendo esta formación monitoreada por el supervisor inmediato para reportarlo al departamento de Recursos Humanos.
10. Implementar jornadas médicas con regularidad para todos los trabajadores con la finalidad de garantizar el buen estado de salud el cual influye directamente en su desempeño y al mismo tiempo disminuye considerablemente los índices de ausentismo laboral y solicitud de permisos.
11. Mejorar los mecanismos establecidos para la evaluación de desempeño, pasando a ser de trimestral a semestral, esto con la finalidad de no ser usado tal instrumento solo como base para implementar aumentos salariales, si no también que sirva para la planificación anual de formación de los colaboradores, permitiendo monitorear el desempeño del individuo posterior al periodo de reforzamiento de conocimientos al que fue sometido, siendo este el verdadero fin del procedimiento.



## LISTA DE REFERENCIAS

Alvarado, Nelyssa, Bustamante, Carla y Hernández, Vanessa (2010). **La Motivación Laboral del Personal de la Empresa Dana Venezuela (División Tubo Auto)**. Presentado para optar al título de Licenciados en Administración Comercial. Universidad de Carabobo, Valencia Venezuela.

Arana, Walter (2003). **Ciclo Motivacional**. Blog en línea. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/63/motivacion.htm>  
Consulta: 2015, Enero 30.

Arias, Fidas (2006). **El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica**. 5<sup>ta</sup> edición. Editorial Episteme. Venezuela.

Balestrini, Mirian (2006) **Como se Elabora un Proyecto de Investigación**. 7<sup>ma</sup> Edición. Editorial Consultores Asociados. Venezuela.

Castillo, Elizabeth, Matute, Eleine (2013). **Participación del Personal en el Programa de Voluntariado Corporativo en una Empresa de Consumo Masivo**. Presentado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, Valencia Venezuela.

Centeno, Natasha, Sánchez, Maiguélis y Villa, Hermagdith (2015). **La Autoestima y el Manejo de las Emociones como Competencias que influyen en el Comportamiento y la Toma de Decisiones**. Presentado para optar al título de Licenciadas a Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, Valencia Venezuela.

Chiavenato, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos**. 5<sup>ta</sup> Edición. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Chiavenato, Idalberto (2009). **Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones**. 9<sup>na</sup> Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.





**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

---



**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999.

**Convenio 155 de la OIT sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo. Fecha de entrada en vigencia el 11 de Agosto de 1983.** Página web en línea. Disponible en: [http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312300](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312300) Consulta: 2015, Abril 22.

Davis, Keith y Newstrom, Jonh (1991). **Comportamiento humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional.** 8<sup>va</sup> Edición. Editorial McGraw Hill. México.

Delgado de Smith Yamile (2013). **La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas.** Dirección de Medios y Publicaciones. Valencia, Venezuela.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2003). **Metodología de la Investigación.** 3<sup>ra</sup> Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Herrera, Naily y Ron, Génesis (2013). **Determinación del nivel de satisfacción laboral como factor de influencia en el desempeño de las actividades, en la empresa Cementos de Venezuela, Planta Guayana, ubicada en Puerto Ordaz. Estado Bolívar.** Presentado para optar al título de Licenciados en Administración de Empresas. Universidad Nacional Experimental de Guayana, Bolívar Venezuela.

Kreitner, Robert y Kinicki, Angelo (1997). **Comportamiento en las Organizaciones.** 3<sup>ra</sup> Edición. Editorial McGraw Hill. España.

**Ley Orgánica de los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT)**, publicada en Gaceta Oficial Extraordinario de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076 de fecha 07 de mayo de 2012.



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.

---



**Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)**, publicada en Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.236 del 26 de Julio de 2005.

Newstrom, John (2007). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. 12<sup>va</sup> Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Pérez, Ángela y Vegas, Keyla (2009). **Estudio de la Motivación de los trabajadores de una empresa de Tercerización de Servicios del Estado Carabobo, en su entorno laboral**. Requisito para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, Valencia Venezuela.

Pinto, María (2013). **Motivación y Rendimiento Laboral de los Trabajadores del Departamento de Ventas en una empresa destinada al Corretaje Inmobiliario del Estado Carabobo**. Requisito para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, Valencia Venezuela.

**Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)**, publicada en Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.596 de fecha 03 de Enero de 2007.

Robbins, Stephen (2004). **Comportamiento Organizacional**. 10<sup>ma</sup> Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. México.

Robbins, Stephen y Judge, Timothy (2009). **Comportamiento Organizacional**. 13<sup>ra</sup> Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. México.

Rodríguez, José y Velasco, Mónica (2010). **Factores que Inciden en la Motivación del Personal de la Empresa Derivados Plásticos, C.A Ubicado en Valencia Edo. Carabobo**. Presentado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.



FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.

---



Rodríguez, Leidy (2011). **Clasificación de la Motivación**. Blog en línea. Disponible en: <http://motivaciongerencia.blogspot.com/2011/09/clasificacion-de-la-motivacion.html> Consulta: 2015, Enero 30.

Sánchez, María (2011). **Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello Estado Carabobo**. Presentado para optar al título de Especialista en Gerencia Pública. Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada. Puerto Cabello, Venezuela.

Parella, Santa (2006). **Metodología de la investigación cualitativa**. 2<sup>da</sup> Edición. Editorial Fedupel. Venezuela.

Queipo, Beatriz y Useche, María (2002). **El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria**. Revista de Ciencias Sociales en línea. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308> Consulta: 2015, Febrero 03.

Quintero, Niria, Africano Nelly y Faría, Elsis (2008). **Clima Organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago**. Revista Ciencias Gerenciales en línea. Disponible en: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf> Consulta: 2015, Febrero 03.

Tamayo, Mario (2008). **El Proceso de la Investigación Científica**. 4<sup>ta</sup> Edición. Editorial Limosa. México.

Vivas, Ezequiel (1997). **Diccionario de Relaciones Industriales**. 2<sup>da</sup> Edición. Editorial Tatum C.A. Venezuela.

Zornoza, Luis (2004). **Motivación Laboral**. Página web en línea. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/motlaboral.htm> Consulta: 2015, Enero 30.

# **ANEXOS**

# **ANEXO A CUESTIONARIO**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



## **CUESTIONARIO**

El presente instrumento tiene como finalidad suministrar información que contribuya a la investigación titulada: **FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

La información que usted suministre será tratada para fines estrictamente educativos y con carácter de confidencialidad. Se le agradece responder las afirmaciones con la mayor sinceridad posible, en virtud que de acuerdo a su veracidad dependerá la confiabilidad del presente estudio.

Evalué cada afirmación y marque con una (X) la alternativa que más se adapte a su opinión, utilizando la siguiente escala de Alternativas:

- 5- TOTALMENTE DE ACUERDO**
- 4- DE ACUERDO**
- 3- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**
- 2- EN DESACUERDO**
- 1- TOTALMENTE EN DESACUERDO**

Muchas Gracias por su valiosa Colaboración.

**PARTE I. INDICADORES SOCIALES**

		<b>ALTERNATIVAS</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Nº</b>	<b>AFIRMACIONES</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
1.	Conozco la Misión y Visión de la Organización.					
2.	Me identifico con la Misión, Visión y Objetivos de la Empresa.					
3.	El Departamento al que pertenezco tiene objetivos definidos.					
4.	Los objetivos y metas planteados son acordados por el equipo de trabajo al que pertenezco.					
5.	Los valores organizacionales de la empresa hacen que me sienta identificado con la misma.					
6.	Conozco la estructura organizacional de la empresa.					
7.	Al ingresar a la empresa me realizaron el proceso de socialización correspondiente.					
8.	Al incorporarme al puesto de trabajo fui informado de la función general del departamento.					
9.	Se fomenta y practica la solidaridad entre los compañeros de trabajo.					
10.	La comunicación con mis compañeros es asertiva.					
11.	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
12.	Me siento parte del equipo de trabajo.					
13.	Se recompensa al equipo de trabajo cuando se cumplen las metas establecidas.					
14.	El Supervisor conoce bien las funciones que desempeña.					

		ALTERNATIVAS				
		5	4	3	2	1
Nº	AFIRMACIONES	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
15.	Las instrucciones de los Supervisores son claras y precisas.					
16.	Los Supervisores toman en cuenta y respetan la opinión de los trabajadores.					
17.	Existe un trato cordial y respetuoso entre personal y supervisores.					
18.	La comunicación es fluida, clara y precisa.					
19.	El departamento de Recursos Humanos atiende con prontitud los reclamos y solicitudes.					
20.	El departamento de Recursos Humanos genera espacios de recreación para los trabajadores.					
21.	Mi trabajo me permite crecer profesionalmente.					
22.	La empresa fomenta planes de formación profesional.					
23.	Considero importante mi trabajo.					
24.	Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa.					
25.	Soy autónomo en la toma de decisiones que son relevantes para ejecutar mi cargo con efectividad.					
26.	Me responsabilizo de las acciones y consecuencias de mi labor.					
<b>PARTE II. INDICADORES FÍSICOS</b>						
27.	El Mobiliario está diseñado de forma ergonómica para la funciones del trabajador.					
28.	Me siento a gusto con el Espacio Físico de Trabajo.					
29.	Las Condiciones Ambientales: Iluminación, ventilación y temperaturas facilitan mi actividad diaria.					



		ALTERNATIVAS				
		5	4	3	2	1
Nº	AFIRMACIONES	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
30.	El Mobiliario y las Herramientas están distribuidos de manera que me permitan ejecutar bien mi labor.					
31.	Uso los equipos de protección personal de acuerdo a la actividad que desempeño.					
32.	Los equipos de seguridad física funcionan adecuadamente.					
33.	Existen espacios para compartir y realizar celebraciones especiales.					
34.	Los espacios comunes de la empresa tiene la capacidad suficiente para todo el personal.					
35.	Las condiciones físicas del espacio de descanso son las adecuadas.					
36.	Con frecuencia realizan capacitación en materia de seguridad.					
37.	La empresa facilita jornada de salud preventiva como odontología, oftalmología, medicina general, entre otros.					
<b>PARTE III. INDICADORES ECONÓMICOS</b>						
38.	El sueldo y/o salario que percibo cubre mis necesidades básicas.					
39.	Disfruto de las vacaciones en el periodo que me corresponde.					
40.	Disfruto de los beneficios que mejoran las condiciones establecidas en las Leyes, en cuanto a: vacaciones, bonos, dotación de útiles escolares, horas extras, entre otros.					
41.	Me siento a gusto con los beneficios monetarios que ofrece la empresa.					
42.	La empresa ofrece diferentes incentivos que motiven al trabajador a tener un mejor desempeño.					
43.	Los mecanismos de evaluación de desempeño son los apropiados.					

		ALTERNATIVAS				
		5	4	3	2	1
Nº	AFIRMACIONES	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
44.	Considero que la remuneración que recibo es acorde a mis funciones.					
45.	Considero que la remuneración que recibo es acorde a mis responsabilidades.					
46.	Considero que la remuneración que recibo es acorde con mis expectativas.					
47.	El sueldo y/o salario que percibo me permite asistir a capacitaciones o pagar estudios profesionales.					
48.	La Empresa se encarga de revisar los sueldos con cierta frecuencia.					
<b>PARTE IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>						
49.	Recibo reconocimiento al tener asistencia perfecta.					
50.	Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia.					
51.	En la jornada de trabajo tengo un horario flexible.					
52.	La posibilidad de desarrollo en la empresa es un factor motivante para mí.					
53.	Cumplo con los objetivos que me propongo en el tiempo establecido.					
54.	Cumplo mis metas con los recursos que dispongo.					
55.	Mi capacitación constante me permite mejorar la calidad de mi trabajo.					

**ANEXO B**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Yo, **SERVIO FERRER**, venezolano y titular de la Cédula de Identidad N° **V-4.460.371** profesor activo de la Escuela de Relaciones Industriales, hago constar que el instrumento de recolección de información diseñado para el Trabajo de Grado que lleva por título: **FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**, presentado por las bachilleres: Ramos María C.I: V-18.240.387, Silva Andrys C.I: V-20.451.562 y Veraguas Jenny C.I: V-14.713.085, reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado como "VALIDO", por lo tanto es apto para dar respuestas a los objetivos planteados.

En Valencia a los 11 días del mes de Mayo del año 2015.

**Lic. Servio Ferrer**  
**V-4.460.371**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Yo, **ELIETH DIEZ**, venezolana y titular de la Cédula de Identidad N° **V-14.063.978** profesor activo de la Escuela de Relaciones Industriales, hago constar que el instrumento de recolección de información diseñado para el Trabajo de Grado que lleva por título: **FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**, presentado por las bachilleres: Ramos María C.I: V-18.240.387, Silva Andrys C.I: V-20.451.562 y Veraguas Jenny C.I: V-14.713.085, reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado como "VALIDO", por lo tanto es apto para dar respuestas a los objetivos planteados.

En Valencia a los 13 días del mes de Mayo del año 2015.

*Elieth Diez*

---

**Lic. Elieth Diez**  
**V-14.063.978**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Yo, **BRUNO VALERA**, venezolano y titular de la Cédula de Identidad N° **V-7.575.154** profesor activo de la Escuela de Relaciones Industriales, hago constar que el instrumento de recolección de información diseñado para el Trabajo de Grado que lleva por título: **FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**, presentado por las bachilleres: Ramos María C.I: V-18.240.387, Silva Andrys C.I: V-20.451.562 y Veraguas Jenny C.I: V-14.713.085, reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado como "VALIDO", por lo tanto es apto para dar respuestas a los objetivos planteados.

En Valencia a los 15 días del mes de Mayo del año 2015.

**Lic. Bruno Valera**  
**V-7.575.154**

*Profesor de Estadística*

**ANEXO C**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Instrumento de recolección de información del Trabajo de Grado Titulado:  
**FACTORES PRESENTES EN LA ORGANIZACIÓN QUE ESTIMULAN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN GUACARA ESTADO CARABOBO.**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	S <sup>2</sup>	
1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	0,24264706	
2	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	0,36764706	
3	4	4	4	5	3	5	3	2	4	4	4	4	5	5	3	5	5	0,80882353	
4	4	4	2	4	3	3	4	2	5	4	3	4	5	4	5	5	5	0,96529412	
5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	0,89236294	
6	2	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	0,98294112	
7	1	2	5	5	4	1	3	1	5	4	3	3	3	3	4	5	4	1,9705824	
8	1	4	4	5	2	1	3	2	5	3	4	3	3	5	4	5	4	1,76736294	
9	1	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1,43392353	
10	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	1,43392353	
11	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	0,36029412	
12	1	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	2	5	5	1,375	
13	1	2	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	5	3	1,125	
14	1	4	5	4	2	1	4	2	4	3	4	2	2	3	5	5	5	1,9705824	
15	2	4	4	5	4	1	3	2	4	1	4	2	2	2	3	5	4	1,81617847	
16	2	4	3	4	3	1	3	2	4	4	3	2	2	5	4	4	4	1,19441178	
17	2	4	5	5	4	3	3	2	5	3	4	3	3	4	4	5	5	1,08617847	
18	2	4	3	5	3	1	3	2	3	3	4	3	3	4	3	5	5	1,2205824	
19	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	0,44117847	
20	2	2	2	1	4	3	4	2	4	4	3	3	3	1	5	4	4	1,375	
21	4	5	4	5	5	3	2	2	4	4	3	5	5	4	1	5	5	1,01294112	
22	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	0,5882353	
23	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	0,4705824	
24	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	0,5882353	
25	5	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	1,46294706	
26	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	0,15441178	
27	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	0,99294706	
28	4	4	4	4	4	1	2	4	3	2	1	4	4	4	5	5	5	1,75135294	
29	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	1	3	5	5	5	1,54705824	
30	2	3	4	4	3	1	3	4	3	3	2	4	4	5	5	4	5	1,11794706	
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	0,264705824	
32	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	0,5882353	
33	2	5	4	5	4	5	2	1	3	2	3	4	5	5	5	5	5	1,00441178	
34	1	4	5	4	4	1	3	1	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1,96294112	
35	1	2	1	3	1	2	1	4	1	2	1	2	3	3	4	5	4	1,8465824	
36	4	4	4	4	4	5	4	4	2	1	4	5	4	4	3	4	5	1,02941178	
37	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	0,31617847	
38	2	2	1	3	3	1	1	5	2	2	2	4	3	5	1	3	1	1,76736294	
39	4	4	5	3	1	5	4	4	4	4	4	2	1	5	4	5	3	1,7205824	
40	2	4	4	3	4	3	4	1	3	4	3	5	4	5	5	4	5	1,13236294	
41	4	3	3	1	4	3	1	1	3	2	2	3	3	5	3	3	2	1,2205824	
42	2	1	2	1	3	1	1	1	4	2	1	2	2	2	4	1	3	1,11029412	
43	4	2	2	1	3	3	1	1	4	1	2	3	2	5	1	3	1	1,5956824	
44	2	1	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	1	4	1	1,24264706	
45	2	1	3	5	2	2	3	2	4	2	2	2	2	5	1	4	1	1,039705824	
46	3	1	3	5	2	2	3	2	1	2	2	2	2	5	1	4	3	1,674705824	
47	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	5	1	3	1	1,27941178	
48	2	1	4	4	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	4	1	3	1,7205824	
49	2	2	2	1	2	1	3	2	4	1	3	2	2	1	2	1	3	1	0,80882353
50	4	2	4	4	4	3	3	2	4	1	5	2	2	5	5	4	5	1,63236294	
51	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	1,05882353	
52	4	4	5	5	4	1	4	2	5	4	5	4	3	5	4	5	4	1,25	
53	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	0,875	
54	4	3	4	5	4	1	3	4	4	4	5	4	3	4	1	5	5	1,4705824	
55	4	3	5	5	5	4	5	1	2	4	4	3	5	4	5	5	5	1,43392353	
Total	158	186	188	189	144	159	137	208	167	172	188	183	183	241	191	241	203	64,4336235	
S <sup>2</sup>																		862,764706	
S <sup>2</sup>																		<b>0,9416</b>	
Alpha																			

Presentado por las autoras:  
 Ramos María C.I: 18.240.387  
 Silva Andrys C.I: 20.451.562  
 Vereguas Jenny C.I: 14.713.065

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
 ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
 BRUNO M. VALERA H.  
 C.I. V. 575.164  
 PROFESOR DE ESTADISTICA

*B. M. Ramos*  
 V 9595154

Número de ítems = 55  
 Número de ítems - 1 grado de libertad = 54  
 Sumatoria de varianzas (Items) = 64,43362353  
 Varianza = 862,7647059  
 Alpha de Cronbach = 0,9416

Fórmula:  

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \times 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S^2}$$
 En este caso Muy Alto Grado de Confiabilidad  
 Mientras mas cerca de 1, Mayor es la Confiabilidad