



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



**INCENTIVOS LABORALES COMO IMPULSO MOTIVACIONAL
APLICADOS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO. VALENCIA, ESTADO
CARABOBO.**

Autora:

Gelvez Yorlenis C.I.:18.995.241

Bárbula, Julio de 2015



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



**INCENTIVOS LABORALES COMO IMPULSO MOTIVACIONAL
APLICADOS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO. VALENCIA, ESTADO
CARABOBO.**

Trabajo de grado presentado para optar por el título de
Licenciados en Relaciones Industriales

Autora:

Gelvez Yorlenis C.I.:18.995.241

Bárbula, Julio de 2015



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



**INCENTIVOS LABORALES COMO IMPULSO MOTIVACIONAL
APLICADOS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO. VALENCIA, ESTADO
CARABOBO.**

Tutor:

Lcdo. Luis Ignacio Ilija Perdomo

Autora:

Gelvez Yorlenis C.I.: 18.995.241

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

Trabajo de grado presentado para optar por el título de
Licenciados en Relaciones Industriales

Bárbula, Julio de 2015



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



CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

**INCENTIVOS LABORALES COMO IMPULSO MOTIVACIONAL
APLICADOS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO. VALENCIA, ESTADO
CARABOBO.**

Tutor:

Lcdo. Luis Ignacio Ilija Perdomo

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



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



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado por el Consejo de Escuela para evaluar el Trabajo de Grado titulado **“INCENTIVOS LABORALES COMO IMPULSO MOTIVACIONAL APLICADOS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO. VALENCIA, ESTADO CARABOBO.”**, presentado por la bachiller Gelvez, Yorlenis C.I.: 18.995.241, para optar al Título de Licenciada de Relaciones Industriales, consideramos que el mismo reúne con los requisitos para ser considerado como: _____

En fe de lo cual firman en la ciudad de Valencia a los 13 días del mes de Julio del año 2015

Nombre y Apellido	C.I.	Firma
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bárbula, Julio de 2015

DEDICATORIA

Principalmente a DIOS, por acompañarme en todo momento, por darme esta oportunidad y las que están por venir, por darme la fuerza, la FE, perseverancia y sabiduría que se necesite.

A mis padres, que siempre me apoyaron, principalmente a MI MADRE Adelaida Belisario, que siempre me apoya a lo largo de mi vida, que me acompaño para despedirme al salir a trabajar y luego me esperaba para recibirme al llegar de clases.

A mi Hermana Yudeily Gelvez, quien es pilar fundamental de mi crecimiento personal y profesional, mi mayor ejemplo a seguir.

A mi sobrina hermosa Annabella Lucia, que es lo más importante para mí, y lo que más ama la tía.

A toda mi familia que de una u otra manera me estuvieron brindando un apoyo incondicional.

A todos mis amigos de la universidad por haber compartido momentos inolvidables.

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios, por darme el regalo de la vida, por regalarme una segunda oportunidad para lograr mis sueños y anhelos que tanto he deseado. Después de tantos obstáculos en el camino, fortificaron más mis fuerzas para continuar con mis metas. Por darme la oportunidad de ejercer mis estudios en tan maravillosa universidad como lo es la Universidad de Carabobo, en donde he aprendido mucho tanto a nivel personal como profesional, llevando lo más bonito de las experiencias vividas y compartidas en ese lugar.

A mi madre Adelaida Belisario, por brindarme su amor, apoyo emocional, por tenerme la paciencia que solo una madre puede tener, agradecida con Dios por ti, que eres mi mayor inspiración para seguir adelante.

A mi hermana Yudeily Gelvez, y a mi cuñado Tommy Escalante, por brindarme su apoyo económico, emocional, espiritual para seguir adelante.

A toda mi familia, por su gran apoyo para seguir adelante, los amo y estoy agradecida con DIOS por la bendición de familia que me dio.

A mis amigas de la universidad, Greys, Yackelin y Barbara, por vivir experiencias únicas, que serán recuerdos inolvidables, alegres y divertido, las aprecio mucho.



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



**INCENTIVOS LABORALES COMO IMPULSO MOTIVACIONAL
APLICADOS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO. VALENCIA, ESTADO
CARABOBO.**

Autora: Gelvez, Yorlenis

Tutor: Luis Ilija

Fecha: Julio de 2015

RESUMEN

El trabajo que a continuación se presenta se desarrolló bajo la característica de proyecto factible, basándose en una investigación de tipo descriptivo en la modalidad de campo. Se tomó como caso de estudio la empresa Distribuidora del ramo quincallero, porque presenta debilidades en los incentivos laborales como impulso motivacional, por tal motivo este trabajo tiene como finalidad mejorar los procesos internos de acuerdo a la naturaleza de la investigación y a los objetivos planteados, siendo su objetivo general Analizar los incentivos laborales como impulso motivacional aplicados a los colaboradores de la Empresa Distribuidora del ramo quincallero, ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Para alcanzar los objetivos se consideró emplear como técnicas de recolección: la observación directa y la encuesta. En la primera se describió los incentivos aplicados por la empresa, para conocer la situación actual. En la segunda se utilizó el cuestionario, el cual permitió establecer los criterios que componen el estudio, el mismo fue aplicado a la muestra objeto de estudio conformada por 60 trabajadores de la empresa. Durante el estudio se diagnosticó la situación actual de la empresa que a su vez dio resultados, los cuales se analizaron concluyendo así las consecuencias que genera la política de incentivos laborales en la empresa.

Palabras Claves: Incentivos, Motivación, Desempeño.



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



**INCENTIVOS LABORALES COMO IMPULSO MOTIVACIONAL
APLICADOS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO. VALENCIA, ESTADO
CARABOBO.**

Autora: Gelvez, Yorlenis

Tutor: Luis Ilija

Fecha: Julio de 2015

ABSTRACT

The work presented below was developed under the project feasible feature based on a descriptive research in the field mode. It was taken as a case study the Distributor and the ironmonger branch company, that it has weaknesses in work incentives as a motivational boost for that reason this paper aims to improve internal processes according to the nature of the research and its objectives, Analyze your overall goal being work incentives as motivational impulse applied to the employees of the branch ironmonger Distribution Company, located in Valencia, Carabobo state.. To achieve the objectives it was considered employ collection techniques: direct observation and survey. In the first incentives applied by the company to the current situation described. The questionnaire was used in the second, which allowed us to establish the criteria that make up the study, it was applied to the sample under study consists of 60 employees of the company. During the study the current situation of the company which in turn gave results was diagnosed, which were analyzed and the consequences that concluding the policy work incentives of a distribution company.

Keywords: Incentives, Motivation, Performance

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INDICE DE CUADRO.....	X
INDICE DE GRAFICOS.....	XI
INTRODUCCION.....	14
CAPÍTULO I	
Planteamiento del Problema.....	16
Objetivos.....	19
Justificación de la Investigación.....	20
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes.....	21
Bases Teóricas.....	25
Bases Legales.....	39
Definiciones de Términos Básicos.....	44
CAPÍTULO III	

MARCO METODELÒGICO

Naturaleza de la Investigación.....	46
Estrategia Metodológica.....	47
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	47
Población y Muestra.....	50
Validez y Confiabilidad.....	50

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	53
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	85
LISTA DE REFERENCIAS.....	87
ANEXO.....	90

INDICE DE CUADRO

CUADROS N°	Pág.
CUADRO N°1.....	48
CUADRO N°2.....	49

INDICE DE GRAFICOS

CUADROS N°	Pág.
1. Inducción.....	55
2. Relación Asertiva.....	56
3. Relación Optima.....	57
4. Relación Supervisor.....	58
5. Oportunidades.....	59
6. Equipos.....	60
7. Condiciones.....	61
8. Horarios.....	62
9. Igualdad.....	63
10. Contribución.....	64
11. Incentivo.....	65
12. Distribución.....	66
13. Función.....	67
14. Salario.....	68
15. Trabajos.....	69
16. Metas.....	70
17. Reconocimientos.....	71
18. Productividad.....	72
19. Motivación.....	73

20. Decisiones.....	74
21. Capacitación.....	75
22. Desempeño Laboral.....	76
23. Problemas.....	77
24. Desempeño Sobresaliente.....	78
25. Frecuencia.....	79
26. Apoyo.....	80
28. Políticas y Normas.....	81
29. Organización.....	82

INTRODUCCIÓN

Una motivación laboral, permitirá un mayor grado de satisfacción en la ejecución de las actividades propias del trabajo, generando así actitudes positivas, es decir; que cualquier intento por mejorar el rendimiento en el trabajo, tiene relación con la motivación y el estado en que el trabajador se encuentre. En este orden de ideas, se realizó este estudio como una alternativa de analizar los incentivos laborales como impulso motivacional aplicados a los colaboradores de la Empresa Distribuidora del ramo quincallero, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Es decir, las necesidades motivacionales de los colaboradores del almacén, para ofrecer sugerencias que ayuden y por ende mejoren el desarrollo en el desempeño de sus actividades, de manera que se tomen en cuenta como elementos claves que contribuirán a reforzar la actitud participativa de cada uno de los empleados, ayudarlos a sentirse más identificados y comprometidos con su trabajo. Esta investigación se estructuró bajo el siguiente esquema de trabajo.

El Capítulo I, corresponde al planteamiento de la problemática dentro de un Trabajo Especial de grado son: El Planteamiento del problema, Los objetivos de la investigación: General y específicos, la justificación. Esto se estructura puntos básicos como supuestos teóricos, datos concretos, situación real estudiada o definición del problema y con apoyo de autores, pues un planteamiento sin sustento de autores se vería como un artículo de opinión, lo que hace que este pierda su fuerza como trabajo.

Capítulo II, Marco Teórico, comprende los antecedentes de la investigación que sirven de referencia al estudio, las bases teóricas y las bases legales como fundamentos bibliográficos y documentales, así como algunos términos básicos para la investigación. En este capítulo se analizan y exponen teorías, investigaciones, leyes y antecedentes consideradas válidas y confiables, en dónde se organiza y conceptualiza el estudio. Es importante acotar, que la fundamentación teórica, determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación.

El Capítulo III, tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra del objeto de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Una vez formulado el problema de investigación, delimitados sus objetivos y asumidas las bases teóricas que orientarán el sentido de la misma de manera precisa, para indicar el tipo de datos que se requiere indagar, deben seleccionarse los distintos métodos y las técnicas que posibilitarán obtener la información requerida.

A fin de cumplir con este importante aspecto inherente a todo proceso de investigación, se deberá elaborar el Marco Metodológico o la Metodología dentro del proyecto de investigación.

El Capítulo IV, análisis de los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Distribuidora del Ramo Quincallero en Valencia Estado Carabobo, las conclusiones y las recomendaciones. En este capítulo se expone un panorama conceptual sobre el análisis de datos, se describen de manera no exhaustiva algunos elementos estadísticos útiles tanto para la organización y presentación de los datos como para el análisis de los resultados de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Actualmente, a nivel mundial los incentivos financieros y no financieros, se han convertido en un factor determinante y necesario para lograr aumento en los volúmenes de producción, acentuando así, la importancia de esta forma de compensación, el interés en la reducción de costos, reestructuración de métodos de trabajo y fomentar el desempeño, conduce de manera lógica a vincular el pago con el rendimiento.

Partiendo de estas ideas, en el área laboral es cada vez más importante conocer aquellos factores que intervienen en la eficiencia de las personas; es decir, los componentes físicos y sociales que influyen en el comportamiento humano, es allí donde la motivación ejerce un papel importante para el desempeño en el individuo y su trabajo, afectando directamente en su rendimiento, satisfacción, entre otros aspectos determinantes para su productividad.

De igual manera, también existe la tendencia hacia los programas para el mejoramiento de calidad y compromiso del empleado. Este énfasis es cada vez más creciente en programas de mejoramiento para el trabajador, lo que está haciendo renacer los planes de incentivos y pagos por desempeño en actividades laborales, lo que a su vez permite incrementar la motivación.

La cual es considerada como el impulso que conduce a una persona elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación o momento.

En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa y al mismo tiempo empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones con el fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado. Según Chiavenato (2000:6), la motivación laboral “Es la voluntad de ejercer un esfuerzo persistente y de alto nivel a favor de las metas de la organización, donde el hombre es considerado un animal complejo”.

Por ende, los estímulos que se ofrecen a personas, grupos o sectores de una empresa determinada elevan la producción y mejoran los rendimientos de la misma, lo que es parte variable del salario o reconocimiento que premia un resultado superior al exigible.

En el caso de la empresa objeto de estudio la cual comercializa toda clase de productos para abastos y quincallas en general con una misión y visión que la orienta a satisfacer a los clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y comunidad donde opera, ubicada en Valencia, estado Carabobo.

Por lo tanto, es una empresa ampliamente establecida y conocida con alta demanda comercial y laboral donde tiene sus propias políticas del desarrollo integral del personal; sin embargo, no existen estrategias que le permitan cubrir en su totalidad las necesidades de los empleados al momento de implementarlas, es por ello que surgen la insatisfacción en los colaboradores

de la empresa, que ha generado poco interés en los que actualmente desempeñan sus funciones en la misma, situación que se ve reflejada al momento de realizar sus labores diarias (incumplimiento de sus horarios, molestias, inasistencias, poca productividad, desanimo, entre otros factores desmotivacional) ya que no tienen un incentivos que logre impulsar, de una u otra manera, al desarrollo eficaz y eficiente de las actividades exigidas en sus jornadas.

En tal sentido, los planes de motivaciones dependen de cada institución y estos pueden ser remuneraciones financieras (bonos, sueldos y salarios) o no financieras (flexibilidad, ascensos, entre otros) que busca impulsar al trabajador para que continúe aportando su máxima eficiencia a la empresa.

Así mismo, Chiavenato (2003), señala que el incentivo es:

...La gratificación tangible o intangible a cambio de la cual las personas se hacen miembros de la organización y una vez en ella contribuyen con el tiempo, esfuerzo, u otros recursos válidos. Cualquiera sea su propósito, el producto o la tecnología de la organización, la balanza de las inducciones, contribuciones deben ser fundamentalmente mantenidas. (p. 343).

De acuerdo a esto, para el desarrollo de la organización es importante que el equipo de trabajo considere que su esfuerzo y dedicación de sus actividades laborales sea un factor valorado ypreciado, lo que trae como consecuencia valor agregado en sus actividades.

Es por ello, que el componente humano es fundamental, ya que conforma un grupo de personas que entregan su trabajo, talento, creatividad para el logro de los objetivos.

Es muy importante la relación estrecha entre la motivación laboral y la satisfacción que los trabajadores tengan en sus puestos de trabajos.

Robbins S. (1999) se refiere a esa importancia al exponer lo siguiente:

Existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más. Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador. (p. 67)

Para lograr una verdadera motivación en el trabajador, debe haber una buena política y cultura organizacional en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, así como también permita que ellos se sientan satisfechos en el logro de sus aspiraciones personales

Adicionalmente, permite que la empresa sea competitiva en el mercado laboral, de esta manera corresponder a la oferta y demanda existente, así mismo permite tener sus empleados, garantizando igualdad, justicia y satisfacción de los colaboradores del Centro de Distribución, además ayuda a mantener fuerza de trabajo productiva. Sin embargo; si la compensación no es adecuada es probable que se produzca el abandono por parte de los empleados y será necesario reclutar personal de manera inmediata, con las dificultades e costos que esto genera.

De lo expuesto anteriormente, se formula las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los incentivos que se aplican en la organización? ¿Qué tipos de incentivos aplica la empresa en aras de motivar a sus colaboradores, a fin de mejorar su desempeño? ¿Cuáles son las consecuencias de una mala política de incentivos laborales?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar los incentivos laborales es como impulso motivacional aplicados a los colaboradores de la Empresa Distribuidora del ramo quincallero, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Identificar los incentivos cómo factor que impulsa la motivación de los colaboradores de la empresa distribuidora que comercializa productos surtidos para el ramo de abastos y quincallas.
2. Describir los incentivos laborales, financieros y no financieros, que aplica la empresa distribuidora que comercializa productos surtidos para el ramo de abastos y quincallas.
3. Descubrir las consecuencias que genera la política de incentivos laborales de una empresa distribuidora que comercializa productos surtidos para el ramo de abastos y quincallas.

Justificación

El factor humano es importante para toda organización, es por ello que las empresas deben garantizar un buen estado físico y mental de cada colaborador. Es por ello que se recurre a programas, e incentivos que permite mantener e incrementar el desempeño en la ejecución de sus funciones, existen diversos tipos de incentivos, entre los cuales tenemos el reconocimiento personalizado, así se ha verificado, que palabras de agradecimientos por el desempeño adecuado es considerado valioso para los empleados, las bonificaciones extras, compensaciones por productividad, las cuales deben armonizarse para lograr el éxito.

Este trabajo de investigación es de gran relevancia, porque permite obtener mediante las actividades del análisis bibliográfico, así como del estudio de campo; una información confiable y válida sobre las necesidades de los trabajadores, así como percibir lo que impulsa a un empleado a “Sentirse bien” dentro de su organización cuando se logra verificar que algunos incentivos laborales no son suficientemente atractivos para éste, y aún así, el empleado logra sentirse a gusto en su sitio de trabajo.

En tal sentido, la necesidad de auto-realización y sentido de pertenencia impulsa a prepararse personalmente, aportando todo el esfuerzo para su realización.

Desde el punto de vista de la profesión, la información obtenida de la investigación servirá para crear las bases a los profesionales que asesoran a este sector y puedan de alguna manera determinar con precisión las acciones administrativas y correctivas en el proceso de desarrollo motivacional de los trabajadores, conociendo los factores que afectan el

desempeño laboral, por lo tanto optimizarán los recursos deservicio para mejorar la toma de decisiones.

La investigación contribuye a la presentación de alternativas para poder llevar a cabo el análisis de los incentivos motivacionales, y de ésta manera evitar que la empresa distribuidora continúe con la misma situación. Igualmente se presenta como material de apoyo para estudiantes de la Universidad de Carabobo, donde la casa de estudio es la encargada de fomentar y desarrollar una comunidad académica, con capacidad de desarrollar conocimiento, además apoya a futuras consultas en relación al tema a estudiantes de otras instituciones.

Por último, el desarrollo del presente trabajo logra que la autora permita ampliarlos conocimientos adquirido sobre el tema, durante los estudios y realización del mismo.

CAPÍTULO II

MARCOTEÓRICO

Antecedentes

Los antecedentes según Tamayo y Tamayo (2004: 146) señala todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes. Por lo tanto, se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación. Es decir, el antecedente puede indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado.

Para la elaboración del presente trabajo, es necesaria la revisión bibliográfica y estudio de trabajos de investigación realizados anteriormente, los cuales guardan cierta relación con el objetivo estudio de la problemática a estudiar.

Dentro de este marco, se inserta la obra de Sánchez, María (2011), Motivación como Factor Determinante en el Desempeño Laboral del personal Administrativo del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”, Trabajo de grado para optar al de Título Especialista en Gerencia Pública. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA). Puerto Cabello. Venezuela. Con propósito de analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral, dirigidos a incentivar, para alcanzar un mejor trabajo del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”; para ello se realiza una

investigación de tipo correlacionar, descriptiva y de campo, donde el colectivo a investigar está conformado por una población de doce (12) trabajadores. Por ser una población pequeña, finita y homogénea no se aplica criterios muestrales. Se llega a la conclusión que, en efecto, si el personal tiene un alto nivel de motivación, su rendimiento laboral es el más adecuado para realizar sus actividades.

El trabajo de investigación señalado anteriormente es tomado como referencia, por los aportes que se obtuvo, dando a conocer la importancia de la motivación como estrategia para alcanzar la eficiencia en el trabajo, la cual es vital e indispensable en toda organización, para el alcance del propósito, y se debe invertir en la satisfacción motivacional, alcanzando el bienestar de la empresa.

Así mismo, la autora Colmenares, Mirla (2010). Propuesta Plan de Incentivos Laborales como Herramienta de Sistema de Motivación al logro de los Trabajadores en el departamento de Recursos Humanos (fundadeporte). Trabajo de grado para optar al Título de Licenciado de Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. La investigación tiene como objetivo proporcionar herramientas para que los empleados crezcan productivamente y puedan adaptarse fácilmente a cualquier situación que se les presente en su entorno laboral. De allí nace el interés de realizar la investigación, para proponer de un plan de incentivos laborales como herramienta de sistema de motivación. Con una muestra de (8) ocho empleados.

En esta investigación muestra la gran importancia de los incentivos motivacionales, ya que permite un mejor rendimiento y alta aplicación de los empleados, y así mismo ayuda a optimizar efectivamente las actividades que

realizan, para mayor productividad y satisfacción tanto para los empleados como patronos.

El trabajo de grado mencionado anteriormente es tomado como referencia, por los aportes que se obtuvo, dando a conocer la importancia del capital humano, la cual es vital e indispensable en toda organización, para el alcance del propósito, y se debe invertir en la satisfacción motivacional, alcanzando el bienestar de la empresa.

En esta misma consideración, Martínez, Katherine (2010). Estrategia motivacional para optimizar el ambiente laboral del personal administrativo en el Ambulatorio Dr. Emilio Azcunes. Trabajo de grado para optar al Título de Licenciado de Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. El objetivo fundamental de esta investigación es motivar al personal administrativo al momento de desarrollar sus funciones, para un logro de eficiencia y eficacia en los objetivos, no realizaban satisfactoriamente sus labores y la remuneración no era adecuada.

Es por ello que la motivación es base fundamental para la efectividad en la realización de cualquier actividad laboral. Esta investigación está enmarcada en una investigación documental apoyada a un diseño de campo con una población total de veintisiete (27) empleados, dirigidos a los trabajadores del departamento administrativo. Donde indica el grado de desmotivación que tienen los empleados del departamento administrativo del ambulatorio al realizar sus funciones cotidianas, como afecta su desempeño y rendimiento laboral, la cual llevo al autor a realizar su investigación.

Esta investigación es tomada como referencia en el presente trabajo, ya que refleja un análisis en el comportamiento de una problemática en la

motivación, la cual conlleva a un desánimo de los trabajadores, bajando su rendimiento y afectando la productividad en el ambiente laboral afectando el desempeño de sus actividades.

En relación con la temática, se suministra la obra de Rincon Lleana y Vera Flor (2009). Diagnostico Motivacional en una empresa de Vigilancia Privada: Su importancia en la perspectiva de los Recursos Humanos. Trabajo de grado para optar al Título de Licenciado de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Valencia. Venezuela.

El trabajo de investigación nombrado anteriormente, se enfoca en el grado al cual el puesto requiere la finalización de un trabajo total, esto implica la realización de un trabajo de principio y fin, con resultados que sean visibles, dando información clara y precisa sobre la efectividad de su desempeño dando una retroalimentación de puesto. El significado del trabajo, motiva al trabajador, ya que siente su labor como un esfuerzo significativo, valioso y merecedor.

En tal sentido, la investigación se toma como referencia al presente trabajo, ya que orienta a la motivación de sus trabajadores y el aporte que esto conlleva al desempeño de sus labores, y el valor que esto le genera al beneficio tanto para la empresa como para el trabajador, y que se convierta en una experiencia gratificante, lo que implica que continúe ejecutando su trabajo de manera eficiente, creando responsabilidad y oportunidades de desarrollo personal en el trabajo. Dentro de este orden de ideas, el trabajo de grado de, Sánchez Zurita (2010).

Motivación, Compromiso Organizacional y característica del Puesto de Trabajo. Trabajo de grado para optar al Título de Licenciado de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Valencia. Venezuela. En una

perspectiva más integradora, resulta interesante que la población juvenil registra un aumento considerable de jóvenes capacitados para el campo laboral desde temprana edad, y fue necesario resaltar que la investigación tuvo que ver con la descripción y análisis en torno a ciertos teóricos, que en materia organizacional se ha visto relevante e impactante en diversos trabajadores a nivel global.

La investigación tiene como objeto de estudio determinar la intervención de los beneficios económicos recibidos a través de los planes de compensación variable del personal de ventas de laboratorios nacionales y extranjeros en el proceso de integración de los estados psicológicos críticos, a fin de determinar si se alcanzó la meta a través del análisis estadístico de las frecuencias, medias, desviaciones y correlaciones presentes entre las variables buscando dar respuestas a la preguntas de investigación y los respectivos objetivos específicos.

Aportando para el trabajo de investigación actual la condición de estar empleado en una empresa estable es un estadio de motivación intenso aunado a otras señales, signos y síntomas: prestigio del laboratorio, la investigación y el desarrollo de productos que lleva u ofrece, entre otros elementos.

Bases Teóricas

Según Bavaresco (2006:86) las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias.

Para la realización de esta investigación es necesario recurrir a fuentes de bases teóricas, en donde se representan aquellos enfoques o corrientes desarrolladas por autores sobre el tema de investigación tratado en el trabajo de grado.

Incentivo

Según Chiavenato (2003:120) Señala que incentivo es la gratificación tangible o intangible a cambio de la cual las personas se hacen miembros de la organización y una vez en ella contribuyen con el tiempo, esfuerzo, u otros recursos validos cualquiera sea el propósito, el producto o la tecnología de la organización, la balanza de las inducciones-contribuciones debe ser fundamentalmente mantenida.

De tal manera, se destaca que los incentivos pueden ser monetarios y/o no monetario, por lo tanto se debe estimular la calidad en el servicio mediante una apropiada aplicación de los mismos, basándose en motivación y satisfacción de los empleados para que sean más productivos, a su vez lograr beneficios organizacionales. Esto en la actualidad se ha convertido en una necesidad personal y laboral ya que es fundamental en el desarrollo de sus actividades.

Para la economía, un incentivo es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento. La acción humana suele regirse por incentivos, muchos de los cuales existen a nivel inconsciente. Cada vez que una persona realiza una determinada actividad lo hace con un fin que, de una forma u otra, le brindará satisfacción. Dicho fin es el incentivo que moviliza el accionar.

El incentivo puede tratarse de la estimulación que se le otorga a un individuo por su buen desempeño en cualquier ámbito (laboral, afectivo, etc.) con la intención de que se esfuerce por mantenerlo. Se trata, por lo tanto, de una recompensa. Nuestra vida cotidiana suele presentar unos cuantos incentivos, de diferentes magnitudes, que nos impulsan a seguir adelante. Cuando un niño se esfuerza por alcanzar un buen rendimiento escolar no solo busca su propio desarrollo personal e intelectual, sino que también es probable que ansíe la reacción de sus padres o tutores, la satisfacción y el orgullo en sus miradas.

Tipos de Incentivos

Los incentivos se clasifican según autores como: Dänetto (1995:132), entre otros como: incentivos financieros y no financieros.

- Incentivos Financieros

Este tipo de incentivos se ofrecen para controlar los niveles de productividad y calidad. Según Werther Jr & Davis (1995:66) aclaran que “Los empleados que trabajan bajo un sistema de incentivos financieros advierten que su desempeño determina el ingreso que obtiene, uno de los objetivos de este tipo de incentivos consiste en que se premie el mejor desempeño de manera regular y periódica”.

La organización se beneficia con esta modalidad de compensaciones, ya que se otorgan en relación directa con la productividad y no a través del método indirecto del número de horas que se haya trabajado. Este sistema motiva a los empleados a incrementar su productividad, por lo tanto los gastos de la administración del sistema se compensa con creces, contrario a esto Sherman Jr. & Chruden (1999:268) aclaran que “no puede suponerse

que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo”. Sin embargo, los sistemas de incentivos financieros que relacionan de modo directo el salario con la producción son especialmente efectivos para estimular a ésta, si se formulan estándares adecuados y el sistema es administrado con eficacia.

-Sueldos: Un beneficio económico, un punto básico de remuneración, y se presenta por dinero que recibe el empleado por los servicios que presta a la empresa.

-Bonos: Este se presenta por primas anuales, bonificaciones, complemento de sueldos, pensiones, planes de préstamos, medicina, y reembolsos de servicios médicos, entre otros.

-Sobre Unidades de Producción: Los concebidos en base al número de unidades producidas suelen compensar al trabajador por el volumen del rendimiento.

-Por ahorro de tiempo: Se estima la contribución del trabajador para producir los costos de producción .Este sistema tiene un aspecto muy importante como la calidad del servicio.

-Comisiones: En los puestos de ventas, el vendedor puede recibir un porcentaje del precio de venta fijado a cada uno de los artículos.

-Por méritos: Este es el método más difundido, conceder aumentos en atención al mérito del empleado.

-Por equipo: Se recompensa el trabajo global del grupo, favoreciendo a todos sus miembros en función del resultado obtenido.

- *Incentivos No Financieros*

Este tipo de incentivos, son aquellos que la empresa utiliza para reconocer el trabajo y el esfuerzo extra que los trabajadores realizan. Según Werther J. (1995:99) “Como su nombre lo indica, no otorgan algo monetario, sino que muchas veces son reconocimientos por mérito, placas conmemorativas, diplomas y algunas veces vacaciones con goce de sueldo”.

En efecto, estos programas son necesarios en las empresas, ya que evitan que la rotación del personal dentro de la misma sea mínima, dando como resultado mejor estabilidad laboral, además permite que los empleados trabajen en un ambiente laboral más agradable.

-Asistenciales: Brindan cierta seguridad al empleador y a sus familiares es casos de imprevistos; asistencia médica, hospitalaria, seguro de accidentes.

-Recreativos: Dar condiciones de descanso, diversión, recreación e higiene mental al trabajador y en algunos casos también a sus familiares.

-Adiestramiento: Constituye un incentivo muy importante para el trabajador, ya que así la organización le brinda la oportunidad de prepararse de forma más adecuada para sus funciones. En toda organización es muy importante ya que garantiza el buen desempeño de sus trabajadores.

Planes de Incentivos

Según Werther J. (1995:100) “Son campañas sistemáticas dirigidas a personas que están vinculadas a las empresas, por consiguiente, están diseñados para: Producir resultados medibles, promover acciones específicas, integrar estrategias motivacionales”. Por ende, se puede decir que los planes de incentivos son capaces de mantener la conducta de un individuo al cumplimiento de un objetivo.

Motivación

Según Abraham Maslow (1954:22) “La motivación es el deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia que está compuesta por diferentes niveles, cuya base jerárquica de necesidad varía en cuanto al grado de potencia del deseo o anhelo”. Así pues, dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

La motivación se ve afectada por factores externos (ambientales) e internos (personalidad, capacidad de aprendizaje, percepción de actitudes emocionales y valores). Estos factores influyen en la conducta de los individuos.

Para Koontz y Weihrich (1999) “La Motivación es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado, es un término general que se aplica a todo tipo de deseos, necesidades, aspiraciones y fuerzas similares.” (p.501).

Por tanto, los responsables de la administración de una organización, deben incluir en el sistema factores motivacionales que induzcan al personal a contribuir en forma efectiva y eficiente en el desarrollo laboral.

Teoría de la Motivación

Maslow citado por Chiavenato (2002:589) plantea que los humanos disponen de una jerarquía de cinco (5) necesidades y si se satisfacen una necesidad relativamente, la siguiente necesidad predominará el comportamiento de la persona. Estas necesidades se clasifican en:

1. Necesidades fisiológicas. Estas son las necesidades básicas para mantener la vida, como el alimento, el agua, el calor, la vivienda y el sueño. Maslow afirma que mientras no se satisfagan estas necesidades hasta el grado necesario para mantener la vida, no habrá otras que motiven a las personas.
2. Necesidades de estabilidad o seguridad. Se trata de las necesidades de estar libres de daños físicos y del temor de perder un empleo, un bien, el alimento o la vivienda.
3. Necesidades de afiliación o aceptación. Puesto que las personas son seres sociales, necesitan pertenecer, ser aceptados por los demás.
4. Necesidades de estima. Una vez que las personas comienzan a satisfacer sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estima, tanto de sí mismas, como de los demás. Esta clase de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio social y seguridad en sí mismos.

5. Necesidad de autorrealización. Esta la considera como la necesidad más alta de su jerarquía. Es el deseo de convertirse en lo que es capaz de ser; de desarrollar al máximo el potencial de afiliación o de contacto estrecho con otros. (p.151).



Jerarquía de las necesidades de Maslow. Chiavenato (1994: p. 61).

En la base están las necesidades fisiológicas y en la cúspide las de autorrealización. Es necesario cubrir todas las necesidades desde la base para poder pasar a las siguientes; es decir, hasta que no se cubran las necesidades fisiológicas no se podrán pasar a las de seguridad y así consecutivamente.

Tipos de Motivación

Según, Murray (1992), existen los siguientes tipos de motivación: Motivación Positiva: es la motivación que induce al individuo a lograr metas realistas y para realizar esta acción dirige las conductas hacia la consecución de sus objetivos, y para ello, planifica acciones tendentes a obtener

ganancias significativas para lograr lo propuesto, además organiza de manera coherente sus actividades, coordinándolas de tal manera que estén orientadas hacia la meta deseada; al concluir todo este proceso evalúa sus logros autocriticando de manera reflexiva sus acciones, y de acuerdo a los resultados proponerse nuevos retos.

Motivación Negativa: este tipo de motivación no deseada se presenta en individuos con baja autoestima y desempeño laboral, sus principales características vienen dadas por la evasión de responsabilidades, intrínsecas a su desempeño; esta situación hace que el individuo presente conductas de indiferencia, desinterés y poca o ninguna actuación que traten de mejorar las situaciones conflictivas que pudieran presentarse en su labor; finalmente, al no lograr metas ni objetivos institucionales, culpan a otros de sus fracasos, lo cual da como resultado que sus compañeros y ambiente laboral se tornen inadecuados, con bajo rendimiento y productividad laboral.

La motivación es una etapa en la que las necesidades e impulsos internos crean tensiones que son afectadas por el entorno que rodea al ser humano como son la presencia de metas y el dar a conocer los incentivos que serán los responsables de satisfacer las necesidades de los trabajadores para que ellos realicen un mayor esfuerzo.

Los Motivadores Intrínsecos

Son las retribuciones internas que recibe una persona al realizar una tarea, lo cual quiere decir que existe una relación directa y por lo general inmediata entre el trabajo y la retribución. Por ejemplo, para algunas personas el que se les felicite por realizar bien una tarea y que se les reconozca es un motivador muy poderoso ya que hace que se sientan

reconocidas y competentes. Es por eso que se puede decir que la “motivación intrínseca plantea que gran parte de la actividad humana se realiza por el placer que supone o por el interés que su ejecución conlleva” Barberá Heredia, Ester (2002:135).

Se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de ejecutarla, sin que nadie de manera obvia le dé algún incentivo externo. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la auto superación o la sensación de éxito.

Los Motivadores Extrínsecos

Son las retribuciones externas que se reciben independientes del trabajo, lo cual quiere decir que no ofrecen una satisfacción directa o inmediata al realizar una tarea como son los incentivos económicos, por ejemplo, el dinero. Éste tiene varias limitaciones ya que no puede ofrecer todos los beneficios necesarios para la salud económica de una persona. Aparece cuando lo que atrae no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada (por ejemplo, una situación social, dinero, comida o cualquier otra forma de recompensa).

Teoría de los dos Factores de Herzberg

Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando que el homo faber se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

- Factores higiénicos o factores extrínsecos

Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores.

Las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa).

Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. A

causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción.

- Factores motivacionales o factores intrínsecos

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual.

Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

De acuerdo con Herzberg, los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo.

Por lo tanto, los administradores que buscan eliminar factores que creen el descontento en el trabajo pueden traer armonía pero no necesariamente motivación. Estos administradores sólo apaciguan su fuerza laboral en lugar de motivarla. Debido a que no motivan a los empleados, los factores que eliminan el descontento en el trabajo fueron caracterizados por Herzberg como Factores de Higiene (factores que eliminan la insatisfacción).

Cuando estos factores son adecuados, las personas no estarán descontentas; sin embargo, tampoco estarán satisfechas. Para motivar a las personas en su puesto, Herzberg sugirió poner énfasis en los motivadores (factores que aumentan la satisfacción por el trabajo), los factores que incrementarán la satisfacción en el trabajo.

Para Herzberg satisfacción e insatisfacción son dos dimensiones diferentes, y no los polos opuestos de una misma cosa. Hay que subrayar que el énfasis de Herzberg está en modificar el contenido mismo de las tareas, como fuente de la satisfacción laboral.

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

-La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o de satisfacción.

-La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los

compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción.

Para Herzberg, la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina "enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo" (jobenrichment), el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual.

Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales.

El enriquecimiento de tareas puede hacerse vertical (eliminación de tareas más simples y elementales, y adición de tareas más complejas) u horizontalmente (eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras tareas diferentes, pero en el mismo nivel de dificultad).

FACTORES MOTIVACIONALES	FACTORES HIGIENICOS
(De satisfacción)	(De insatisfacción)
Contenido del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su CARGO)	Contexto del cargo (Cómo se siente el Individuo en relación con su EMPRESA).

- | | |
|--------------------------|------------------------------------|
| 1. El trabajo en sí. | 1. Las condiciones de trabajo. |
| 2. Realización. | 2. Administración de la empresa. |
| 3. Reconocimiento. | 3. Salario. |
| 4. Progreso profesional. | 4. Relaciones con el supervisor. |
| 5. Responsabilidad. | 5. Beneficios y servicios sociales |

Factores motivacionales y factores higiénicos, según Herzberg, el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de la motivación y de la productividad, la reducción del ausentismo (fallas y atrasos en el servicio) y la reducción de la rotación del personal (retiros de empleados).

Motivación Laboral

Según Daniel R. Pernaleté (2005:36) lo define como “El proceso mediante el cual un trabajador impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la Organización”. Evidentemente, este tipo de motivación presenta relación entre la productividad y rendimiento del trabajador y el clima laboral, esto conlleva a que la persona tenga disposición interna a (querer o desear) hacer algo.

De allí surge la importancia que las empresas busquen la manera se puede lograr que sus empleados deseen trabajar más y mejor.

Desempeño laboral

Palaci (2005: 155), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

Chiavenato (2004: 359), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

El Sistema de Evaluación del Desempeño para los Empleados de la Administración Pública Nacional, establece: “El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que realiza un gran esfuerzo en su trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente”.

Asimismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas.

La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos.

De acuerdo a Mondy y Noe (1997), el sistema de evaluación del desempeño, contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores:

1) *Planeación de Recursos Humanos*. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave; 2) *Reclutamiento y Selección*. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo; 3) *Desarrollo de Recursos Humanos*. Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias.

A pesar de lo dicho, un sistema de evaluación no garantiza que los empleados sean capacitados y desarrollados correctamente. Sin embargo, los datos de la evaluación ayudan a determinar las necesidades de capacitarlo y desarrollarlo. El principal interesado en evaluación del desempeño es el empleado pero por lo general, quien evalúa es el Gerente.

En la mayoría de las organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados. Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño.

Las más democrática y participativas dan al empleado la responsabilidad de auto-evaluación con libertad; muchas encargan esta responsabilidad al gerente inmediato, para reforzar la jerarquía; otras buscan integrar al gerente y al subordinado en la evaluación, para reducir la diferencia jerárquica; algunas dejan la evaluación de desempeño a los equipos, en especial cuando son autosuficientes y auto gestionadas.

En algunas organizaciones, el proceso de evaluación está centralizado en una comisión; en otras, el órgano de ARH centraliza y monopoliza el proceso de evaluación. Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la misión organizacional.

Asimismo, deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado.

Diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado en las compañías que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenidos mejores resultados, y donde no fueron implementados, los administradores deben ser

conscientes de cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño.

La no implementación de dichos sistemas es costoso por la pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas y pérdida de motivación y moral. La empresa puede dirigir el desempeño con un sistema integrado de administración o enfocarse en un área específica. Una vez identificado hacia donde se quiere dirigir, se debe detallar el desempeño de manera comprensible, exhaustiva y lo más específicamente posible. Posteriormente, se debe explicar a los empleados como el desempeño de cada área se integra para mejorar la empresa.

Teniendo esto delineado, la empresa puede identificar los indicadores de desempeño que servirán para medir cada área, y permitirán monitorear a los empleados.

Según Palaci (2005:237) existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados.

Bases Legales

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela

Artículo 88. El Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo. El

Estado reconocerá el trabajo del hogar como actividad económica que crea valor agregado y produce riqueza y bienestar social. Las amas de casa tienen derecho a la seguridad social de conformidad con la ley.

Este artículo resalta la importancia de la igualdad de condiciones laborales y ambientales en su lugar de trabajo, garantizando equidad y el derecho que posee cada trabajador en la empresa, dentro de este marco se podría indicar como factor la motivación y el incentivo.

Artículo 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convencimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.
3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

De acuerdo a este artículo, todos los trabajadores tienen derechos laborales que son irrenunciables y deben ser respetados, es un hecho social que tiene protección del estado Venezolano.

Artículo 91. 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. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley. El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La Ley establecerá la forma y el procedimiento.

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

Artículo 1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

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).

Tal como lo establece la ley, todos los trabajadores y trabajadoras, tienen derecho a un lugar de trabajo estable, seguro y digno para ejercer sus actividades laborales.

Lo que indica, a su vez un mejor rendimiento y confiabilidad, generando mayor productividad para la empresa, respetando su tiempo de descanso y turismo social. Por lo tanto trae beneficio y productividad tanto para los empleados como para el patrono, permitiendo tener mayor calidad en servicios y productos del área donde se desempeñe la empresa; es decir, la actividad económica.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras

TITULO III

DE LA JUSTA DISTRIBUCION DE LA RIQUEZA Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Artículo 98. 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 materiales, sociales e intelectuales. (p.19).

Toda persona tiene derecho a un salario que les permita cubrir sus necesidades básicas y la de su familia de manera digna, honrada, y su tiempo de trabajo sin demoras de pago.

Artículo 105. Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo: Conocidos como Servicio de guardería, Bono de Alimentación, reembolsos médicos entre otros. Los beneficios sociales no serán considerados como salario, salvo que en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo, se hubiere estipulado lo contrario. (p.19).

Es parte fundamental de las empresas cumplir con las leyes establecidas y ofrecer beneficios sociales de calidad no remunerativos, y no deben ser considerados como parte del salario. Aquellas empresas que cuentan con sindicatos colectivos, ya los beneficios serán a convenios colectivos o contratos individuales, como lo estipule el contrato.

Artículo 109. A trabajo igual, desempeñado en puesto de trabajo, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder salario igual. A estos fines se tendrá presente la capacidad del trabajador o trabajadora con relación a la clase de trabajo que ejecuta. (p. 20).

Todo trabajador tiene derecho al igual trabajo, igual condiciones seguras e igual salario. De una manera equitativa y eficiente, tanto para el patrono o patrona, como los trabajadores y las trabajadoras.

Artículo 110. Los aumentos de productividad en una entidad de trabajo y la mejora de la producción, causarán una más alta remuneración para los trabajadores y las trabajadoras. A estos fines, el patrono o patrona y el sindicato o, cuando no exista éste, sus trabajadores acordarán, con relación a los procesos de producción en un

departamento, sección o puesto de trabajo, planes y programas orientados a mejorar tanto la calidad del producto como la productividad. (p. 20).

La empresa debe estar orientado a mejor calidad, mayor productividad, lo que lleva a las mejoras de remuneración para los trabajadores y las trabajadoras al momento de un mejora de la producción.

Con un acuerdo mutuo. Si la entidad de trabajo tiene sindicato, ya se llegara a un acuerdo el patrono o patrona y el sindicato.

Definiciones de Términos Básicos

Según Tamayo (1993:78), la definición de términos básicos "es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema."

Productividad: La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Trabajador: Es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. En muchos casos también puede ser usado en sentido general para designar a una persona que está realizando un trabajo específico. En conclusión un trabajador es aquella persona que ofrece sus servicios a cambio de una remuneración.

Capital humano: Es un término usado en ciertas teorías económicas de el crecimiento para designar a un hipotético factor de producción dependiente

no solo de la cantidad, sino también de la calidad, del grado de formación y de la productividad de las personas involucradas en un proceso productivo.

Satisfacción: Es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Satisfacción Interna: La satisfacción interna, independiente del medio ambiente, del mundo problemático, es una posesión muy valiosa, y es cercana al alma.

Beneficios: Son los pagos financieros no monetarios ofrecidos por la organización a sus empleados, para garantizarle una mejor calidad de vida y motivación en el trabajo.

Eficiencia: Proviene del latín *efficientia* que en español quiere decir, acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Rendimiento: La idea rendimiento refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conocen como rendimiento.

Incremento: Cualquier aumento en el valor de un bien o servicio en un intervalo de tiempo. Aplicase también a la diferencia entre el valor, cantidad, peso o medida anterior respecto del posterior.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

Toda investigación se fundamenta en un marco metodológico, el cual define el uso de métodos, técnicas, instrumentos, estrategias y procedimientos a utilizar en el estudio que se desarrolla. Según Balestrini (2006: 125) “el marco metodológico como la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”.

Naturaleza de la Investigación

La investigación a desarrollar es de naturaleza descriptiva, la cual se puede definir según Hurtado J. (2000:54) “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones”. Este tipo de investigación, no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente.

En la investigación se realiza un estudio descriptivo que permite poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor para darle solución al problema a través de información obtenida de la empresa. De la misma manera, es un estudio decampo ya que al fundamentar sobre hechos reales es necesario llevar a cabo una estrategia que nos permita analizar la situación directamente en el lugar donde acontecen puestos. Según Hurtado J. (2000:60) “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”.

Estrategia Metodológica

Según Smith, Yamine (2013:261) al elaborar un proyecto de investigación se debe aclarar el procedimiento que se tiene previsto transitar. El cuadro Técnico Metodológico al decir de Delegado de Smith, Colombo y Orfila (2003) se concibe como una buena herramienta de apoyo que contiene todos los objetivos específicos. Es una entre muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación.

Instrumento y Técnica de Investigación

Las técnicas de recolección de datos son las diferentes formas de alcanzar la información, para ello se deben aplicar instrumentos que son recursos de los cuales se vale el investigador para poder obtener resultados. Tomando en cuenta esto, Tamayo M. y Tamayo S. (2001:182) definen el instrumento y las técnicas de recolección de datos como: “La expresión operativa del diseño de investigación, es la especificación concreta de cómo se ha de hacer la investigación.”.

Dentro de este orden de ideas, se utiliza como procedimiento de recolección de datos, en primera instancia la observación directa, la cual es definida por Tamayo (1998:99) como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”, en este sentido se procederá a visitar el centro de distribución de la empresa distribuidora, mejor conocido como el almacén, para observar el rendimiento laboral.

El otro método a utilizar es la encuesta, la cual expresan Tamayo M. y Tamayo S. (2001: 42) “trata de requerir información de un grupo socialmente significativo de personas, acerca de los problemas en estudio, extrayendo las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”.

Colectivo a Investigar

Según Smith, Yamine (2013:280) el colectivo a investigar se debe indicar la población o universo para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan. En caso de haber bajado con una muestra, deberá en esta sección indicar el tamaño y la forma de selección de la muestra.

Escenario

Según De Sousa (2007:56) “El escenario está compuesto por el contenido sociocultural que presenta relaciones contractivas y/o armónicas dentro de un grupo social, e interactúa de tal forma que se dirige a buscar soluciones prácticas a sus dificultades y conviene que sea de fácil acceso para el investigador.” Con la consideración anterior, el escenario de la investigación será Centro de Distribución de la Empresa Distribuidora del ramo quincallero.

Población y Muestra

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (1998:114), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una características en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Por lo tanto, para lograr los objetivos de la investigación, cuenta con sesenta (60) colaboradores en el almacén.

Según Tamayo y Tamayo, M (1997: 38), “La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. La muestra que se va aplicar es igual a la población de sesenta (60) colaboradores, ya que la misma es pequeña y se puede obtener la información necesaria.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validación

Según Claret, A. (2009:82), “La validación se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. De esta forma, la validez de la investigación es el cuestionario elaborado el cual lo revisan varios expertos en la materia para constatar el vocabulario y la relación de los ítems y el contenido del mismo mide lo que se quiere medir.

Confiabilidad

Según Claret, A. (2009:82), “La confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. Para determinarla, se aplicó el método conocido como Coeficiente de Alfa de Cronbaches un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa

fue realizada por Cronbach en 1951. El alfa de Cronbach es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado).

-El coeficiente alfa se puede utilizar como un índice de solidez interna. Pero no implica nada sobre la estabilidad en el tiempo ni sobre la equivalencia entre formas alternas del instrumento.

-El coeficiente alfa puede visualizarse como el límite inferior del coeficiente de confiabilidad conocido como coeficiente de precisión. En otras palabras, un coeficiente alfa de 0.80 sólo implica que el coeficiente de precisión es mayor que 0.80, pero no se sabe por cuánto se diferencia.

-El coeficiente alfa se puede visualizar como el promedio de todos los coeficientes de confiabilidad que se obtienen por los métodos de las dos mitades.

Formula;

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{St^2} \right)$$

Dónde:

K = Número de Items

K -1 = Número de Items -1 grado de libertad

S = Sumatoria de varianzas (Items)

St = Varianza total de toda la escala

Alpha de Cronbach = Grado de Confiabilidad

Una vez aplicada la fórmula, los resultados o el Coeficiente de Confiabilidad ALFA DE CRONBACH obtenido se interpretó de acuerdo a lo siguiente:

Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy Baja	0.01 a 0.20

CAPITULO IV

ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados

El análisis de resultados contiene la información encontrada durante el proceso de investigación, su propósito es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes del estudio. Para Balestrini (2006), el análisis de los datos se define “como el resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación”. (p 35). Por consiguiente, se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados.

De lo señalado, la información fue analizada hacia la consecución de los objetivos planteados. En principio, se exponen los resultados obtenidos de la lista de cotejo, la cual permitió diagnosticar la situación actual en cuanto al control interno que presenta la Empresa Distribuidora. Seguidamente, se identifican los elementos asociados a los índices de gestión a ser aplicado en el departamento, utilizando para ello un cuestionario estructurado con 28 preguntas de tipo escala.

Los resultados del cuestionario se tabularon y se codificaron en cuadros de frecuencias porcentuales, elaborando reportes descriptivos con comentarios sobre la información recabada. Posteriormente, las respuestas se muestran en gráficos de barra facilitando así su análisis e interpretación. Finalmente, se presenta la propuesta los lineamientos basados en el índice de gestión como instrumento de control interno en la empresa Distribuidora.

Fase I: Identificarlos incentivos cómo factor que impulsa la motivación de los colaboradores de la empresa distribuidora que comercializa productos surtidos para el ramo de abastos y quincallas.

OBSERVACIÓN DIRECTA

Situaciones a Observar	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
Comunicación entre jefe y colaborador.		X		
Interacción entre colaboradores y la Empresa.		X		
Condiciones físicas de la Empresa.				X
Ambiente de trabajo es adecuado.			X	
La empresa toma en consideración las ideas aportadas por los colaboradores.			X	
El buen desempeño laboral es reconocido.			X	

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis de la Observación Directa:

La observación directa aplicada en la empresa, indica que los trabajadores no tienen la motivación suficiente para llevar a cabo sus labores diarias a pesar de contar con buenas condiciones físicas y un ambiente de trabajo dentro de la organización adecuado, esto se debe a que la interacción entre ellos y los jefes es regular.

Encuesta

Ítems 1: Es adecuada la inducción recibida al momento de ingresar a la empresa.

Cuadro No. 1. Inducción recibida.

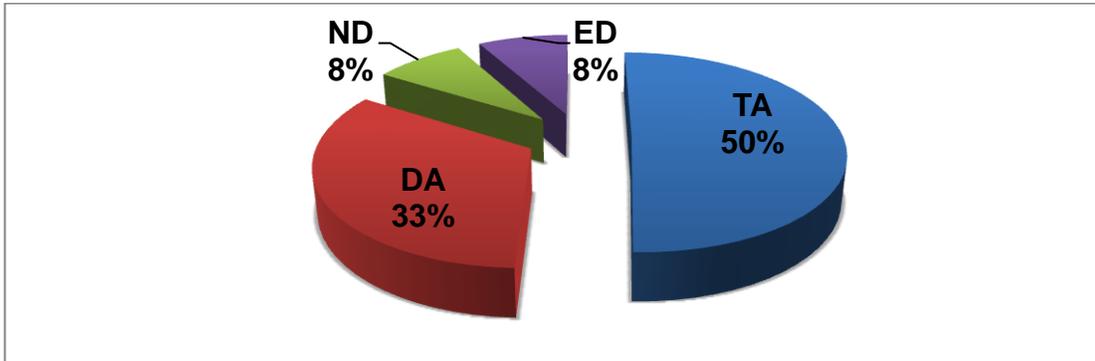


Gráfico 1: Inducción
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos indican que un 50% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la inducción recibida, mientras que un 33% deduce que está de acuerdo con la implementación de la misma, un 8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último un 8% está en desacuerdo. Lo que indica que la empresa debe tener en cuenta la importancia que tiene de la inducción que se les da a los trabajadores para que desarrollen bien su trabajo. Según Mercado (2003), un programa de inducción es una serie de actividades relacionadas y ordenadas en forma secuencial, que buscan el logro de algún objetivo, tomando en consideración el factor tiempo. La inducción es proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.

Ítems 2: La relación con los compañeros de trabajo es asertiva.

Cuadro No. 2. Relación Asertiva.

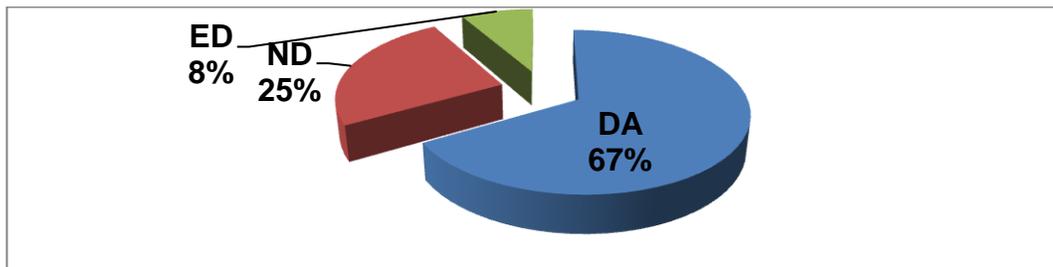


Gráfico 2: Relación Asertiva.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos en este gráfico, indica que un 67% de los encuestados consideran asertiva a relación con los compañeros de trabajo, mientras que un 25% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la relación con sus compañeros, y un 8 % está en desacuerdo con la misma. En base a lo referido, los resultados demuestran que la relación dentro de la empresa debe mejorar un poco y para ello se debe tomar acciones al respecto.

Una persona más satisfecha con su trabajo es también una persona que ha aprendido a ir más allá de la queja paralizante, de la rabia y el enojo, del desánimo y desmotivación ante las frustraciones vividas. Es una persona que ha aprendido a tomar iniciativa y ejercer su influencia personal sobre aquellos aspectos que le provocan desagrado, obteniendo un mayor control sobre las cosas que le afectan. Para García V. (1993:85).El compañerismo es un aprecio inicial del otro, nacido de la proximidad física y continuada en alguna situación, concretamente la escuela, la entidad de trabajo, la pertenencia común a un grupo social activo. Se trata de la inicial actitud de sentirse persona vinculada a otra persona y apreciar positivamente esta vinculación.

Ítems 3: La relación con los jefes es óptima.

Cuadro No. 3. Relación óptima.

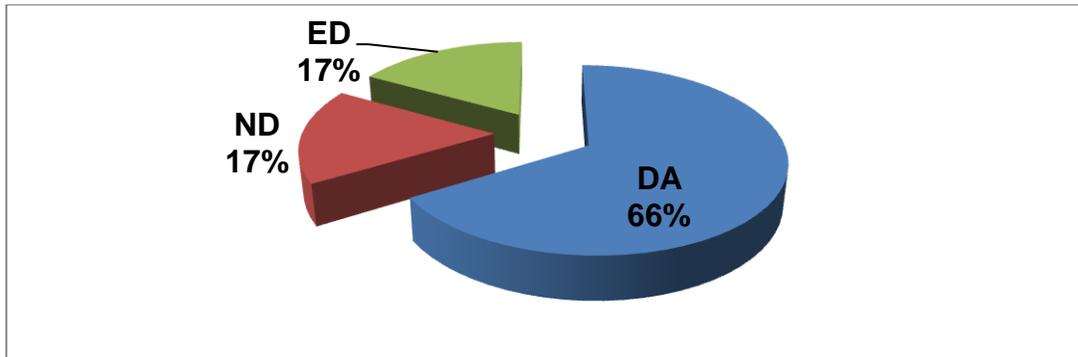


Gráfico 3: Relación óptima.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos de la gráfica, muestra que un 66% de los trabajadores encuestado están de acuerdo con la relación con los jefes, un 17% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 17% están en desacuerdo con la relación existente con los jefes. Lo que pone en manifiesto que un porcentaje importante de los trabajadores no están a gusto con la comunicación con los jefes, por lo tanto la empresa debe tomar acciones para la mejora de la misma.

Mantener una actitud que permita tener las mayores posibilidades de éxito, una manera que los colaboradores se sientan identificados e integrados, las formas de comunicación estará dotado de confianza y camaradería, siempre procurando no caer en lo ordinario y en la falta de respeto. Según señala el filósofo chileno Eugenio Yáñez (2003) las relaciones entre jefes y empleados es un tema “muy sensible y complejo que también presenta una serie de disyuntivas éticas”.

Ítems 4: La relación con el supervisor inmediato es óptima.

Cuadro No. 4. Relación supervisor.

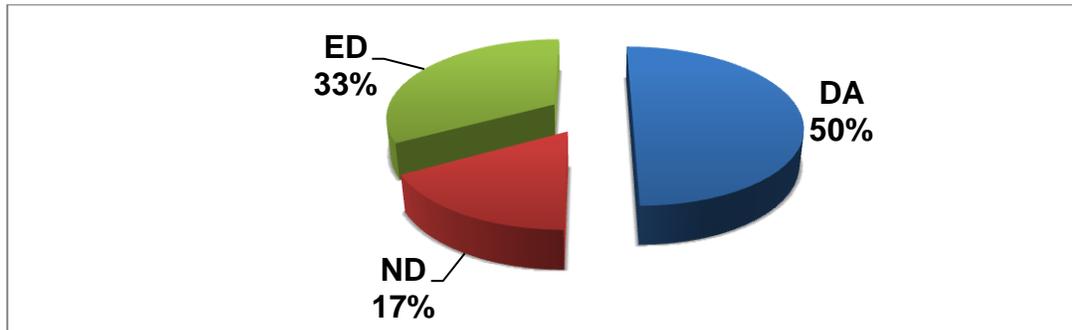


Gráfico 4: Relación supervisor.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos de la gráfica, muestra que un 50% de los trabajadores encuestado están de acuerdo con la relación con los supervisores, un 17% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 33% están en desacuerdo con la relación existente. Lo que pone en manifiesto que la mitad de la población encuestada es positiva su respuesta; sin embargo, un porcentaje importante de los trabajadores y supervisores no tienen una buena relación, la cual la empresa debe tomar acciones para una mejor relación y así un mejor desempeño.

Según Eugenio Y. (2003) mantener relaciones saludables, proactivas y eficientes con quienes ostentan cargos de mayor responsabilidad es recomendable para ir definiendo lo que será el futuro profesional. Una buena relación con los supervisores hará más cordial nuestro ambiente de trabajo, y esto es muy conveniente si tenemos en cuenta el número de horas al día que pasamos trabajando.

Ítems 5: La empresa otorga oportunidades de crecimiento profesional dentro y fuera del trabajo.

Cuadro No. 5. Oportunidades.

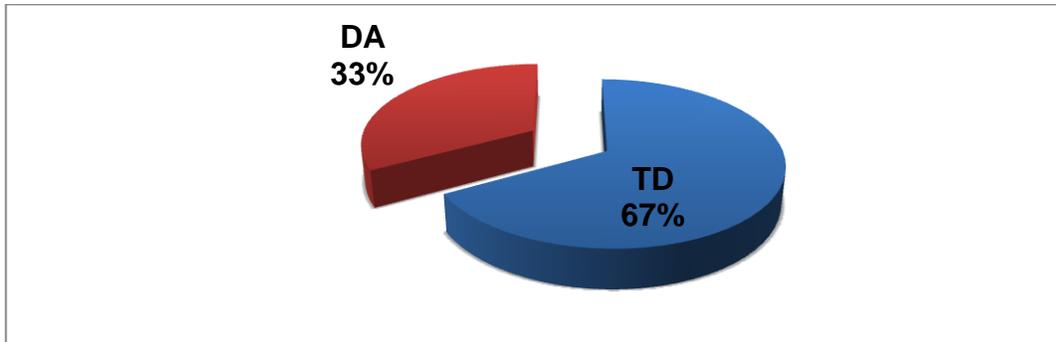


Gráfico 5: Oportunidades.

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

El gráfico da como resultado que un 67% de los encuestados dicen estar totalmente de acuerdo que la empresa otorgar crecimiento profesional para los empleados y un 33% está de acuerdo con las oportunidades. Esto pone en manifiesto, que los trabajadores ven la oportunidad de crecer dentro y fuera de la empresa y los motiva a realizar mejor su trabajo. Besosa T. (2006) define desarrollo profesional como la "acumulación de conocimientos, modelos y experiencias propias y exclusivamente relacionadas con un área específica".

Es decir, en base a su conocimiento la empresa ofrece un impulso, el cual es un importante agente motivador para los trabajadores, ya que de este modo se puede obtener un importante crédito profesional y obtener también mejores posibilidades de ascenso y desarrollo profesional en la organización.

Ítems 6: Estoy conforme con los equipos materiales asignados para realizar las funciones laborales.

Cuadro No. 6. Equipos.

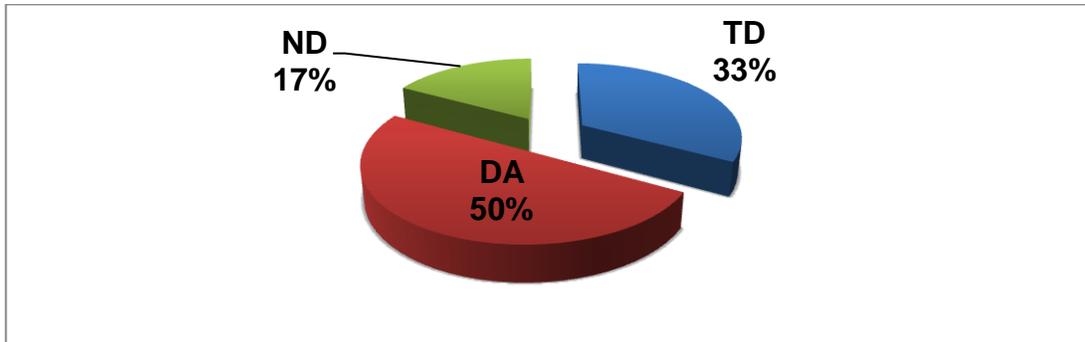


Gráfico 6: Equipos.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos de la gráfica, arroja que un 33% está totalmente de acuerdo con los equipo de trabajo, y están a gusto, un 50% están de acuerdo y un 17% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Según José M. (2005) “Las herramientas manuales son unos utensilios de trabajo utilizados generalmente de forma individual que únicamente requieren para su accionamiento la fuerza motriz humana; su utilización en una infinidad de actividades laborales les dan una gran importancia”.

Esto significa que los equipos que otorga la empresa a los trabajadores son los adecuados para la mayoría, pero la organización debe realizar un estudio por los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la misma. Ya que los utensilios que utiliza para trabajar deben estar en buen estado, para así realizar mejor sus funciones laborales y los colaboradores se sientan motivados, con un manejo adecuado del mismo.

Ítems 7: Las condiciones de trabajo físicas son adecuadas.

Cuadro No. 7. Condiciones.

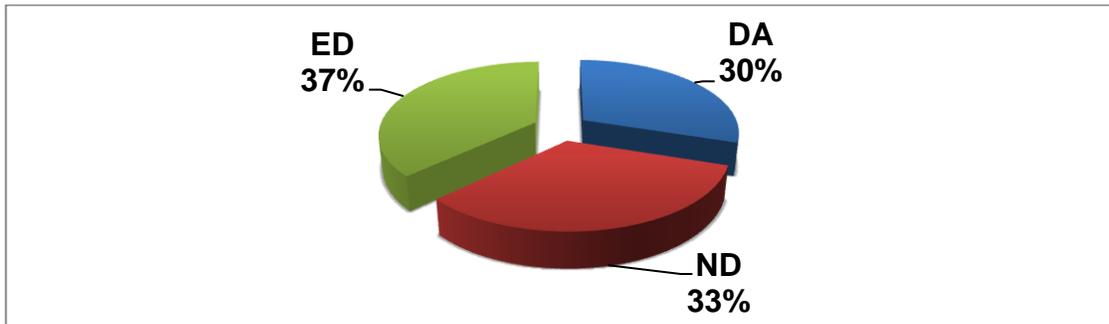


Gráfico 7: Condiciones.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

De acuerdo por los datos suministrado por el instrumento, un 67% de los trabajadores ven las instalaciones físicas de la empresa en excelente estado y esto da como resultado un ambiente óptimo internamente, un 30% están de acuerdo con la misma y un 37 % dicen estar en desacuerdo. Según Rodolfo a. (2008) las condiciones de trabajo es conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso de trabajo y que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Lo que demuestra que la gran parte los trabajadores se sienten satisfechos en la organización, esto da un mayor desenvolvimiento al momento de ejercer sus funciones. Es importante reconocer que cada individuo es único, con sus propias necesidades, ambiciones, actitudes, deseos de responsabilidad, nivel de conocimientos y habilidades y potencial. Un adecuado espacio de trabajo le otorga seguridad en su jornada laboral, confianza y más altos niveles de vida.

Ítems 8: Es adecuado el horario de la jornada laboral.

Cuadro No. 8. Horario.

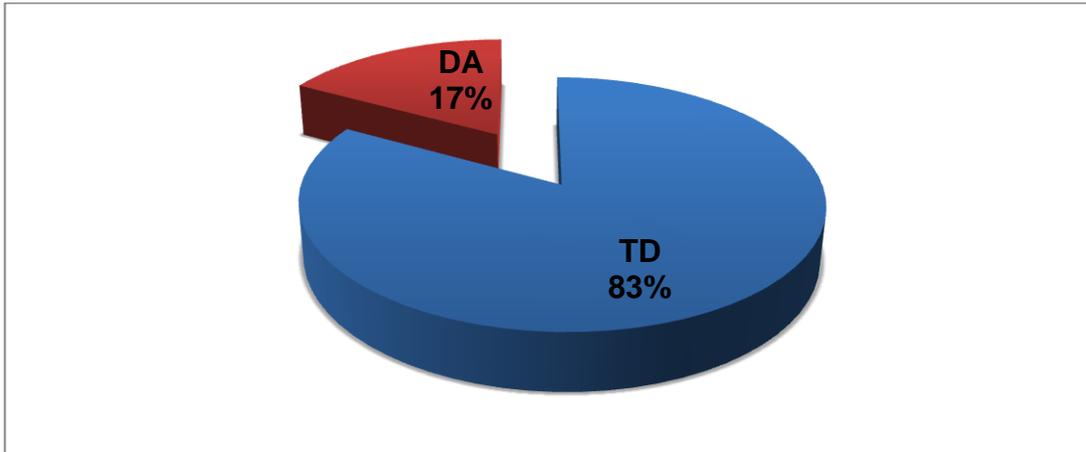


Gráfico 8: Horario.

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos, arrojan que el 83% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el horario de trabajado y un 17% dicen estar de acuerdo. Según Alonso O. (2011), la jornada de trabajo es el tiempo que cada día se dedica por el trabajador a la ejecución del contrato de trabajo, el tiempo de trabajo diario. Por lo tanto el resultado demuestra que los trabajadores están conformes con la jornada laboral establecida por la organización, que se rige bajos las Leyes Orgánicas establecidas en República Bolivariana de Venezuela, respetando su horario de entrada y de salida, conjuntamente con sus respectivos días libres continuos, para el disfrute de tiempo libre dedicado al grupo familiar, con espacio de recreación y descanso. Cumpliendo con los días feriados y festivos que establece la Ley.

Ítems 9: La empresa trata con justicia e igualdad.

Cuadro No. 9. Igualdad.

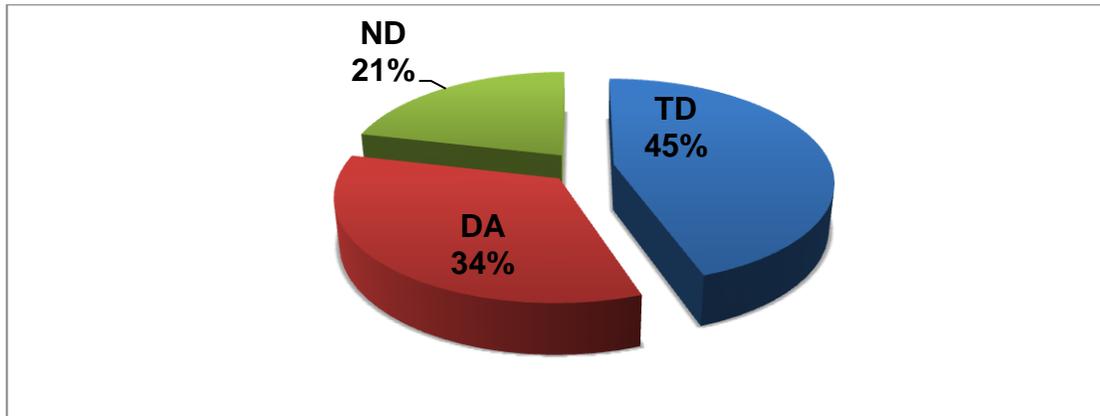


Gráfico 9: Igualdad.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Como lo indica la gráfica, se puede ver que el 45% de los encuestados expresaron su criterio sobre la igualdad y justicia que le da la empresa y otro 34% dicen estar de acuerdo y un 21% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado. Según Esteban E. (2014) "Por la ley de Dios y de la humanidad, todos los hombres son iguales". Para que la igualdad se realice, es preciso que los hombres se penetren de sus derechos y obligaciones mutuas. Esto demuestra es que los colaboradores sienten el sentido de respeto e igualdad que la empresa otorga como política de la organización. Dándole prestigio a la empresa y mayor compromiso con los trabajadores, desarrollando mejores colaboradores. Reconociendo que un porcentaje de los colaboradores encuestados no están de acuerdo ni están en desacuerdo.

Ítems 10: Las opiniones y/o contribuciones, emitidas por mi persona son tomadas en cuenta.

Cuadro No. 10. Contribuciones.

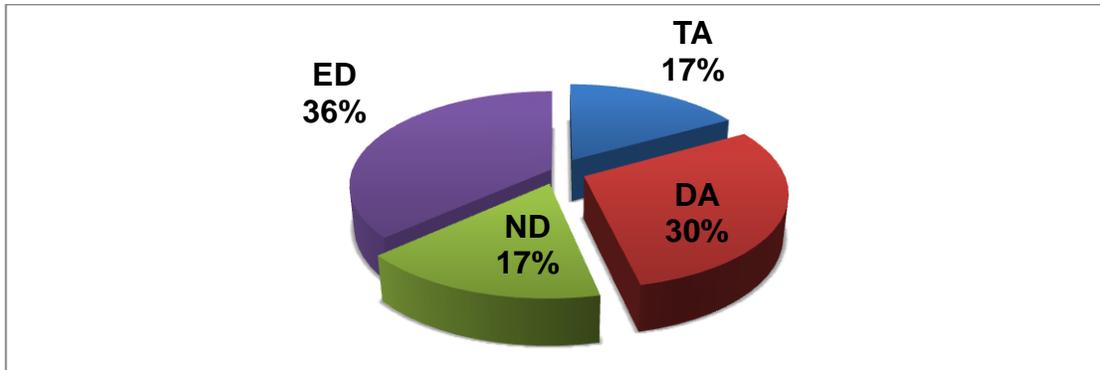


Gráfico 10: Contribuciones.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Un 17% de los encuestados dicen sentir que están totalmente de acuerdo que su opinión es tomada en cuenta, un 30% están de acuerdo, 17% de los colaboradores no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y por ultimo un 36% de los encuestados están en desacuerdo. Esto pone en manifiesto que los trabajadores no están de acuerdo que sus contribuciones son tomadas en cuenta, Yáñez que si bien es cierto hay casos en que no acceder a ciertas demandas termina en el despido del profesional, la experiencia atestigua que si éste se hace respetar y tiene el suficiente poder persuasivo frente a sus superiores, termina por ser valorado y escuchado.

Una persona en la que se puede confiar, honesta, que se valora a sí misma por lo tanto la organización debe tomar medidas y así lograr un mayor rendimiento. Las constituciones de los colaboradores, ofrece nuevas manera de seguir creciendo como organización.

Ítems 11: Me siento satisfecho con los incentivos y/o premios recibidos.

Cuadro No. 11. Incentivos.

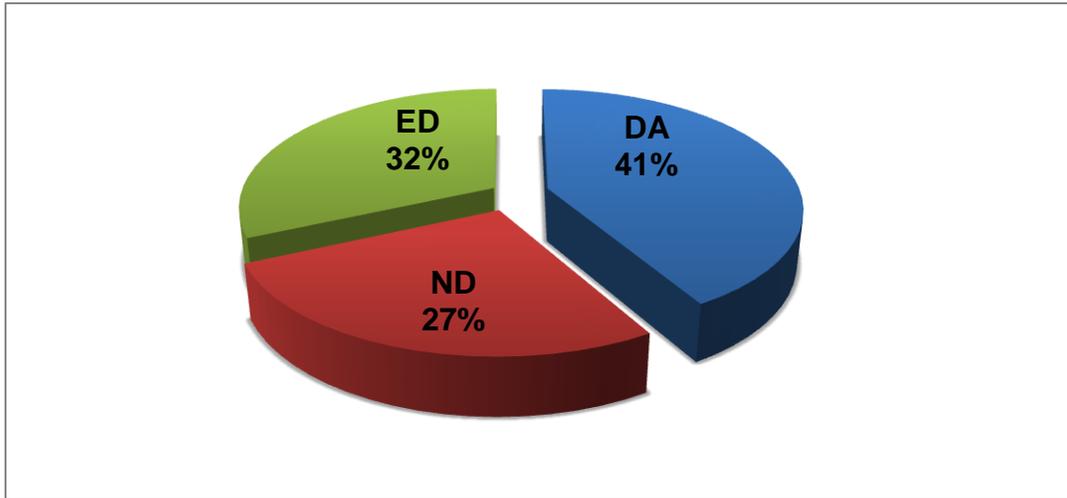


Gráfico 11: Incentivo.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos del instrumento aplicado, proyecta que el 41% de los encuestados están de acuerdo con los incentivos otorgados por la empresa, un 32% dicen no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 32% dicen estar en desacuerdo. Lo que demuestra que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con los incentivos otorgados, pero un porcentaje de los colaboradores no están de acuerdo, la organización debe tomar acciones pertinentes al caso, para lograr un mayor desempeño laboral. Según Chiavenato (2003:120) un incentivo es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento.

Ítems 12: Los reconocimientos son distribuidos de manera equitativa.

Cuadro No. 12. Distribución.

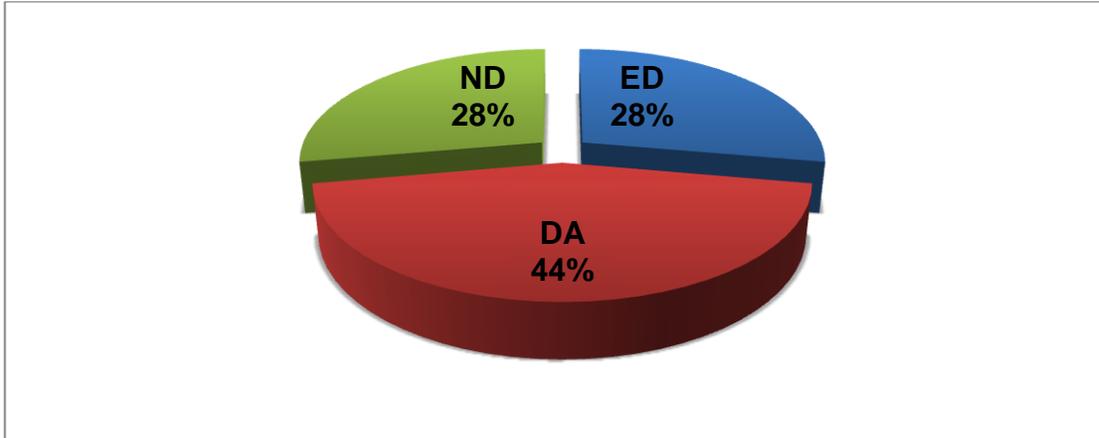


Gráfico 12: Distribución.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos en la gráfica de los colaboradores encuestado, arroja que un 44% de los trabajadores está de acuerdo, un 28% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un 28% está en desacuerdo con lo planteado. Esto expresa que no existe una conformidad con la empresa, en la igualdad y equidad al momento de distribuir los reconocimientos otorgados por la empresa, lo expresa la gráfica de las personas encuestadas. El reconocimiento es tratado generalmente como una forma de recompensa y por ellos debe ser distribuido de manera equitativa. Según Maslow, la estima baja incluye: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, estatus, dignidad, fama o gloria. Un déficit en este nivel se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad.

Ítems 13: Los incentivos no monetarios que otorga la empresa motivan al trabajador en su desempeño.

Cuadro No. 13. Motivación.

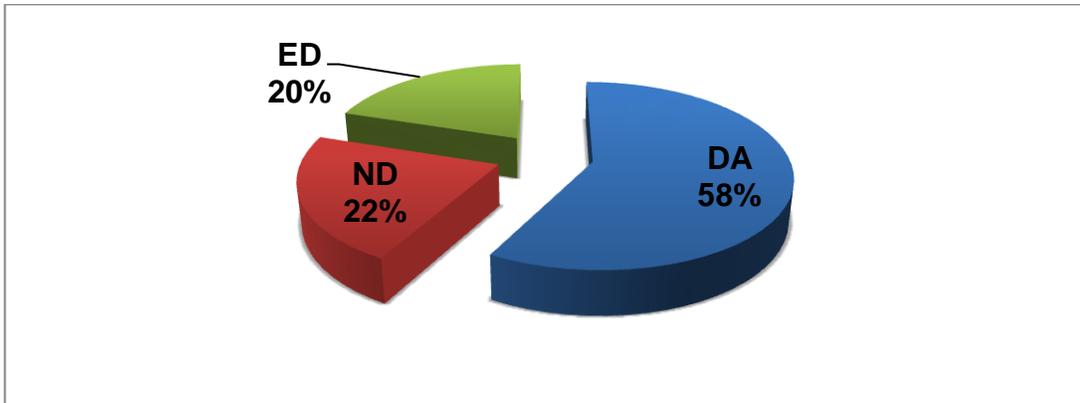


Gráfico 13: Motivación.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

El análisis de este gráfico, da como resultado que el 58% de los colaboradores están de acuerdo que su desempeño laboral ha incrementado por las motivaciones no monetarias que son otorgadas por la organización, un 22% no está ni desacuerdo Ni en desacuerdo con el otorgamiento y un 20% de los trabajadores están en desacuerdo con lo planteado. Esto expresa que los colaboradores trabajan de manera eficiente, cuanto están motivados.

Como lo dice Werther J. (1995:99) “Como su nombre lo indica, no otorgan algo monetario, sino que muchas veces son reconocimientos por mérito, placas conmemorativas, diplomas y algunas veces vacaciones con goce de sueldo”. Según Abraham Maslow (1954:22) “La motivación es el deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia que está compuesta por diferentes niveles, cuya base jerárquica de necesidad varía en cuanto al grado de potencia del deseo o anhelo”.

Ítems 14: El incentivo monetario aumenta la motivación en cumplimiento de las funciones asignadas.

Cuadro No. 14. Funciones.

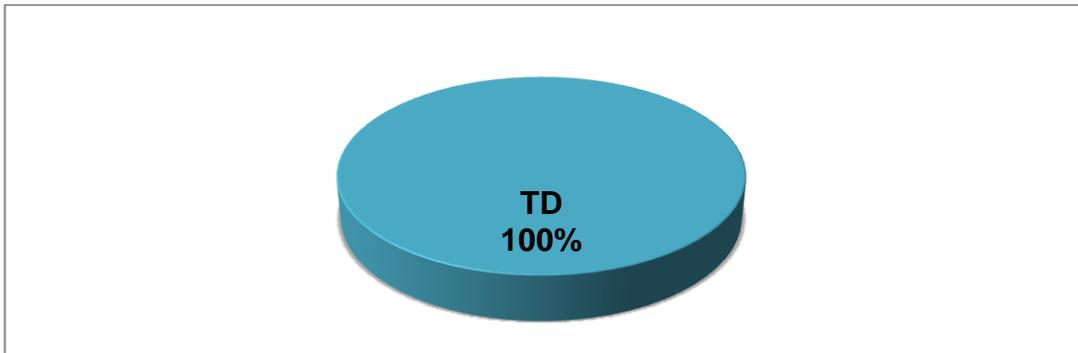


Gráfico 14: Funciones.

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados señalan que el 100% del personal encuestado considera que el incentivo monetario aumenta la motivación en el cumplimiento de las funciones. Esto demuestra que los trabajadores indican que su desempeño determina el ingreso que obtienen, cubriendo todas sus necesidades. La empresa se beneficia con esta modalidad de compensación, ya que los colaboradores se motiva al incremento de la productividad, dando formulación de estándares adecuados y el sistema es administrado con eficacia. Este tipo de incentivo puede controlar los niveles de productividad y calidad, dándole un gran beneficio tanto para los trabajadores, como para la organización.

Según Werther Jr& Davis (1995:66) aclaran que “Los empleados que trabajan bajo un sistema de incentivos financieros advierten que su desempeño determina el ingreso que obtiene, uno de los objetivos de este tipo de incentivos consiste en que se premie el mejor desempeño de manera regular y periódica”.

Ítems 15: El salario percibido satisface las necesidades del trabajador.

Cuadro No. 15. Salario.

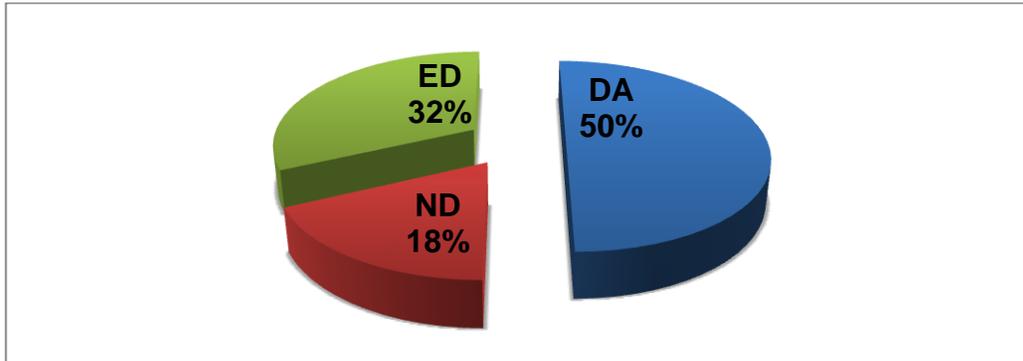


Gráfico 15: Salario.

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos, arroja que el 50% de los colaboradores encuestados está de acuerdo con el salario que le otorga la empresa por el cumplimiento de sus funciones laborales, un 18% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 32% están en desacuerdo con el salario que perciben por no cubrir sus necesidades. Según J.M. Rosenberg (1994) el salario es la compensación percibida por un empleado como contraprestación por los servicios durante un período determinado.

Sin embargo, los resultados pone en manifiesto la inconformidad de los colaboradores con la remuneración percibida, al no cubrir sus necesidades básicas, tales como las fisiológicas, afiliación, seguridad, reconocimientos y autorrealización. Garantizándole seguridad familiar, seguridad de ingreso, seguridad de empleo, seguridad de recursos. Las necesidades de los colaboradores son distintas y cambian a través del tiempo y de las culturas, son la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades.

Ítems 16: La remuneración otorgada por la empresa es acorde con el trabajo que desempeña.

Cuadro No. 16.Trabajo.

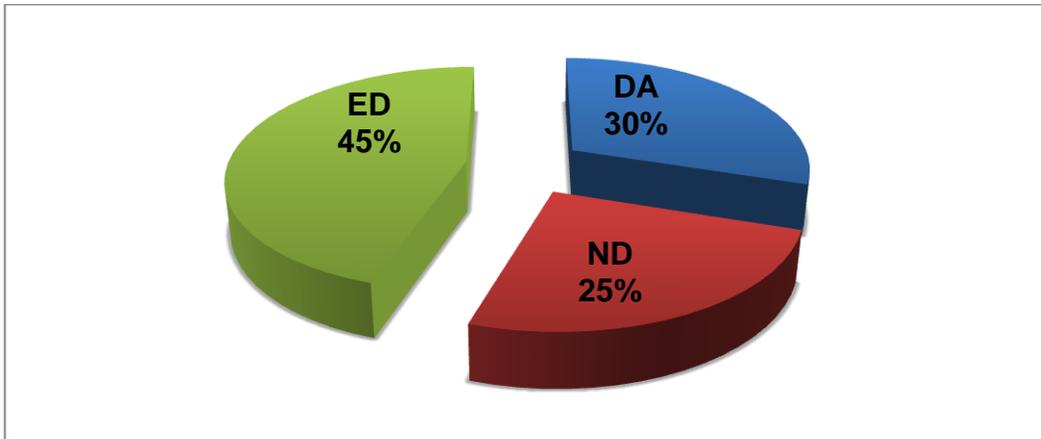


Gráfico 16: Trabajo.

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos indican que un 30% que están de acuerdo con la remuneración otorgada, mientras que un 25% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 45% de los encuestados están en desacuerdo. Esto pone en manifiesto, que los beneficios laborales constituyen un factor importante de motivación, para el desempeño de las funciones de manera eficiente y eficaz, la empresa debe tomar encuesta los resultados y tomar las acciones necesarias para la mejora del mismo. Al igual trabajo, igual remuneración, respetando lo establecido en la Ley y en las políticas ya establecida en la organización.

Maslow plantea que los humanos disponen de una jerarquía de necesidades y si se satisfacen una necesidad relativamente, una de la necesidades de la seguridad y fisiológicas.

Ítems 17: Trabajo en equipo para el logro de las metas trazadas.

Cuadro No. 17. Metas.

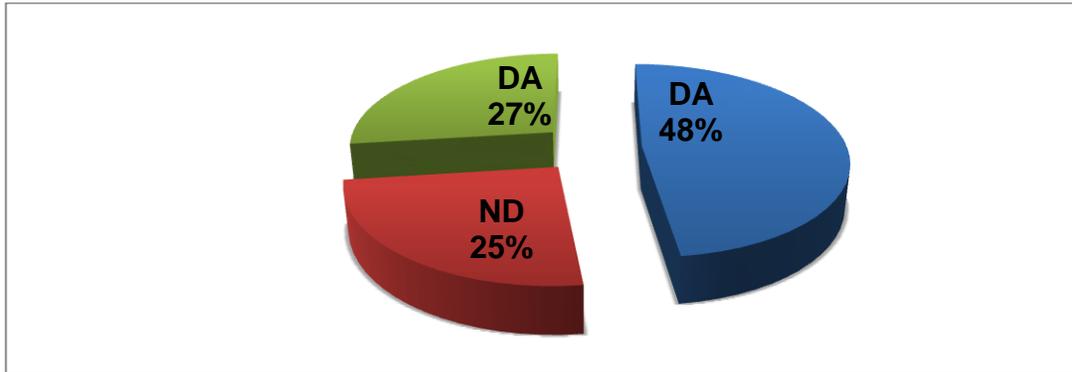


Gráfico 17: Metas.

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados anteriores, indican que el 48% del personal encuestado trabaja en equipo para el logro de las metas trazadas, mientras más personas se aboquen de manera comprometida en la realización de una actividad, mejores y más efectivos serán los resultados, un mayor rendimiento en el cumplimiento de las labores. Por otra parte, un 25% opina no estar de acuerdo ni en desacuerdo. El 27% está en desacuerdo.

Según Gómez y Acosta (2003) Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas. Esto pone en manifiesto la importancia del trabajo en equipo que debe existir en una organización, con el objetivo de poner más capacidades, inteligencias, ideas y destreza.

Ítems 18: Recibo reconocimientos por el trabajo bien realizado.

Cuadro No. 18. Reconocimiento.

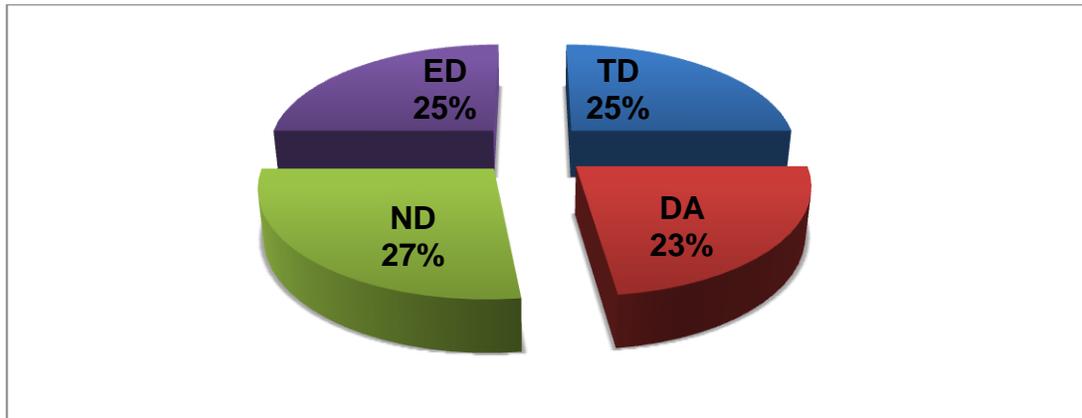


Gráfico 18: Reconocimiento.

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

En base a los resultados obtenidos, se pudo verificar que un 25% consideran estar totalmente de acuerdo que su trabajo bien realizado es reconocido, un 23% dicen estar de acuerdo. Por otro lado otro 27% del personal encuestado no están de acuerdo ni en desacuerdo y un último 25% expresan estar en desacuerdo. Esto indica la importancia de los reconocimientos que asienta la motivación, de manera que si creas propósito, estás aumentando el compromiso de los colaboradores, otorgándole más confianza y desarrollo. Aportando diferentes formas de reconocimientos, otorgándole valor agregado y sentido de pertenencia a cada colaborador de la organización.

Según Maslow, la estima baja incluye: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, estatus, dignidad, fama o gloria. Un déficit en este nivel se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad.

Ítems 19: Estoy de acuerdo con la forma en la cual la empresa mide la productividad.

Cuadro No. 19. Productividad.

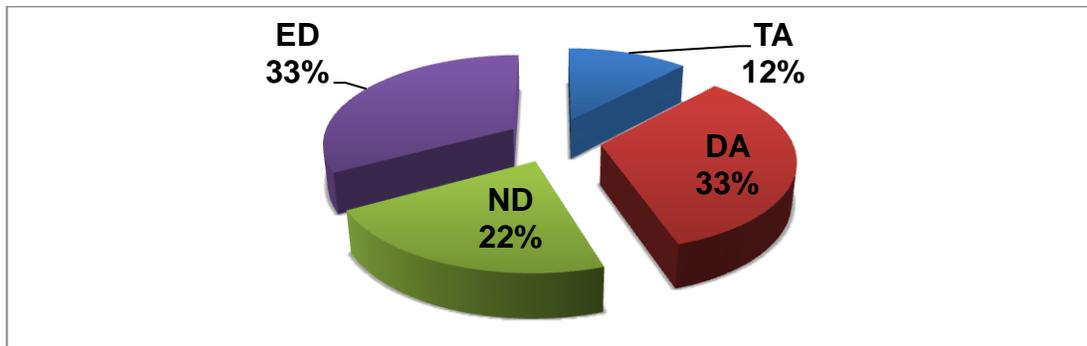


Gráfico 19: Productividad.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Como se aprecia, un 12% de los colaboradores encuestados dicen estar totalmente de acuerdo en la forma en la cual la empresa mide la productividad, al igual que un 33% están de acuerdo. Por otro lado un 22% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado y un 33% están en desacuerdo. Lo que demuestra, que los trabajadores no están en su totalidad conforme con la manera que empresa mide su productividad, en toda la jornada laboral y para el cobro del incentivo correspondiente por dicho rendimiento de sus funciones.

La productividad es como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen ambiente laboral, con relevancia para obtener ganancias y crecimiento. Según Tamayo (1993:78), La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Ítems 20: Me siento motivado al momento de realizar mis funciones.

Cuadro No. 20. Motivación.

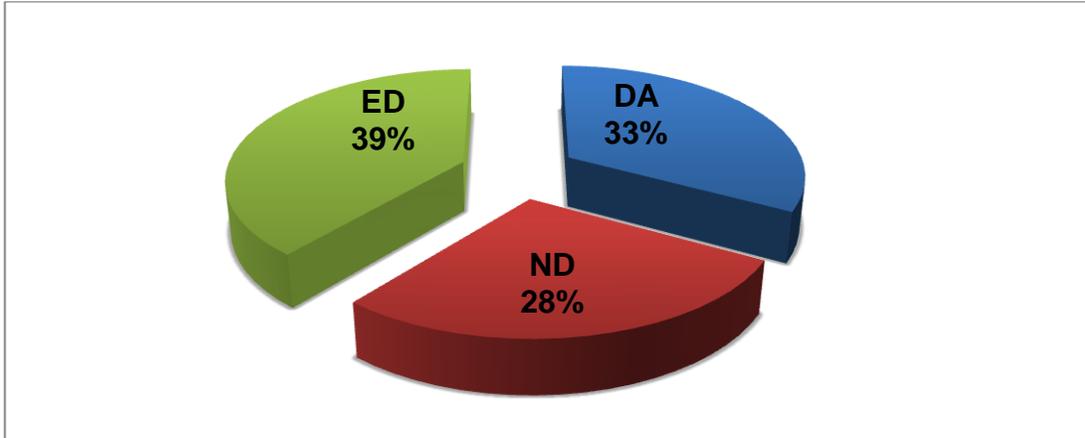


Gráfico 20: Motivación.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

En base a los resultados obtenidos en la gráfica, se demuestra que el 33% de los encuestados están de acuerdo con sentirse motivados al momento de realizar sus funciones laborales diariamente. Pero un 28% de los trabajadores no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado y un 39% están en desacuerdo. Esto demuestra que se encuentra un déficit emocional al momento de ejercer sus funciones laborales correspondientes en la empresa. La motivación es fundamental, según Abraham Maslow (1954:22) “La motivación es el deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia que está compuesta por diferentes niveles, cuya base jerárquica de necesidad varía en cuanto al grado de potencia del deseo o anhelo”.

Ítems 21: La empresa permite al trabajador tomar decisiones en el área de trabajo.

Cuadro No. 21. Decisiones.

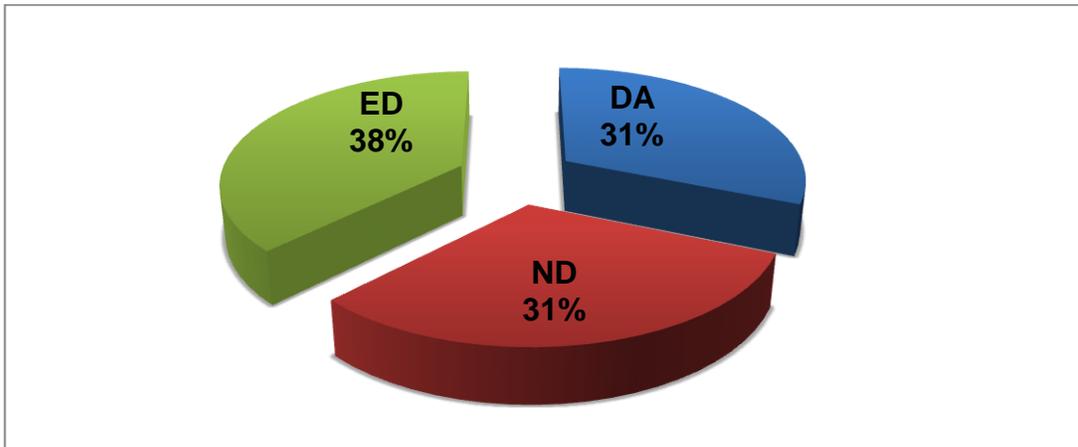


Gráfico 21: Decisiones.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores arrojan que un 25% de los trabajadores encuestados dicen estar de acuerdo, y otro 25% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo a que todo tiene que ser por los procesos ya determinados; un 50% están en desacuerdo. Esto pone en manifiesto, que los trabajadores no están de acuerdo con los métodos empleados para llevar a cabo sus labores y opinan que deberían tener un poco de libertad su método de trabajar, respetando las políticas ya establecidas por la empresa, para un mayor rendimiento y optimización de los procesos. Según Daniel R. Pernalet (2005:36) la motivación laboral es fundamental en un trabajador impulsándolo por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos.

Ítems 22: Considera que la capacitación es base fundamental para la ejecución de las funciones.

Cuadro No. 22. Capacitación.

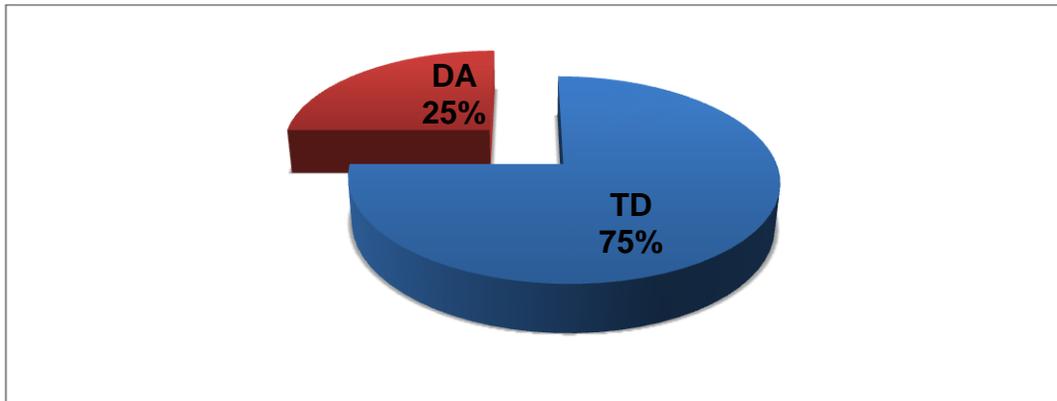


Gráfico 22: Capacitación.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos arrojan que un 75% del personal encuestado están totalmente de acuerdo que la capacitación es base fundamental para la ejecución de las funciones, para así desempeñarse en el cargo determinado de manera eficiente y eficaz, desarrollando un mayor rendimiento y crecimiento personal y profesional, que beneficia tanto al colaborador como a la organización, y un 25% dicen estar de acuerdo con lo planteado. Esto enuncia que la capacitación es base primordial para que las personas que ingresen a la organización estén formadas para realizar su función laboral de manera excelente, con la capacitación recibida.

Ítems 23: El desempeño laboral es reconocido.

Cuadro No. 23. Desempeño Laboral.

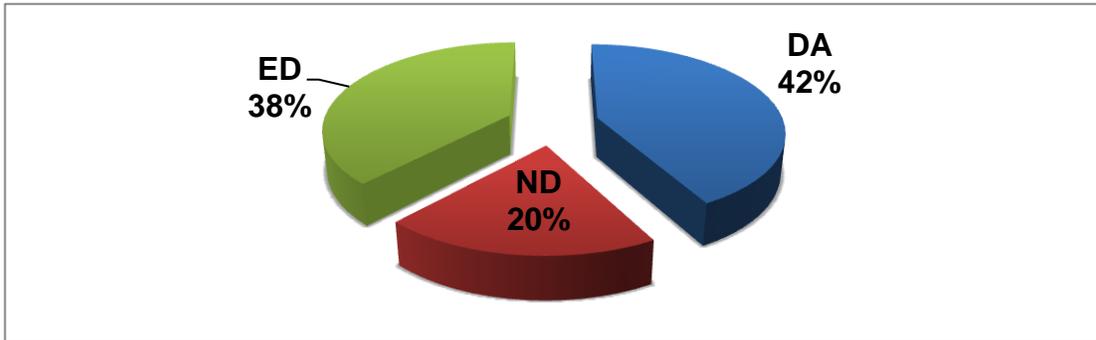


Gráfico 23: Desempeño Laboral.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados arrojados por la gráfica, dice que un 42% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que el desempeño laboral es reconocido, un 20% prefirió no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Y un 38% de los trabajadores está en desacuerdo con lo planteado. Esto quiere decir, que los colaboradores no sienten que su desempeño lo valoran y es reconocido de manera justa y esto puede llevar a un bajo rendimiento y una baja eficiencia laboral, lo cual no es beneficiosa para la empresa.

El desempeño es el rendimiento laboral, la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones principales que exige su cargo. Chiavenato (2004: 359), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Ítems 24: Se resuelve en equipo los problemas que se generan.

Cuadro No. 24. Problemas.

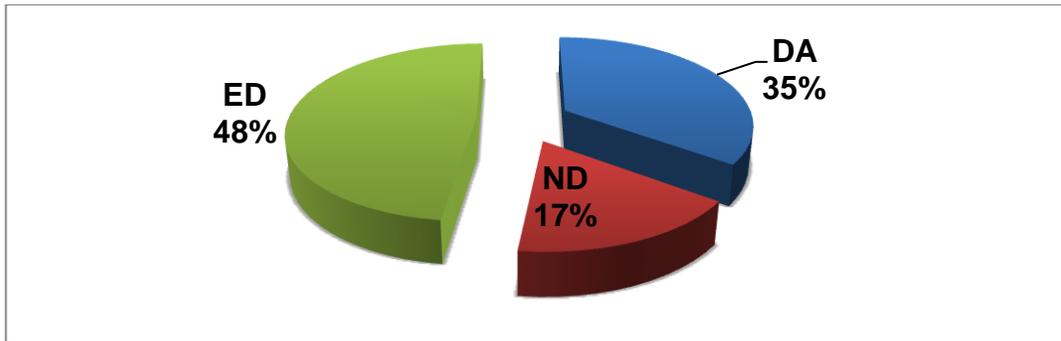


Gráfico 24: Problemas.

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos de esta grafica indican que un 35% de los trabajadores encuestados están de acuerdo que en equipo resuelven los problemas que puedan generarse al momento de realizar sus labores diarias, un 17% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Y un 48% dicen estar en desacuerdo que los problemas sean solucionados en equipo. Esto da en manifiesto la falta de comunicación que existir un déficit en la comunicación entre los colaboradores, y esto crea consecuencias que puede generar en la productividad de la organización, arrojando un bajo desempeño laboral.

Según Idalberto Chiavenato, comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

Ítems 25: La organización reconoce el desempeño sobresaliente.

Cuadro No. 25. Desempeño Sobresaliente.

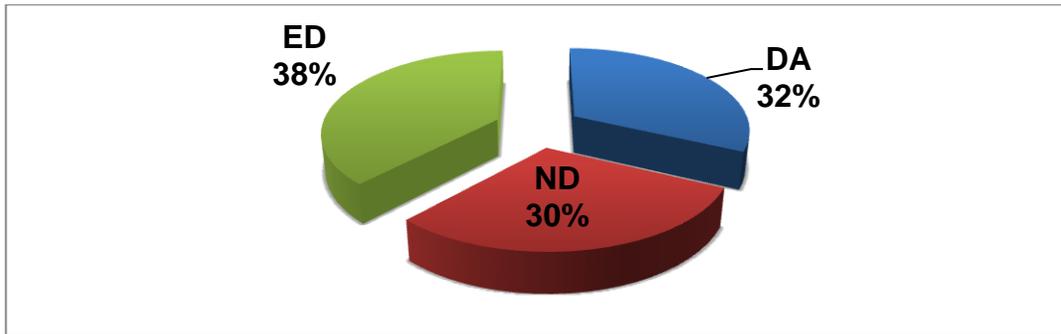


Gráfico 25: Desempeño Sobresaliente.

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Un 32% de los encuestados arroja que están de acuerdo con el reconocimiento sobresaliente que la empresa otorga a los colaboradores, un 30% no están de acuerdo ni en desacuerdo y un 38% dicen estar en desacuerdo con lo planteado. Lo que demuestra que se debe tomar medidas, de manera que todos los colaboradores estén totalmente conformes con su desempeño y se sientan reconocidos por su esfuerzo en su desarrollo de sus labores. Beneficiando a la organización, por las personas que ha ayudado a la formación y crecimiento personal y profesional, dando reconocimiento, por un excelente desempeño, sirviendo calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período fijo, con compromiso y disciplina.

Según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

Ítems 26: La frecuencia para medir desempeño y eficiencia es adecuada.

Cuadro No. 26. Frecuencia.

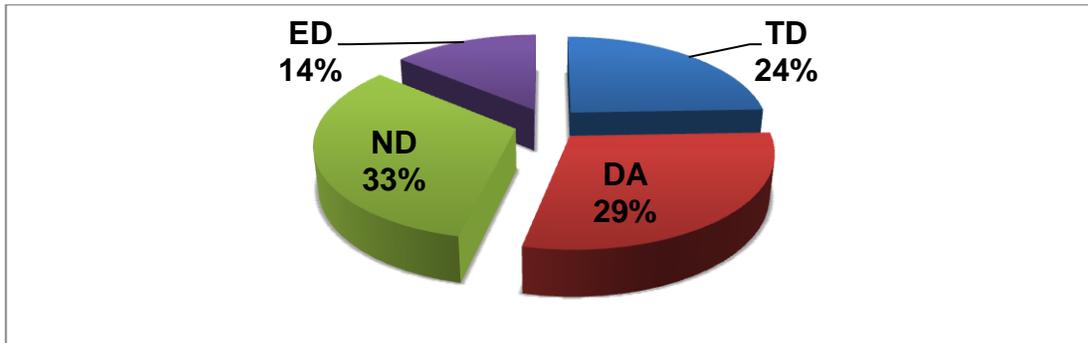


Gráfico 26: Frecuencia.

Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados anteriores, indican que el 35% de los colaboradores están totalmente de acuerdo, un 25% dicen estar de acuerdo con la frecuencia para medir el desempeño. Un 28% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 12% de los encuestados están en desacuerdo con la frecuencia planteada para dicho procedimiento, que está establecida en la organización. La frecuencia para la medición de ya productividad es norma ya establecida en la organización, que los colaboradores no se adaptan en su totalidad, y afecta al momento de reflejar la productividad y desempeño del trabajador, el cual podría afectar a largo plazo a la organización.

Ítems 27: Cuando se presentan situaciones difíciles, los superiores entienden y apoyan a los trabajadores.

Cuadro No. 27. Apoyo.

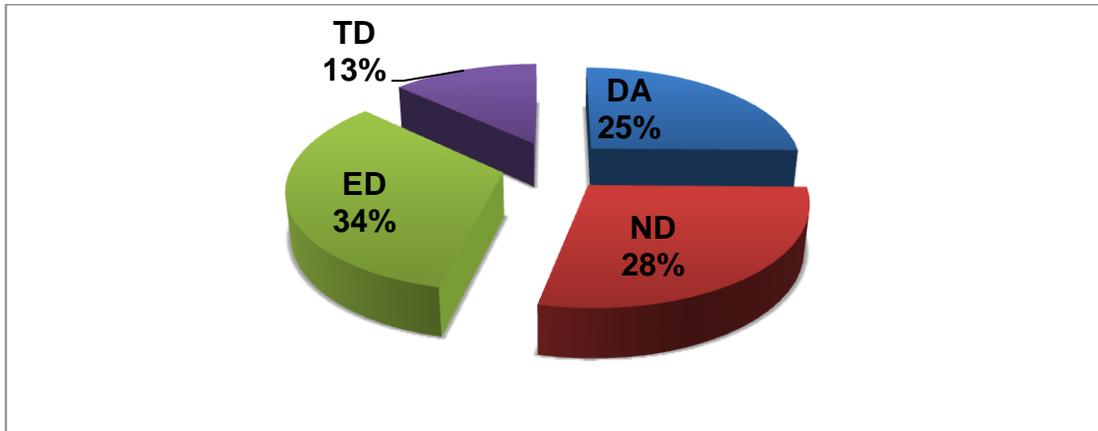


Gráfico 27: Apoyo.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

La grafica arroja los resultados obtenidos anteriormente, que un 25% de los encuestados están de acuerdo, un 28% dicen no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte un 33% de los colaboradores no están de acuerdo y un último 13% están totalmente en desacuerdo que cuando se genera situaciones difíciles, los supervisores entienden y apoyan a los trabajadores. Según Idalberto Chiavenato, la comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. Y debe existir el apoyo mutuo, ya que es la organización son todos los colaboradores, y tienen el mismo objetivo por el bienestar general y el crecimiento.

Ítems 28: Considero que las normas y políticas de la empresa, son claras y precisas

Cuadro No. 28. Políticas y Normas.

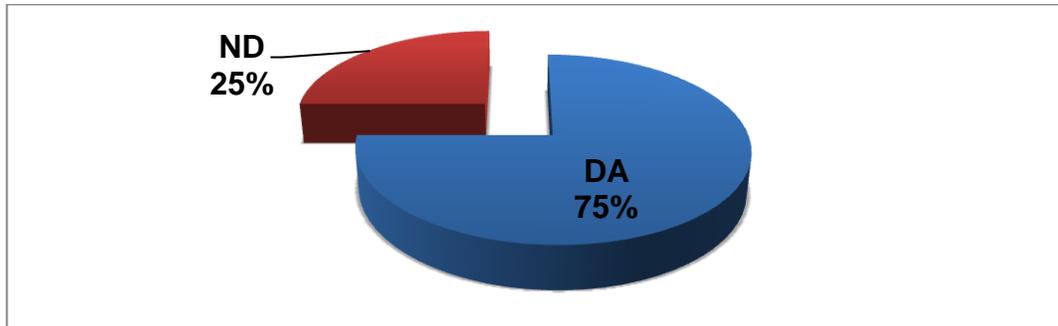


Gráfico 28: Políticas y Normas.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Los resultados obtenidos, indican que un 75% de los colaboradores encuestados dicen estar de acuerdo y un 25% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las normas y políticas de la empresa. Lo que demuestra que la mayoría está al tanto de lo planteado, y otro porcentaje no están muy claros con lo planteado, esto podría generar un déficit, al momento de desempeñarse en sus labores diarias y generar molestias en los trabajadores, dando como resultado una baja productividad, desmotivaciones, y mal desempeño laboral, inseguridad laboral y familiar. Arrojando un bajo rendimiento de sus funciones y obligaciones laborales.

El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, activa el comportamiento y mejora el desempeño.

Ítems 29: Estoy satisfecho en el ejercicio de sus funciones dentro de la organización.

Cuadro No. 29. Organización.

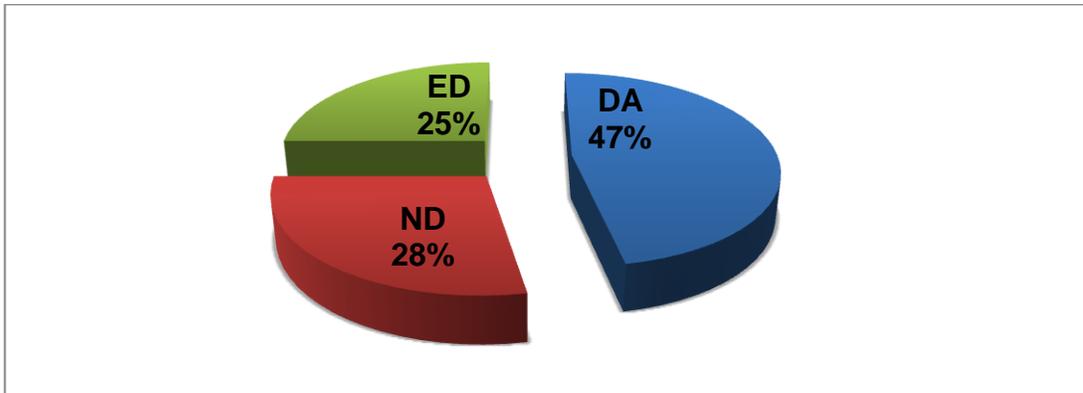


Gráfico 29: Organización.
Fuente: Gelvez, Yorlenis (2015)

Análisis:

Un 47% expreso estar de acuerdo con sus funciones realizadas dentro de la organización, un 28% ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la conformidad en el ejercer de sus funciones dentro de la empresa y un 25% dicen estar en desacuerdo. Lo que pone en manifiesto que los trabajadores no están a gusto dentro de la empresa como consecuencia de la falta de motivación existente, el cual ocasiona una falta de motivación ocasionando sentimiento de desesperanza ante los obstáculos, o como un estado de angustia y pérdida de entusiasmo, disposición.

Según Abraham Maslow (1954:22) “La motivación es el deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia que está compuesta por diferentes niveles, cuya base jerárquica de necesidad varía en cuanto al grado de potencia del deseo o anhelo”

CONCLUSIÓN

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

Es por ello, que se destaca la importancia del análisis en los incentivos aplicados en empresa Distribuidora como impulso motivacional para el incremento en las labores de los colaboradores del almacén y de esta manera implementar mejores incentivos lo que trae como consecuencia mayor eficacia y calidad en el desempeño de sus actividades.

En este orden de ideas surge los objetivos específicos de la investigación, donde el primero es identificar los incentivos cómo factor que impulsa la motivación de los colaboradores de la empresa distribuidora que comercializa productos surtidos para el ramo de abastos y quincallas.

Se pudo observar que existe un alto índice de descontento por los ingresos que perciben en relación a el trabajo que realizan, lo cual no resulta un incentivo para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo las labores cotidianas, según Chiavenato (2003:120) señala que incentivo es la gratificación tangible o intangible a cambio de la cual las personas se hacen miembros de la organización y una vez en ella contribuyen con el tiempo, esfuerzo, u otros recursos validos cualquiera sea el propósito, el producto o la tecnología de la organización, la balanza de las inducciones-contribuciones debe ser fundamentalmente mantenida.

Debido a que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer un salario justo acorde con la función y nivel de exigencias que desempeñan los colaboradores; se une además al incentivo que reciben, el cual consideran que no es acorde a las necesidades que tienen y que no los satisface; es decir, los incentivos no financieros que reciben no los motiva lo suficiente para el incremento de su desempeño laboral.

Con respecto al segundo objetivo específico, donde se identifican como incentivos laborales, financieros y no financieros, que aplica la empresa distribuidora que comercializa productos surtidos para el ramo de abastos y quincallas.

En la organización efectivamente otorgan los incentivos laborales financieros y no financieros; sin embargo, la mayoría consideran que no satisfacen sus necesidades. Queda claro que los incentivos financieros según Werther Jr & Davis (1995:66) es que “Los empleados que trabajan bajo un sistema de incentivos financieros advierten que su desempeño determina el ingreso que obtiene...” y los no financieros según Werther J. (1995:99) es “Como su nombre lo indica, no otorgan algo monetario, sino que muchas veces son reconocimientos por mérito, placas conmemorativas...”

Evidentemente, estos incentivos son débiles en la organización no son aplicados en base a las verdaderas necesidades de los colaboradores de la empresa distribuidora, lo que motivaría directamente a los empleados a incrementar su productividad y evita debilitar la calidad de vida. Por tanto, estos programas son necesarios, ya que evitan que la rotación del personal dentro de la misma sea mínima, dando como resultado mejor estabilidad laboral, además permite que los empleados trabajen en un ambiente laboral más agradable.

Con respecto al tercer objetivo específico, el cual es descubrir las consecuencias que genera la política de incentivos laborales de una empresa distribuidora que comercializa productos surtidos para el ramo de abastos y quincallas.

La organización tiene sus políticas de pago de incentivo laborales, tanto los incentivos trimestrales e incentivos mensuales, los procedimientos que tienen que cumplir y lograr el objetivo de la empresa. Sin embargo; es importante mencionar que el colaborador debe estar motivado para trabajar en equipo con los objetivos de la empresa que según Koontz y Wehrich (1999) la motivación “es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado...”.

Es decir, que con dicho objetivo específico queda en evidencia que con las políticas de incentivos laborales mejor establecidas genera en los colaboradores de la empresa distribuidora puntualidad, calidad de trabajo, sentido de responsabilidad, nivel de eficiencia y nivel de eficacia, lo que permite a su vez mantener el personal en condicionales emocionales estables para trabajar en las mismas metas y con ejecución laboral en forma exitosa.

Como ya se ha señalado, se puede resumir que en toda empresa los incentivos influyen directamente en el empleado, sintiéndosepreciado por su esfuerzo y dedicación para cumplir con el objetivo organizacional. De tal manera se presentó la importancia de la aplicación estratégica para mejoras en la calidad de éste método que hoy en día es aplicado en su mayoría por pequeñas y grandes empresas, ya que los beneficios que estos implican se reflejan en el crecimiento laboral e institucional.

RECOMENDACIONES

Para mayor crecimiento y mejor desempeño laboral, beneficiando a la Organización como a los Colaboradores de la empresa distribuidora se recomienda:

- Tomar en cuenta la motivación de los trabajadores, si se quiere obtener un desempeño laboral eficiente; ya que ayudara a mejorar la productividad, la satisfacción de los colaboradores y el logro de los objetivos.
- Darle la oportunidad a los trabajadores de expresar su opinión en cuanto a la forma de realizar su trabajo, estimulando con esto la confianza y la seguridad, lo que implican que pongan en práctica sus conocimientos, habilidades y destrezas con mayor dedicación.
- Mantener un clima laboral confortable mediante la satisfacción de las necesidades de los colaboradores, de esta manera estimular un buen desarrollo de su jornada diaria con mayor productividad.
- Reconocer en público a los trabajadores por su buen desempeño dentro de la empresa, y crear en ellos la motivación necesaria para que puedan realizar sus labores de la mejor forma y sientan que son tomados en cuenta por la organización.
- Establecer un ambiente de trabajo que propicie mayor participación y cooperación de todos los miembros de la empresa, lo que permite trabajar en equipo orientando a los colaboradores a ejecutar los mismos objetivos y metas.
- Establecer herramientas para mayor y mejor comunicación entre jefes y colaboradores de la empresa distribuidora, permitiendo que la relación

laboral sea efectiva, asistiendo a la vez solución de problemas que se puedan presentar entre compañeros, teniendo las herramientas necesarias para el cumplimiento de las metas establecidas en equipo organizado.

- Incrementar incentivos motivacionales, que puedan satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores y por ende el de sus familias
- Otorgar más oportunidades de crecimiento profesional que permita escalar profesionalmente dentro y fuera de la empresa a los colaboradores de la distribuidora.
- Comunicar a los trabajadores de la organización cuales son las medidas establecidas para la medición y análisis de su productividad; es decir, que el empleado tenga la información de cómo se genera el pago de sus incentivos.
- Reforzar en cada cierre de ejercicio comercial las normas, políticas y beneficios de la empresa, con la finalidad de reforzar conocimientos de dichas medidas a los empleados.
- Garantizar a los trabajadores la satisfacción del desempeño de sus actividades diarias, con la finalidad de obtener mayor rendimiento y productividad, permitiendo crecimiento laboral y organizacional para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el mercado.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias,F. (2006). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica.** (5ª. e.d.). Caracas, Venezuela: EPISTEME.

Alonso O. (2011). **Modelos Explicativos en Psicología de la Motivación.** Motivación y Emoción. Caracas, Venezuela

Claretl, A. (2009). **Como Hacer y defender una tesis.** Catorceava Edición. Venezuela.

Balestrini A., M. (2006) **Cómo se elabora el proyecto de investigación (7a. e.).** Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.

Bavaresco, A. (2006) **Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación).** Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.

Barberá H, Ester (2002). **Modelos Explicativos en Psicología de la Motivación.** Revista Electrónica de Motivación y Emoción; Vol. 5 No. 10.

Besosat (2006). **Comportamiento humano en el trabajo.** México. Mc Graw Hill.

Bisquerra, R. (2002). **Metodología I.** editorial Me Graw Hill: México, D.F.

Chiavenato I. (2004). **Administración de Recursos Humanos. Quinta edición.** Mc Granw Hill. Bogotá-Colombia

Chiavenato I. (1998). **Introducción a la Teoría de la Administración.** Cuarta edición. Editorial McGraw Hill. Bogotá-Colombia.

Colmenares, M. (2010). **Propuesta Plan de Incentivos Laborales como Herramienta de Sistema de Motivación al logro de los Trabajadores en el departamento de Recursos Humanos (fundadeporte).** Trabajo de ascenso. Universidad de Carabobo. Bárbula.

De Sousa, M. (2007). **La actitud hacia la investigación en el Instituto Pedagógico de Miranda** José Manuel Siso Martínez. Caracas, Venezuela.

Dänetto, K. S., y Salom de Bustamante, C. (1992). **Motivación de Logro, Actitud Hacia el Trabajo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional**. México: Memorias Evento 4.

Daniel R. Pernalete (2005). **Administración de personal y recursos humanos**. Editorial: Mac Graw – Hill

Davis K. y Newstrom J. (1999). **Comportamiento humano en el trabajo**. México. Mc Graw Hill.

Delgado de Smith, Y. (2013). La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas. Tercera Edición. Valencia, Venezuela.

Documento de información en dspace.com [Documento en línea]
Disponible:<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/791/1/1466.pdf>[Consulta, 2014. Noviembre]

Documento de información en monografías.com [Documento en línea]
Disponible:<http://www.monografias.com/trabajos-pdf/incentivos-motivacion/incentivos-motivacion.pdf>. [Consulta, 2014. Noviembre]

Documento de información en monografías.com [Documento en línea]
Disponible:http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no74/28.-_ponencia_9__1_.pdf. [Consulta, 2015.Mayo]

Documento de información en monografías.com [Documento en línea]
Disponible:<http://www.gestiopolis.com/como-medir-satisfaccion-personal-condiciones-trabajo>. [Consulta, 2015.Mayo]

Documento de información en monografías.com [Documento en línea]
Disponible:http://www.stps.gob.mx/DGIFT_STPS/PDF/Concepto%20de%20condiciones%20y%20medio%20ambiente%20de%20trabajo.pdf. [Consulta, 2015.Mayo]

Documento de información en monografías.com [Documento en línea]
Disponible:http://cruzandopalabras.idoneos.com/el_grito_sagrado/iguald

ad. [Consulta, 2015.Mayo]

Documento de información en monografías.com [Documento en línea]
Disponible:<https://fondosaco.wordpress.com/2011/04/17/la-jornada-de-trabajo-descansos-interrupciones-y-vacaciones>. [Consulta, 2015. Junio]

Esteban E. (2014). **Como Motivar a los Empleados de Hoy**. Editorial McGraw Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. Colombia.

Eugenio Y. (2003).The theory of the estimation of test reliability. Psychometrika, 2, 151-160

García V. (1993). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia: Editorial Limusa.

Gómez y Acosta (2003). **El Proceso de la Investigación Científica**. Tercera Edición, Venezuela.

Hernández, R., 2006). **Metodología de La Investigación**. México.

Hurtado, J. (2001). **Metodología de la Investigación Holística**. Fundación Sypal. Caracas.

Hurtado J. (2000) **Metodología de la Investigación**. Caracas Ediciones Quirón.

J. M. Rosenberg (1994): Motivación y emoción. Madrid, España: ediciones McGraw Hill.

José M. (2005) Metodología de la Investigación. Caracas Ediciones Quirón

Kuder, G. F., & Richardson, M. W.(1937).The theory of the estimation of test reliability. Psychometrika, 2, 151-160

Robbins (2004).Psicología del Trabajo en Relaciones Industriales. España: Editorial Mc Graw-Hill.

Rodolfo (2008).Comportamiento Organizacional: México: Ediciones Pearson.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6.076**. Mayo7, 2012. Caracas.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2012). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.236**. Julio 26, 2005.Caracas.

Martinez, M. (2010). Estrategia **Motivacional para Optimizar el ambiente laboral del personal administrativo en el Ambulatorio Dr. Emilio Azcunes**. Trabajo de ascenso. Universidad de Carabobo. Bárbula

Maslow, A. (1943).**A theory of motivation.Psychology Review** Pp 370-396.

Mercado. (2003).Teoría de la Organización .Madrid: Ariel.

Méndez C. (2007). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia: Editorial Mc.Graw Hill.

Palaci (2005: 155). Estrategia **Motivacional para Optimizar el ambiente laboral**. Cuarte Edición. Limusa, Colombia.

Rosenbaum B. (1992). **Como Motivar a los Empleados de Hoy**.Editorial McGraw Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. México.

Sánchez, M. (2011). **Motivación como Factor Determinante en el Desempeño Laboral del personal Administrativo del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”**. Trabajo de ascenso. UNEFA. Puerto Caballo.

Tamayo y Tamayo, M. (2001). **El Proceso de la Investigación Científica**. Sexta Edición. Limusa, Venezuela.

Tamayo y Tamayo, M (2009). **El proceso de investigación científica**. Editorial Limusa, Ciudad de México.

Tamayo y Tamayo, M. (1998). **El Proceso de la Investigación Científica**. Cuarte Edición. Limusa, Venezuela.

Tamayo y Tamayo, M. (1997). **El Proceso de la Investigación Científica**. Tercera Edición. Limusa, Venezuela.

Werther, Jr. Keith Davis (1995). **Administración de personal y recursos humanos**. Editorial: Mac Graw – Hill

ANEXO



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



INTRODUCCIÓN

El cuestionario tiene como objeto recolectar información necesaria para el estudio para **“Analizar los incentivos laborales como impulso motivacional aplicados a los colaboradores de la Empresa Distribuidora del ramo quincallero, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, como impulso motivacional”**, con el único fin de presentar el Trabajo de Grado para optar al título de Licenciada de Relaciones Industriales. Las respuestas que usted aporte serán tratadas bajo estricta confidencialidad y serán utilizadas para fines académicos.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- No consulte a los demás.
- Responda el cuestionario con la mayor sinceridad e imparcialidad posible.
- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta. Según la siguiente leyenda:

Totalmente de Acuerdo	5	TD
De Acuerdo	4	DA
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	ND
En Desacuerdo	2	ED
Totalmente en Desacuerdo	1	TD

CUESTIONARIO

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Es adecuada la inducción recibida al momento de ingresar a la empresa.					
2	La relación con los compañeros de trabajo es asertiva.					
3	La relación con los jefes es óptima.					
4	La relación con el supervisor inmediato es óptima.					
5	La empresa otorga oportunidades de crecimiento profesional dentro y fuera del trabajo.					
6	Estoy conforme con los equipos materiales asignados para realizar las funciones laborales.					
7	Las condiciones de trabajo físicas son adecuadas.					
8	Es adecuado el horario de la jornada laboral.					
9	La empresa trata con justicia e igualdad.					
10	Las opiniones y/o contribuciones, emitidas por mi persona son tomadas en cuenta.					
11	Me siento satisfecho con los incentivos y/o premios recibidos.					
12	Los reconocimientos son distribuidos de manera equitativa.					

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
13	Los incentivos no monetarios que otorga la empresa motivan al trabajador en su desempeño.					
14	El incentivo monetario aumenta la motivación, y el cumplimiento de las funciones asignadas.					
15	El salario percibido satisfacer las necesidades del trabajador.					
16	La remuneración otorgada por la empresa es acorde con el trabajo que desempeño.					
17	Trabajo en equipo para el logro de las metas trazadas.					
18	Recibo reconocimientos por el trabajo bien realizado.					
19	Estoy de acuerdo con la forma en la cual la empresa mide la productividad.					
20	Me siento motivado al momento de realizar mis funciones.					
21	La empresa permite al trabajador tomar decisiones en el área de trabajo.					
22	Considera que la capacitación es base fundamental para la ejecución de las funciones.					
23	El desempeño laboral es reconocido.					
24	Se resuelve en equipo los problemas que se generan.					

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
25	La organización reconoce el desempeño sobresaliente.					
26	La frecuencia para medir desempeño y eficiencia es adecuada.					
27	Cuando se presentan situaciones difíciles, los superiores entienden y apoyan a los trabajadores.					
28	Considero que las normas y políticas de la empresa, son claras y precisas.					
29	Estoy satisfecho en el ejercicio de sus funciones dentro de la organización.					

OBSERVACIÓN DIRECTA

SITUACIONES A OBSERVAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
Comunicación entre jefe y colaborador.				
Interacción entre colaboradores y la Empresa.				
Condiciones físicas de la Empresa.				
Ambiente de trabajo es adecuado.				
La empresa toma en consideración las ideas aportadas por los colaboradores.				
El buen desempeño laboral es reconocido.				



Años

Universidad de Carabobo
Escuela de Relaciones Industriales
Dpto. de Técnicas de Relaciones Industriales



de la creación del Dpto. de Técnicas de Relaciones Industriales e inicio de los estudios de las Relaciones Industriales en la U.C.
(1965-2013)

Nº DTRI-053-15

Valencia, 14 de Abril de 2015

Ciudadano (a)
Prof. Luis Ylija
Presente.-

Sirva la presente para notificarle que ha sido designado como **TUTOR** para el Proyecto de Trabajo de Grado titulado "INCENTIVOS LABORALES APLICADOS A LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN COMO IMPULSO MOTIVACIONAL DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA, VALENCIA ESTADO CARABOBO", realizado por el Bachiller Gelvez Yortenis.

Atentamente.

Prof. Servio Tulio Ferrer
Jefe del Dpto. TRRII



[Handwritten signature]
2015-04-15



AV. SALVADOR ALLENDE-BÁRBULA, EDO. CARABOBO
TELÉFONO (0241) 8968254 Dpto. (0241) 6190350 Cubículo 4to. Piso Nº 401



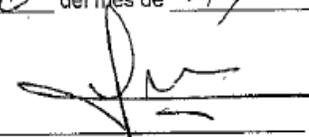
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CARTA DE VALIDEZ

Yo, José Ángel Guerra Venezolano, titular de la
cedula de identidad C.I. N° 8.134.188 de profesión
Lic. Relaciones Industriales profesor del área de
Sueldo y Salario, por medio de la presente doy validez al
instrumento presentado para mi revisión por la bachiller
Gelvez Yoris C.I. 18.995.241, el cual cumple con los requisitos exigidos
para la investigación titulada: **INCENTIVOS LABORALES COMO
IMPULSO MOTIVACIONAL APLICADOS A LOS COLABORADORES DE
LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO. VALENCIA,
ESTADO CARABOBO**; por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra
escogida para tal fin por ser un instrumento válido porque da respuesta a las
objetivos de la investigación.

Bárbula a los 18 del mes de Mayo del año 2015



Profesor



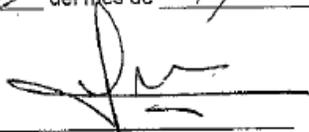
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CARTA DE VALIDEZ

Yo, José Abel Guerra Venezolano, titular de la
cedula de identidad C.I. N° 8.134.108 de profesión
Lic. Relaciones Industriales profesor del área de
Sueldo y Salario, por medio de la presente doy validez al
instrumento presentado para mi revisión por la bachiller
Gelvez Yorlenis C.I. 18.995.241, el cual cumple con los requisitos exigidos
para la investigación titulada: **INCENTIVOS LABORALES COMO
IMPULSO MOTIVACIONAL APLICADOS A LOS COLABORADORES DE
LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO. VALENCIA,
ESTADO CARABOBO**; por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra
escogida para tal fin por ser un instrumento válido porque da respuesta a las
objetivos de la investigación.

Bárbula a los 18 del mes de Mayo del año 2015



Profesor



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



CARTA DE VALIDEZ

Yo, Servio Ferrer Venezolano, titular de la cedula de identidad C.I N° 4460371 de profesión hc. Rel Indust. profesor del área de AUDITORIA de VRII, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por la bachiller Gélvez Yorienis C.I 18.995.241, el cual cumple con los requisitos exigidos para la investigación titulada: **INCENTIVOS LABORALES COMO COMO IMPULSO MOTIVACIONAL APLICADOS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO, VALENCIA, ESTADO CARABOBO**; por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin por ser un instrumento válido porque da respuesta a las objetivos de la investigación.

Bárbula a los 20 del mes de Mayo del año 2015

T. Ferrer
Profesor