

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
NÚCLEO-MONAGAS**



**DISEÑO DE UN PROGRAMA MOTIVACIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL
DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LA
UNIVERSIDAD GRAN MARISCAL DE AYACUCHO
NUCLEO MATURÍN, ESTADO MONAGAS
MAYO-AGOSTO 2006**

Asesor:

Lcda. Maria Maurera

Bachilleres:

García, Yulimir

Rodríguez, Elizabeth

**Trabajo de Grado Modalidad Áreas de Grado Presentado como
Requisito al Título de Licenciado en Administración**

Maturín, Agosto de 2006

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
NUCLEO MONAGAS**



ACTA DE APROBACIÓN

**DISEÑO DE UN PROGRAMA MOTIVACIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL
DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LA
UNIVERSIDAD GRAN MARISCAL DE AYACUCHO
NUCLEO MATURÍN, ESTADO MONAGAS
MAYO-AGOSTO 2006**

**AUTORES:
GARCÍA YULIMIR
RODRÍGUEZ, ELIZABETH**

**Lcdo. Juan C. Hernández
Asesor académico**

**Lcdo. Luís Orsini La Paz
Asesor académico**

**Lcda. Maria Maurera
Asesor académico**

Maturín Agosto 2006

DEDICATORIA

Para dedicarla algo no hay mejor motivo que al Amor por eso existimos.

A Dios, la virgen del Carmen, la virgen del Valle.

A mi madre por su incondicional apoyo, amor, dedicación, y ejemplo.

A mi padre por darme el ejemplo que todo se puede.

A mi hermana Maria A .su esposo Fredy, F, por los sobrinos tan especiales que tengo Fredy.j, Falhom's., Clemente f. Los adoro.

A mi hermano Carlos, J. Por su apoyo y que la perseverancia le sirva de ejemplo.

A mi hermana Gea Maria que dios ilumina y da fuerza para el futuro.

A mis abuelos Josefina Y Luís F que sin su consejo me faltaría luz.

A mis amigos Víctor, Patete, por su apoyo.

A mis tíos Jesús. M, y Luí. F, por creer en mi los adoro.

A mi asesora Maria M, al prof. Tan ESPECIAL Luís Orsini por su apoyo y dedicación.

A mi novio Jhonatan Méndez por su amor y comprensión.

Elizabeth Rodríguez

DEDICATORIA

Después de todo este tiempo como estudiante de constante y arduo esfuerzo, quiero dedicar este trabajo:

A Dios Todopoderoso y a la Santísima Virgen Del Valle, por estar siempre en todos los momentos de mi vida, iluminándome con su sabiduría y sobretodo con su amor, guiándome para alcanzar este sueño, hoy hecho realidad.

A mis padres Maria Sifontes y Segundo García, ejemplos de amor, comprensión y apoyo en todo momento, les doy gracias y que Dios me los bendiga. Los Quiero.

A mi Esposo Ronny Peña por ser mi compañero, mi apoyo incondicional en todo momento, por estar conmigo en las buenas y en las malas. Te Amo.

A mi bella y adorada Hija Angie Peña, por ser mi símbolo de lucha que a pesar de su corta edad supo comprender esos momentos que no estuve con ella.

A todos mis hermanos José Luís, Henry, Marielena, Coromoto, Mercedes, Wladimir, Maryulis por estar siempre pendiente de mi y siempre deseándome suerte. Los Quiero.

Yulimir García

AGRADECIMIENTO

Cada vez que se presenta un trabajo de este tipo, el cual requiere de voluntad y sacrificio, no debe haber mezquindad de nuestra parte en reconocer la colaboración desinteresada que prestan las personas más allegadas, con quienes compartimos inquietudes e ideas. Son nuestros familiares, colegas, amigos, profesores, compañeros de clases, quienes de una u otra forma innegable han contribuido de una u otra manera al éxito obtenido, apoyándome con sus palabras de estímulos y proporcionando aportes valiosos.

Por otra parte, quiero agradecer al grupo de personas que proporcionaron ayuda directa y quienes están involucrados en el contenido del texto de este documento. A los tres profesores de las Áreas de Grado en especial mención a la Licda. Maria Maurera, en su calidad de asesor, al Licdo. Arturo Tonomi Gerente del Departamento de Servicios Generales de la U.G.M.A. y a todo el personal que labora en esta institución, cuyos aportes fueron invaluable para el desarrollo de esta investigación.

Mil gracias a todos, no tengo como pagar lo que han hecho por la cristalización de mi objetivo.

Elizabeth Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Hoy cuando logramos una mas de nuestras metas, profesamos nuestro afecto y agradecimiento.

A Dios, Padre Celestial, por haber iluminado nuestro caminar hacia al logro de nuestros sueños.

A nuestros Padres y Hermanos por su apoyo incondicional durante el desarrollo de la investigación.

A la Casa de Estudio más Alta: La Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, por formar hombres al servicio de la sociedad.

A la Profesora Maria Maurera, quien con sus conocimientos oriento el inicio de esta investigación.

A los Profesores Juan Carlos y Orsini, por su valiosa colaboración en la finalización de este trabajo

¡A todos Gracias!

Yulimir García

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
RESUMEN	xi
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 DELIMITACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA	5
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	6
CAPITULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA U.G.M.A	8
2.2 MISION U.G.M.A.....	8
2.3 VISIÓN U.G.M.A	9
2.4 BASES TEÓRICAS	10
2.4.1 Antecedente de la Investigación	10
2.4.2 Motivación.....	11
2.4.3 Importancia de la Motivación	11
2.4.4 Teorías de la Motivación.....	12
2.4.4.1 Teoría de Abraham Maslow (Jerarquía de las Necesidades). 12	
2.4.5 Factores de Motivación.....	15
2.4.5.1 Factores Higiénicos o Insatisfactorios	15
2.4.5.2 Factores Motivadores o Satisfactorios	15
2.4.6 Incentivos.....	16
2.4.6.1 Incentivos Intrínsecos (Financieros).....	16
2.4.6.2 Incentivo Extrínsecos (No Financieros).....	16
2.4.6.3 Incentivos No Financieros de Higiene	16
2.4.6.3.1 Incentivos No Financieros Motivacionales	17
2.4.7 Estrategia Motivacional.....	18
CAPITULO III	21
MARCO METODOLÓGICO	21
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	21
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	21

3.3 UNIVERSO O POBLACIÓN	21
3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACION	22
3.4.1 Observación Directa	22
3.4.2 Cuestionario.....	22
3.4.3 Recopilación Documental	23
3.5 RECURSOS DISPONIBLES	23
3.5.1 Recurso de la Empresa	23
3.5.1.2 Humanos.....	23
3.5.1.3 Materiales.....	23
3.6 RECURSOS EN LA UNIVERSIDAD	24
3.6.1 Humanos	24
3.6.2 Materiales	24
3.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	24
3.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	25
CAPITULO IV	27
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	27
4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	27
CAPITULO V	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1 CONCLUSIONES.....	59
5.2 RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE CUADROS

Grafico N° 1. Opinión del personal de los Servicios Generales, referente al ambiente de trabajo donde ejecutan sus labores diarias.....	28
Grafico N°-2. Opinión del personal de los Servicios Generales, referente de que Manera se Sienten en la Institución.....	30
Grafico N° 3. Opinión del personal de los Servicios Generales en referencia como Consideran sus Relaciones con su Supervisor.....	31
Grafico N° 4. Opinión del personal de los Servicios Generales, referente cómo consideran sus Relaciones Interpersonales con sus compañeros sus compañeros.....	32
Grafico N° 5. Opinión del personal de los Servicios Generales, referente a la Comunicación frecuente con su Supervisor.	34
Grafico N° 6. Opinión del personal de los servicios Generales referente a los factores motivacionales que utiliza la institución.....	36
Grafico N° 7. Opinión del personal de los Servicios Generales, referente a cuales incentivos reciben por su labor como empleado de ese departamento.....	38
GRAFICO N° 8. Opinión del personal de los Servicios Generales en cuanto el tipo de adiestramiento le ofrece la institución.	40
Grafico N° 9. Opinión del personal de los Servicios Generales en cuanto a Su Motivación para Realizar sus Actividades Asignadas.	41
Grafico N° 10. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales referente a lo importante que ellos consideran recibir incentivos por su labor.....	43
Grafico N° 11. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales referente a lo importante que ellos consideran recibir reconocimiento por su labor en la institución.....	45
Grafico N° 12. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales referente a cuales de los incentivos desearían recibir como empleados de este Departamento.....	46
Grafico N° 13. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales referente a cuales de los factores motivacionales consideran fundamental para su satisfacción laboral dentro de la institución.....	48
Grafico N° 14. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales referente a cuales causas afectan negativamente la relación de su trabajo con los incentivos deseados por ellos.....	50
Grafico N° 15. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales en cuanto a su criterio que le hace falta a la institución para que esta le brinde mejores incentivos para el desarrollo completo de su trabajo.....	52

Grafico N° 16. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales en cuanto a si la institución los motiva constantemente a realizar cursos de acuerdo a su puesto de trabajo.....	54
Grafico N° 17. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales en cuanto si le gustarían los beneficios recreativos para que se incentiven a cumplir su labor diaria.....	56
Grafico N° 18. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales en cuanto si le gustarían que el la institución existieran carteleras donde se pudieran ver información de aniversarios, cumpleaños y reconocimientos.	58

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
NUCLEO MONAGAS**



**DISEÑO DE UN PROGRAMA MOTIVACIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL
DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LA
UNIVERSIDAD GRAN MARISCAL DE AYACUCHO
NUCLEO MATURÍN, ESTADO MONAGAS
MAYO-AGOSTO 2006**

Asesor:
Lcda. Maria Maurera

Bachilleres:
García, Yulimir
Rodríguez, Elizabeth

RESUMEN

Esta investigación esta dirigida al personal del Departamento de los Servicios Generales de la U.G.M.A, para estudiar la desmotivación laboral y la apatía en la integración grupal que afecta a los trabajadores en la realización de las actividades laborales, La misma plantea como objetivo el Diseño de un programa motivacional dirigido al personal de los servicios generales de la U.G.M.A, núcleo Monagas. La motivación es aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada forma y su conducta puede ser favorable o desfavorable. Sobre la base de ese argumento se basa el objetivo de esta investigación al tratar de establecer las estrategias motivacionales en la institución. Para el fin propuesto la metodología estuvo enmarcada en una investigación de campo, con el nivel descriptivo. La población estuvo conformada por todo el personal que labora en el departamento que consta con 17 trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos pueden señalarse LA U.G.M.A, debería implementar un plan motivacional que incluya incentivos institucionales y programas de capacitación para el personal que lleguen a cubrir las expectativas de estos, y así ellos se identificarían mas con la misión y visión de la institución para estar mas integrados y lograr unas relaciones interpersonales mas acopladas, con esto solo se pretende ser un vinculo que brinde las herramientas teóricas y lograr un acercamiento entre el grupo de trabajo y así mejorar la forma de integración con la institución fomentando el trabajo en equipo para fortalecer las relaciones interpersonales

Palabras claves: Motivación e Incentivos.

INTRODUCCION

La motivación en el trabajo es la complacencia intrínseca que experimenta el individuo en su trabajo, cuando valora positivamente sus actividades laborales siente retribuidas sus necesidades, sean fisiológicas, de seguridad, sociales, de sistema o de autorrealización, es por ello que se considera estas variables como un binomio indisoluble que impulsa al individuo a dar lo mejor de si en la ejecución de sus deberes y responsabilidades.

Esta es concebida a menudo como un impulso que parte del organismo como una atracción que emana del objeto y actúa sobre el individuo, es la fuerza que nos mueve a realizar actividades.

Es por ello, que en toda organización se debe tener presente la importancia de mantener su fuerza laborar motivada para poder estimularles hacia el logro de los objetivo y metas fijadas por la mismas. El grado de motivación puede variar de un individuo a otro, generando en el diferente patrón de comportamientos, valores sociales y capacidad para alcanzar sus objetivos.

Por esta razón la gerencia organizacionales se debe concentrar en los requerimientos de sus empleados, pues estos son los mas importantes, sin ellos no podrían funcionar efectivamente empresa alguna .Por eso es necesario ganar y conservar trabajadores manteniéndolos satisfechos.

Para cubrir tales requerimientos los empresarios deben mantener actualizados en cuanto a motivación del personal se refiere, de forma tal que

se conozcan a fondo las necesidades reales de los trabajadores, lo cual permitirá atacar directamente los puntos débiles de manera que se sientan atendidos y tengan un mayor desempeño.

Frente a este conjunto de apreciaciones surgió la necesidad de diseñar un programa motivacional dirigido al personal del Departamento De Servicios Generales de la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho, núcleo Maturín, Estados Monagas entre los meses comprendidos de Mayo- Agosto 2006.

A continuación se presenta una sinopsis detallada del contenido de cada capítulo.

En el Capítulo I, se plantea el problema, delimitación, justificación, objetivos generales y específicos y definición de términos.

En el Capítulo II, se indican las bases teóricas que sirvieron para la comprensión y análisis del objeto de estudio.

En el Capítulo III, se refiere a la metodología utilizada para el logro de los objetivos propuestos: tipo y nivel de investigación, universo o población, técnicas de investigación.

En el Capítulo IV, se refiere al análisis de los resultados de la investigación.

En el capítulo V, Se encuentran las conclusiones y las recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las empresas contemporáneas se considera al personal como el recurso más importante dentro de su estructura y funcionamiento, por cuanto la ejecución de las actividades y el logro de los objetivos se relacionan con la actuación y el comportamiento de los trabajadores.

Generalmente, la mayoría de los empleados no empieza con actitud negativa, una gran parte quiere trabajar eficazmente. Desean satisfacer sus necesidades a través del trabajo, adquirir seguridad, adaptarse, ganar reconocimiento, pasarla bien y adquirir nuevas habilidades.

Como no existe una fórmula mágica para motivar a los trabajadores por igual, debido a que todos no tienen las mismas actitudes frente al trabajo, es importante estudiar el ambiente laboral y buscar estrategias que ayuden a mantener en lo posible el rendimiento de los empleados.

Mediante la función motivacional los administradores ayudan a las personas a que puedan satisfacer sus propias necesidades y utilizar su potencial, con lo cual contribuye, al mismo tiempo, a los propósitos de la empresa. Por lo tanto, deben comprender los papeles asumidos por los empleados, la individualidad de las personas y sus personalidades.

En el caso concreto de la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho, específicamente en el Departamento de Servicios Generales se pudo

evidenciar, según observaciones directas y entrevistas informales con los trabajadores, los siguientes indicadores del problema que será el objeto de estudio: la ausencia de incentivos que generen un aumento en la motivación y con ello una mayor identificación con la institución y la poca iniciativa hacia la realización de las actividades laborales provocando insuficiencias en el ejercicio laboral y manteniendo un clima de tensión debido a la inadecuada planificación de los elementos mencionados anteriormente, surge la necesidad de diseñar una propuesta motivacional dirigido al personal del Departamento de Servicios Generales pertenecientes a la misma.

1.2 DELIMITACIÓN

De acuerdo a los criterios expuestos anteriormente y en virtud de su importancia en el ámbito organizacional, esta investigación estará dirigida al estudio del Diseño de un Programa Motivacional dirigido al personal del Departamento de Servicios Generales pertenecientes a la U.G.M.A., núcleo Maturín, Estado Monagas. Entre los meses comprendidos de Mayo-agosto 2006.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseño de un Programa Motivacional dirigido al personal del Departamento de Servicios Generales pertenecientes a la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho (U.G.M.A)., núcleo Maturín, Estado Monagas Mayo-agosto 2006.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Estudiar los factores motivacionales presentes en la institución.
- Identificar los incentivos que proporcionan la institución al personal
- Examinar los planes de motivación dirigido al personal de la U.G.M.A.
- Detectar los incentivos institucionales que desean los empleados del Departamento de Servicios Generales de la U.G.M.A, núcleo Maturín Estado Monagas .Entre los meses comprendidos de Mayo-agosto 2006.

1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

El éxito de toda organización esta determinado por un conjunto de factores entre los que destaca la motivación del personal, la cual impulsa, guía y mantiene el comportamiento del individuo hasta alcanzar la meta u objetivo deseado .Para lograr eso objetivos y metas es necesarios que exista un buen ambiente de trabajo, sistemas de recompensa e incentivos para mantener motivados a los trabajadores.

Estos factores no son aplicados en el departamento de Servicios Generales de la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho por eso es necesario hacer un estudio investigativo para determinar el nivel de motivación que posee los trabajadores que laboran en dicho departamento.

Se espera que esta investigación sea de gran importancia y utilidad para la institución y se tomen en cuenta los diferentes planteamientos debido a que con la misma se logra:

Dar a conocer la importancia de los mecanismos motivacionales que mantendrán satisfecho al personal.

Planear estrategias que ayuden a incrementar la eficiencia de los trabajadores y así contribuir en el desarrollo de la empresa.

1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Actitud: Son declaraciones que evalúan, ya sea favorable o desfavorablemente, objeto, gente o eventos. Reflejan como se siente un individuo acerca de algo. (Robbins, 1998, p.438)

Aprendizaje: Cualquier cambio relativamente permanente que se presenta en la conducta que es fruto de la experiencia. (Robbins, 1996, p.685).

Conducta: Modo de comunicarse con una persona en las relaciones con los demás, según se norma moral, social, cultural. (Merani, 1993, p.34).

Estímulos: Cualquier cambio de energía que excita a un receptor libremente empleado para cualquier objeto o suceso que tiene tal efecto. (Dever, 1998, p.514)

Estrategias: Acción propuesta para asegurar el logro de los objetivos considerados y aprovechando las oportunidades que brindan o las debilidades que ofrece la contraparte. (Londoño y Rodríguez, 1997, p.220).

Incentivos: Cualquier fortalecimiento de la tendencia hacia un fin u objetivo por la adjudicación a ese objetivo de valores adicionales de cualquier tipo. (Mayet, 1997, p.412)

Necesidad: Condición carecer, desear o requerir algo que estuviera presente, sería benéfico para el organismo al facilitar la conducta o satisfacer una atención (Herman, 1997, p.234).

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA U.G.M.A

La Universidad “Gran Mariscal de Ayacucho”, fue creada en el año de 1985 por el Dr. Eduardo González Reyes. Fue autorizada a funcionar en 1987, mediante decreto presidencial. Se establece en Maturín a través e un convenio con el Instituto de los Recursos Humanos (INFORHUM) en el año 1990, el cual inicia sus operaciones en Monagas al dictar diversos postgrados administrativos y encontrándose ubicado para este momento en la Av. Raúl Leoni, edificio Olga Beatriz, además de otras regiones del estado, luego se apertura cohortes en otros estados como Delta Amacuro, Bolívar, Sucre, Anzoátegui, coordinados desde maturín. El 07 de septiembre de 1993, nace el núcleo Maturín con el fin de expandir el compromiso contraído en la formación del recurso humano de la región. En 1994 entra en funcionamiento la facultad de ciencias económicas y sociales, con la apertura del curso introductoria para la selección de los aspirantes a ingresar como estudiantes regulares, para ello se crea la coordinación de la facultad. Para el año 1995, se crea la Facultad de Derecho.

2.2 MISION U.G.M.A

Tomando como referencia los elementos fundamentales de políticas, se estableció la siguiente misión crucial de la U.G.M.A.

1. Formar profesionales de la más alta calidad académica.

2. Proporcionar a sus estudiantes la mejor formación cultural.
3. Conducir la formación de acuerdo a una excelente preparación para el trabajo.
4. Proporcionar un conocimiento sólido de comprensión de los problemas sociales y su vínculo nacional e internacional.
5. Dotar a sus estudiantes de las habilidades necesarias para desempeñarse en medio de alta tecnología especialmente apoyados en la informática.
6. Preparar a sus estudiantes en las iniciativas para desempeñarse como empresarios eficientes dentro de elevadas condiciones éticas y morales.

2.3 VISIÓN U.G.M.A

- 1- La Universidad Gran Mariscal de Ayacucho se propone ser una institución de calidad al servicio del progreso de la región oriental y de la nación, dedicada a la formación de profesionales competentes, cultos, críticos y comprometido, y que sean capaces de responder a las necesidades del desarrollo del momento, y al mejoramiento y bienestar social, así como de anticiparse a los cambios y actuar como líderes del mismo.
- 2- La Universidad Gran Mariscal de Ayacucho inspirada en la sociedad del conocimiento quiere asumir un papel recto anticipado, para ofrecer a la sociedad en general, y a sus empresas, instituciones y organizaciones en particular, el enorme potencial de sus recurso humano y así

- 3- Procura la formación integral de la calidad para sus estudiantes mediante el desarrollo de la docencia, investigación y la extensión, en el cual la participación activa de los estudiantes en su proceso formativo sea clave, no solo para la formación profesional, sino para el desarrollo integral de la persona humana.
- 4- Propicia disponer de un profesorado de seguridad y estabilidad, de alta formación, innovador y comprometido con la calidad .Para ello favorecerá su formación a los mas altos niveles y actualización permanente, tanto en su campo de especialización como en el aspecto pedagógico, todos ellos integrado a la visión - misión de la universidad.

2.4 BASES TEÓRICAS

2.4.1 Antecedente de la Investigación

Jiménez Aidé y Tovar Elenita (2001), desarrollaron un trabajo de investigación titulado “ **DISEÑO DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES DIRIGIDAS A LOS EMPLEADOS QUE ELABORAN EN EL MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA, Maturín, Estado Monagas** ”, y establecieron que : las condiciones físicas no son suficientemente óptimas para permitir la satisfacción y comodidad del personal de su ambiente laboral, los empleados desean recibir curso de computación , construcción, contabilidad presupuestaria y seguridad industrial ,falta de motivación por parte de los supervisores de los empleados del Ministerio de infraestructura.(p.82-83).

Guevara Aureliana , (2003), desarrollo un trabajo de investigación titulado:”**Diseño de Estrategias Motivacionales para los Empleados Administrativos del Centro Medico,C.A. Maturín 2003**” ubicado en Maturín, los cuales poseen una gran necesidad de logro, auto-realización y crecimiento.(p.77-79).

2.4.2 Motivación

El tema motivación es uno de los temas más investigados en el campo del comportamiento organizacional. La motivación puede ser entendida como el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. Al respecto Chiavenato (1988) indica: “Es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada forma o, por lo menos, que de origen a una proposición, a un comportamiento específico” (p.57).

2.4.3 Importancia de la Motivación

La administración utiliza la motivación para mantener un buen ambiente en el cual las personas trabajan juntas en grupos hacia el logro de objetivos comunes. Un gerente no puede hacer su trabajo sin conocer lo que motiva a las personas.

Para hacer que la gente se adapte no hay mejor manera que mostrar una actitud de preocupación e interés hacia lo que hacen, haciéndolos participar primero y después escuchando sus comentarios. Las instituciones que normalmente escuchan a sus empleados, obtienen una productividad más alta y una excelente comunicación en ambos sentidos. Crean un clima

que permiten las sugerencias en todos los niveles que son escuchadas usadas y apreciadas.

Es evidente que una persona motivada pondrá todo su empeño en realizar sus deberes y responsabilidades movido por un estímulo que puede ir desde la promoción, ascenso, aprobación de su jefe, competencia hasta el dinero para ofrecer más comodidades al núcleo familiar.

2.4.4 Teorías de la Motivación

2.4.4.1 Teoría de Abraham Maslow (Jerarquía de las Necesidades)

Abraham Maslow en su teoría conocida como teoría de las necesidades humanas señala que ha medida que el individuo satisface las necesidades primordiales, elementos para la supervivencia tendrá la motivación necesaria para ir en busca de satisfacer otras necesidades.

Maslow establece una jerarquía conformada por cinco categorías:

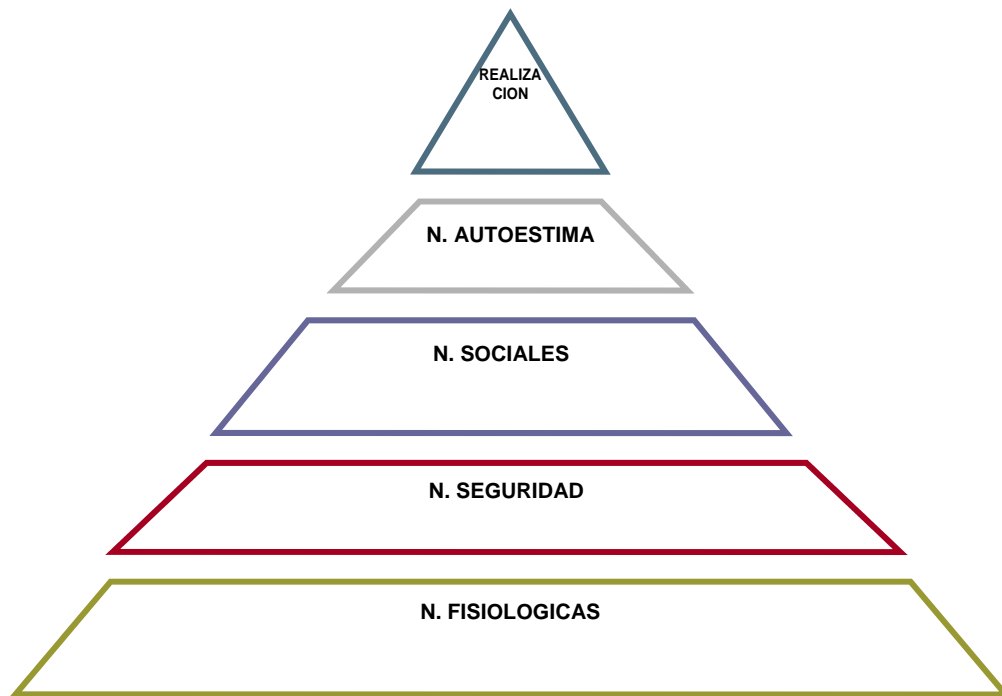
- **Necesidades Fisiológicas:** Comprende el nivel mas bajo de la jerarquía. Se trata de las necesidades mas elementales; que todos tenemos por ejemplo, la necesidad de alimento, abrigo, bebidas y descanso.
- **Necesidades de seguridad:** Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas, se activan las necesidades de seguridad. Se convierten en las necesidades que la persona trata de satisfacer las necesidades de protección contra el peligro o privación y de seguridad.

- **Necesidades sociales:** Una vez que las necesidades fisiológicas y las de seguridad están completamente satisfechas ya no motivan la conducta. Ahora las necesidades sociales se convierten en los motivadores activos de la conducta. Necesidades como la de afiliación, amor, recibir afecto y de amistad.
- **Necesidad de ego (autoestima):** estas necesidades comprenden la autoestima y la posición social que debe tener todo individuo en la sociedad, las necesidades del ego solamente motivan al comportamiento una vez que las necesidades de orden inferior han quedado razonablemente satisfechas.
- **Necesidades de auto-relación:** Existe una última necesidad de auto-relación que solamente empieza a dominar el comportamiento de la persona una vez que las necesidades de nivel inferior están razonablemente satisfechas. Este es la etapa a la cual toda bien satisfecha desea llegar para lograr alcanzar las metas deseadas logrando conseguir su propia auto-relación (Dessler, 1991, Pág. 351-352)

La satisfacción de las necesidades de Maslow sugiere que todos tienen la posibilidad de ascender en la satisfacción creciente de sus necesidades. Sin embargo, acota que existen individuos cuya tendencia está dirigida a la satisfacción de las necesidades de mayor jerarquía. Para ellos, tales casos representan inmadurez, retardo en el crecimiento o neurosis.

En términos normales, en cada etapa de la vida, y a medida que se evoluciona y se van alcanzando metas, las necesidades pueden ir cambiando, pero siempre producirán el impulso de generar un comportamiento, un esfuerzo para satisfacer esas necesidades.

A continuación se presenta el Modelo de la Jerarquía de las Necesidades de MASLOW.



Fuente: Stoner A, 1994 p. 475

2.4.5 Factores de Motivación

Hunt y Hill (1973), citados por Chiavenato (1988) expresan de la teoría dual de Herzberg, que la misma descansa en los siguientes factores:

2.4.5.1 Factores Higiénicos o Insatisfactorios

Se refiere a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la perspectiva ambiental. Constituyen los factores tradicionalmente usado por las organizaciones para obtener motivación de los empleados. Cuando esos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no lo logra elevar substancial y duraderamente la satisfacción. Sin embargo, cuando son precarios, provocan ausencias de satisfacción.

2.4.5.2 Factores Motivadores o Satisfactorios

Se refiere al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo, producen efectos duraderos de satisfacción y de aumento de productividad en el nivel de excelencia, o sea, superior a los niveles normales. El término de motivación para Herzberg, incluye sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestado por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado para el trabajador. (Pág.65).

Estos dos factores son de mucha importancia, ya que se debe motivar el trabajador tanto interna como externamente para que pueda satisfacer sus

necesidades y sentirse en un ambiente de trabajo agradable, logrando un mejor rendimiento en las labores que desempeña.

2.4.6 Incentivos

Se utiliza como argumento para impulsar las metas del trabajador por parte de la organización .Dentro de ellos están:

2.4.6.1 Incentivos Intrínsecos (Financieros)

Este referido básicamente al salario y todo aquello que puede generar beneficio (dinero), dentro de la organización. El dinero es considerado como el único y mas importante incentivo dentro de las organizaciones, ya que es asociado a todos los bienes y servicios que se puedan adquirir con él.

2.4.6.2 Incentivo Extrínsecos (No Financieros)

Conforman otro de los elementos de la motivación laboral. Este tipo de incentivos resultan difíciles de proporcionar al trabajador ya que son vistos como algo muy diferente a una atribución directa por su trabajo.

Estos incentivos se clasifican en dos grandes grupos: los no financieros de higiene y los motivadores.

2.4.6.3 Incentivos No Financieros de Higiene

Entre estos se pueden mencionar los siguientes:

- Seguridad: Oportunidad del trabajo de contar con una estabilidad laboral y en condiciones adecuadas para llevar a cabo su trabajo.

- Clima de Trabajo: Relaciones interpersonales entre el trabajador y sus compañeros.
- Relación Superior – Empleado: Conjunto de interacciones entre el binomio trabajador – supervisor.
- Condiciones Generales de Trabajo: Situaciones que rodean el desempeño laboral como el calor, ruido, ventilación, espacio, etc.

2.4.6.3.1 Incentivos No Financieros Motivacionales

Se pueden mencionar los siguientes:

- Comparación salario o escalafón.
- Ascensos.
- Reconocimientos por escrito: Diplomas, reconocimientos, memorandos.
- Reconocimiento verbal: Palabras de estímulo al buen desempeño.
- Reconocimiento económico: Dinero, vales o prestaciones sociales por el buen desempeño laboral.
- Prestaciones: Servicios médicos, vacaciones, pensiones, días económicos y festivos.

Todo lo expuesto anteriormente deja claro que no puede hablarse de motivación laboral sin dejar presente que la organización solo la facilita o dificulta al estimular al trabajador, conociéndolo y otorgándole aquellos incentivos que considera que los impulsaran hacia el logro de sus metas.

2.4.7 Estrategia Motivacional

La conducta de los individuos en cuanto a la satisfacción de las necesidades es necesariamente adaptable. Las necesidades se diferencian entre sí, en la misma medida en que resultan las diferencias entre necesidades como la consideración de todos aquellos aspectos en los cuales difieren los individuos, pueden ser tratados mediante una estrategia Motivacional. El problema radica, fundamentalmente en el hecho de que la mayoría de las personas que supervisan desde el punto de vista racional, y consideran la satisfacción de las de las necesidades humanas en forma consciente y productiva.

En línea general, Villegas (1998) establece los pasos de una Estrategia Motivacional:

- 1) Identificación de las necesidades de motivación en el individuo: esos requerimientos de motivación pueden identificarse, a través del análisis del comportamiento de las personas, determinan la presencia de una necesidad específica o determinan la frecuencia de un estado de tensión. Sin embargo, otros factores distintos de una muestra de conducta, que son de carácter extremo, pueden indicar la necesidad de aplicar algún tipo de conectivo a situaciones de comportamientos. Entre otros pueden mencionarse los índices de productividad demasiado bajos, el incremento de los accidentes industriales, los índices elevados de rotación y ausentismo, la erosión en las relaciones obreros – patrones. El requerimiento principal con respecto a este primer punto consiste en que cada supervisor sea lo suficientemente hábil como para detectar las situaciones anormales que requieren motivación.

- 2) Definición de Estrategias: Consiste en que se pueden identificar los incentivos que el supervisor podrá usar en el momento de iniciar la acción motivadora. Cada supervisor, cualquiera que sea el nivel jerárquico que ocupen en la organización debe conocer con claridad el conjunto de incentivos que pueden usar en un determinado momento, con respecto a sus subordinados. Casi se puede decir que el conjunto de incentivos usado por cada supervisor, tiene características propias e individuales que están relacionadas con el estilo y la calidad de liderazgo que ejerza la persona. Generalmente se clasifican los incentivos en dos grandes grupos: Incentivos positivos, aquellos que no solamente son efectivos para el logro de los fines organizacionales si no también, a nivel de la satisfacción de los individuos entre ellos se mencionan, el dinero, la seguridad, el reconocimiento, la competencia. Los incentivos negativos: están orientados a la motivación del compartimiento deseado a través del castigo o la amenaza. Entre estos se encuentra la amonestación, a las sanciones disciplinarias de todo orden, la supervisión en el servicio y el despido.
- 3) Aplicación de los Incentivos: este resulta fundamental a la hora de aplicar la motivación en forma constructiva. La variedad de forma y aplicación de los incentivos que se encuentran en las organizaciones son diferentes y cada una de ellas es aplicada en función de los resultados que se deseen obtener a través del proceso motivacional. Lo importante es no perder de vista el hecho de que el mismo incentivo pueda producir diferentes resultados si se aplica a diferentes personas en condiciones también diferentes. Lo mismo que un determinado resultado motivacional puede obtenerse mediante la aplicación de diversos tipos de incentivos.

Lo verdaderamente importante es que el supervisor tiene en consideración que la aplicación del incentivo deberán considerarse factores como: el individuo mismo, su personalidad sus características culturales, el momento de aplicación del incentivo en cuyo caso debe escogerse la oportunidad mas conveniente, el lugar en el cual se va a aplicar el incentivo; luego la intensidad del incentivo puesto que cada uno de ellos tiene diferentes grados de intensidad para su aplicación.

Finalmente, quienes supervisan y ayudan a los trabajadores en la solución de sus problemas de comportamiento, deben dedicar especial atención a los resultados que se obtienen a través del proceso motivacional. El mismo deberá complementarse con un adecuado seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos. No solamente porque las personas reaccionen en forma diferente ante la aplicación de los incentivos, sino que la verificación del propósito final de la investigación que es el cambio en el comportamiento del individuo, tiene que ser determinado con objetividad para que pueda lograr los objetivos de las estrategias motivacionales.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizaría para desarrollar este proyecto será de campo ya que los datos se recogerán directamente de la realidad en el objeto de estudio.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptiva al cual se hace con el propósito de recabar toda la información para el proyecto de diseño de una propuesta motivacional dirigido al Personal del Departamento de Servicios Generales de la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho, local Maturín, estado Monagas, mayo 2006 .

3.3 UNIVERSO O POBLACIÓN

La población estará conformada por el personal que labora en el Departamento de Servicios Generales de la U.G.M.A.; si lo expresamos en cantidades será:

Personal	Cantidad
Jefe de unidad	1
Personal de mantenimiento	5
Personal e limpieza	12
Total	18

FUENTE: Información recogida del Departamento de Servicios Generales de la U.G.M.A., mayo 2006.

3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACION

En la realización de este proyecto de investigación creemos necesario utilizar ciertas técnicas para la obtención de datos que ayudarán a una mejor comprensión del estudio. Para el mejor desarrollo de este proyecto utilizaremos las siguientes:

3.4.1 Observación Directa

Por medio de esta técnica el investigador participa en el desarrollo del fenómeno que se observa y estudia.

Según Sabino lo define: Percibir activamente la realidad exterior orientándola hacia la recolección de datos previamente definidos como de interés en el curso de la investigación” (Pág.147).

3.4.2 Cuestionario

Es el instrumento más utilizado para recolectar los datos, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. (Hernández, S, 1999.Pág.276).

3.4.3 Recopilación Documental

A través de esta técnica se pudo recaudar documentación necesaria para el desarrollo y análisis de esta investigación.

Ander Egg (1983), dice: Es un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto. (p.213).

3.5 RECURSOS DISPONIBLES

Para lograr los objetivos de la investigación se requiere de recursos humanos, materiales.

3.5.1 Recurso de la Empresa

3.5.1.2 Humanos

- Asistentes R.R.H.H.
- Jefe de Servicios Generales.

3.5.1.3 Materiales

- Artículos varios de oficina: lapiceros, hojas de máquinas.
- Folletos y gacetas.
- Fotocopiadora.

3.6 RECURSOS EN LA UNIVERSIDAD

3.6.1 Humanos

- Asesor académico.
- Personal administrativo.

3.6.2 Materiales

- Textos bibliográficos.
- Fotocopiadoras.

3.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES PROGRAMADAS												
1.Hacer Propuesta a la empresa	x											
2.Recibir Propuesta de la empresa		x										
3.Conocimiento de la empresa			x									
4.Asesoría, transcripción y entrega del informe de proyecto				x								
5.Participación directa y entrega de cuestionario						x						
6.Evaluación de los resultados del cuestionario							x	x				
7.Conclusión y recomendación del proyecto									x	x		

En el siguiente cuadro se señalaran las actividades que se realizaron en el Departamento de Servicios Generales de la U.G.M.A para la consecuente realización de esta investigación.

Todas estas actividades se realizaron con la ayuda del personal del Departamento de los Servicios Generales de la U.G.M.A. y así poder recolectar la información necesaria para la realización de este proyecto de investigación.

3.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La operacionalización de las variables es el proceso de simplificación de variables que le permite mayor comprensión a las mismas. En este aspecto Acevedo (1998), sostiene: “Para operacionalizar las variables es menester valerse de indicadores. Estos constituyen las subdimensiones de las variables y se descomponen en ítems, medida de inicio o indicador de la realidad que se quiere conocer”. (p.104).

Esto significa que es necesario descomponer las variables de manera de hacer más precisa e inteligible su comprensión.

OPERANACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem
Estudiar los factores motivacionales presentes en la institución	Factores Motivacionales	Condiciones de trabajo físicas, ambientales, sociales y aumento de productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfactorio • Satisfactorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo • Relaciones de grupo • Cargo • Comunicación 	1,2,3,4,5, 6
Identificar los incentivos que proporciona la institución al personal	Incentivos	Es el argumento que se utiliza para impulsar las metas del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • Intrínsecos(financieros) • Extrínsecos(no financieros) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldos y salarios • Reconocimientos • Adiestramiento 	7,8
Examinar las estrategias motivacionales dirigidas al personal	Satisfacción de necesidades	Acción propuesta para asegurar el logros de los objetivos considerados	<ul style="list-style-type: none"> • identificación de las necesidades • Definición de estrategias • Aplicación de incentivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Incentivo • Reconocimiento • Recomendación 	9,10,11, 12,13
Detectar los incentivos institucionales que desean los empleados del Departamento de Servicios Generales de la U.G.M.A	Incentivos Institucionales	Es un objeto ambiental que hace que un individuo realice o repele una secuencia de conducta	<ul style="list-style-type: none"> • Financieros • No financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldos • Cesta ticket • Capacitación y estudios • Seguro de vida • Ince • H.C.M • S.S.O 	14,15,16, 17,18

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

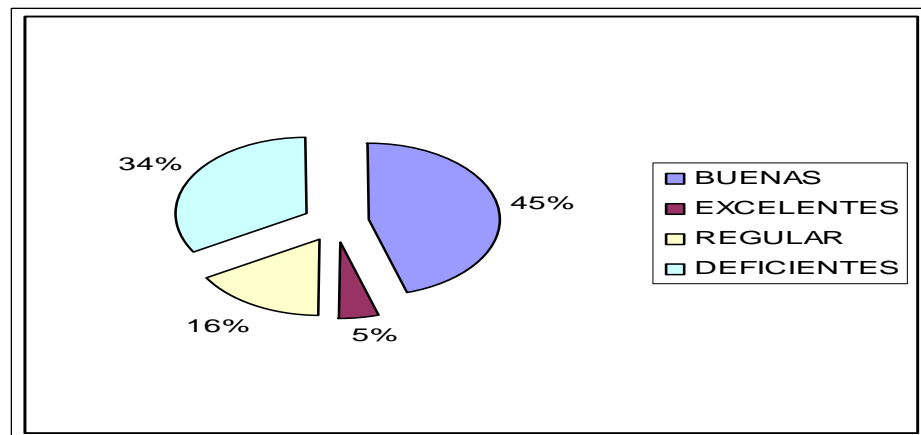
Este capítulo forma parte esencial de la investigación será donde se describirá de manera clara y precisa los datos que se recopilaron en la aplicación del cuestionario a los integrantes del Departamento de los Servicios Generales de la U.G.M.A, Núcleo Maturín Estado Monagas.

El cuestionario estuvo dirigido diecisiete (17) empleados que integran este departamento.

El cuestionario lo hemos considerado una herramienta idónea para obtener información de manera precisa para lograr el fin propuesto por nosotras ya que este es mecanismo que utilizamos para recolectar de manera sistemáticamente la información suministrada por el personal de el Departamento de Servicios Generales de la U.G.M.A, para llevar a cabo el proceso de tabulación y posterior análisis de toda la información obtenida mediante este mecanismo

Una vez puesto en marcha el proceso descrito anteriormente ahora con los datos de los resultados se presentaran cifras porcentuales, para la posterior evaluación de un análisis cuantitativo y cualitativo, con la finalidad de brindar la posibilidad de recomendar estrategias que puedan ir minimizando con el transcurrir del tiempo a lograr que en la institución los empleados logren alcanzar una mejor motivación para desarrollar mejor su labor.

Grafico N° 1. Opinión del personal de los Servicios Generales, referente al ambiente de trabajo donde ejecutan sus labores diarias.



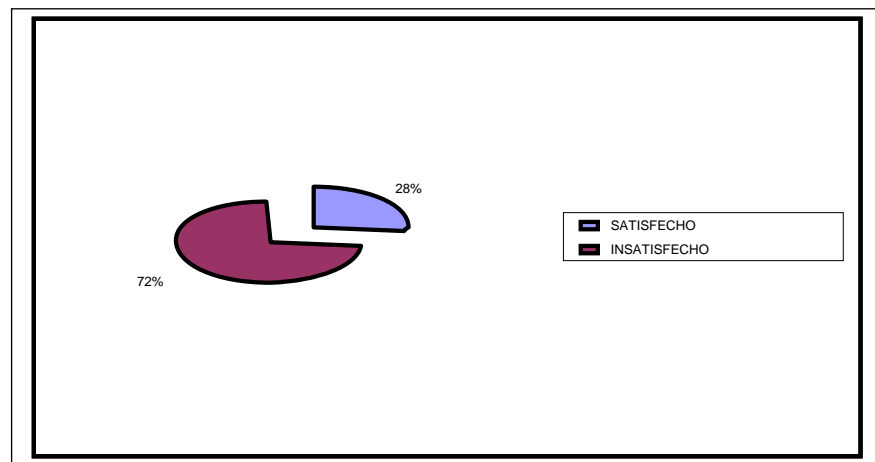
Fuente: ver tabla N° 1

En el gráfico N° 1, se puede observar que el personal que labora el Departamento de Servicios Generales de la U.G.M.A, expresa que su ámbito laboral es en un 45% considerado Bueno, en tanto el 34% refiere que el ambiente de trabajo es Excelente, ahora el 16% indica que el ambiente es Regular, por último el 5% estima que el ambiente es Deficiente.

En referencia con el ambiente de trabajo MASLOW (1988). Expresa “que esta permite definir la conducta integradora del personal mediante el ambiente de trabajo que involucren al empleado y las condiciones físicas que a este la rodean logrando en el tiempo expresarse como factor indispensable para el aumento de la productividad en el nivel de excelencia”. Pág. 65.

Por eso se considera imprescindible que el personal cuente con una orientación acorde a sus necesidades y condiciones que rodeen su ambiente de trabajo para lograr un mejor beneficio a la hora de desarrollar sus actividades asignadas para tener una visión más acorde con los objetivos institucionales a destacar

Grafico N°-2. Opinión del personal de los Servicios Generales, referente de que Manera se Sienten en la Institución.



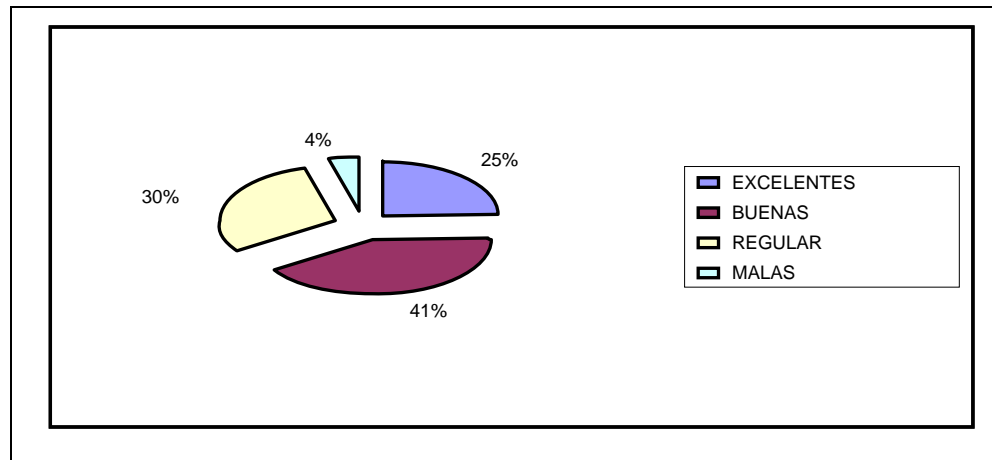
Fuente: ver tabla N° 2

En el grafico N° 2, el personal expresa que en un 72% se siente Satisfecho con la institución y por otro lado el 25% del personal se siente Insatisfecho con la institución.

En ocasiones muchas personas sienten que su motivación disminuye o desaparece por completo. Cuando esto sucede, tiende a paralizarse y a no avanzar. Puedes sentirte frustrado porque no progresas. Una manera de estar motivado es viéndote prosperar; pero si eso no sucede, no te sientes motivado y viceversa.

A hora bien se puede decir que la manera en que los trabajadores considera como se sienten con la institución tiene que ver con la posición personal de cada uno ya que por medio de los valores y creencias que tengan los individuos se puede percibir de manera satisfecho o insatisfecho en su ámbito laboral.

Grafico N° 3. Opinión del personal de los Servicios Generales en referencia como Consideran sus Relaciones con su Supervisor.



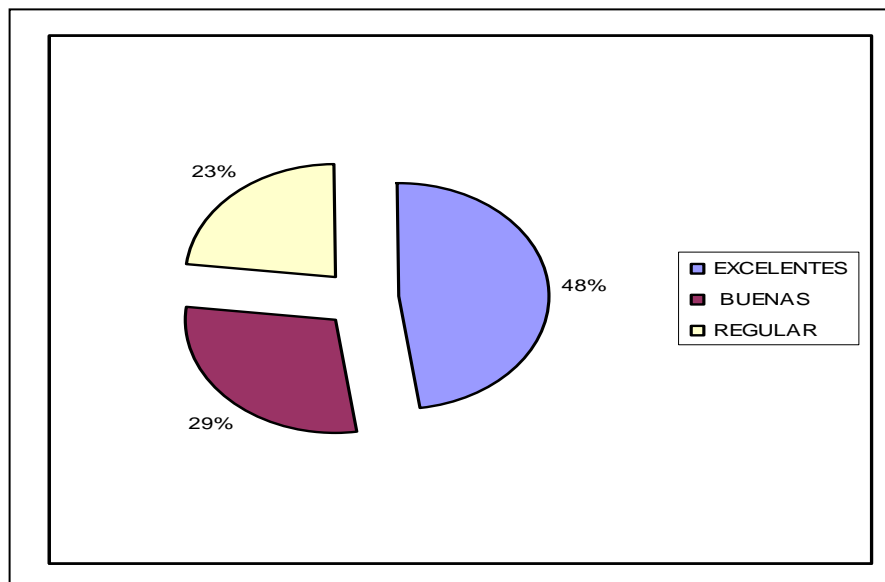
Fuente: ver tabla N° 3

En el gráfico N° 3 se observa que el personal considera sus relaciones con el supervisor en un 41% de manera Buenas, y en un 30% Regulares, de otro punto de vista en un 25% que son consideradas Excelentes, por último en un 4% son consideradas Malas.

Para hacer una idea más clara de lo que es un verdadero líder lo definiríamos como: "Un fenómeno dinámico, producto de la interacción que se da entre los miembros de un grupo". (Pág. 210).

Las relaciones interpersonales entre trabajador y empleados debería de estar en un clima propicio para el mejor entendimiento de las partes que integran un grupo de trabajo, por cuanto se evidencia que en la institución no hay muy buen clima de integración de las partes tendrán diferentes puntos de vistas y así no se lograra llegar a acuerdos favorables para la tener una comunicación idónea.

Grafico N° 4. Opinión del personal de los Servicios Generales, referente cómo consideran sus Relaciones Interpersonales con sus compañeros sus compañeros.



Fuente: ver tabla N° 4

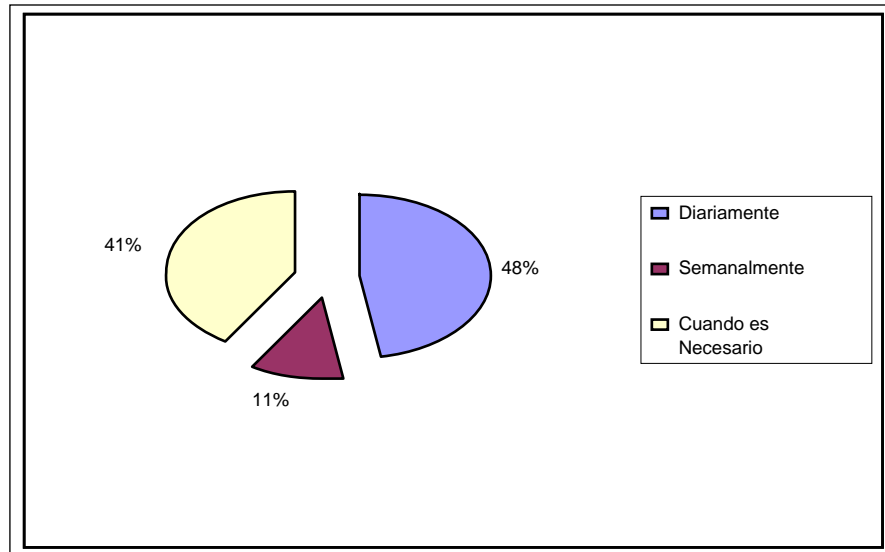
En el grafico N° 4 se indica que el personal considera sus relaciones interpersonales con sus compañeros de labores diarias de manera Excelentes en un 48%, de forma que para orto grupo es Buena la relación en un 29% y por ultimo es considerada Regular en un 23%.

Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como fin en si mismo.

Por lo tanto las organizaciones deben colocar a cada individuo en un área específica, ya que cada uno posee sus propias percepciones, valores, actitudes; pero a pesar que cada uno se desempeña individualmente ellos pertenecen a grupos de trabajo donde existen

inevitables relaciones interpersonales que crean diferencias entre sus integrantes por motivos diversos y un tanto delicados.

Grafico N° 5. Opinión del personal de los Servicios Generales, referente a la Comunicación frecuente con su Supervisor.



Fuente: ver tabla N° 5

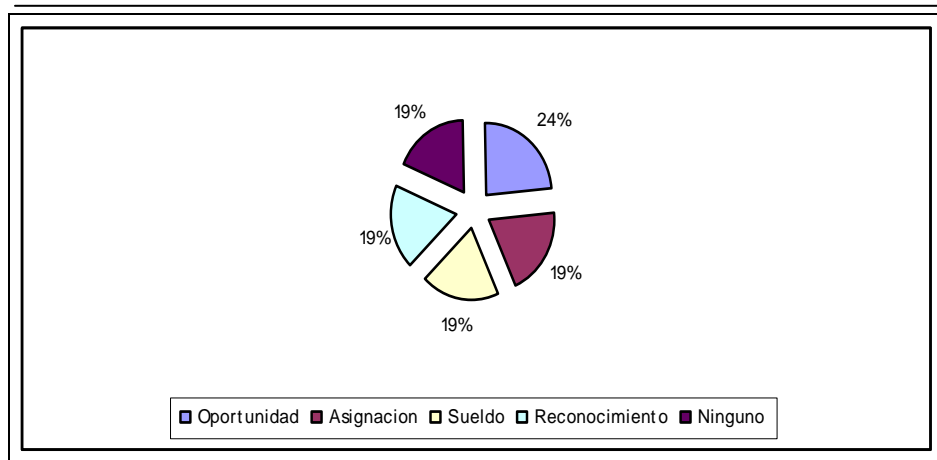
En el gráfico N° 5 se observa que la comunicación de los empleados del Departamento de Servicios Generales se estima que se realiza en un 48% Diariamente, pero en un 41% considera que se realiza Cuando lo Consideren Necesaria, para el 11% de los trabajadores la estiman Semanalmente.

La comunicación es un proceso mediante el cual transmitimos recibimos datos, ideas, y actitudes para lograr comprensión y acción. Esta va a comprender la integración más simple del contacto humano, donde el individuo ve su interior y expresa sus valores, normas sociales y culturas para establecer relaciones grupales en distintas formas.

La buena comunicación y la retroalimentación que se obtenga será la vía más idónea para llegar a comprender las normas que se

imparten los superiores a sus subordinados con respeto y consideración hacia los individuos que se tienen a cargo para el logro de los objetivos establecidos.

Grafico N° 6. Opinión del personal de los servicios Generales referente a los factores motivacionales que utiliza la institución.



Fuente: ver tabla N° 6

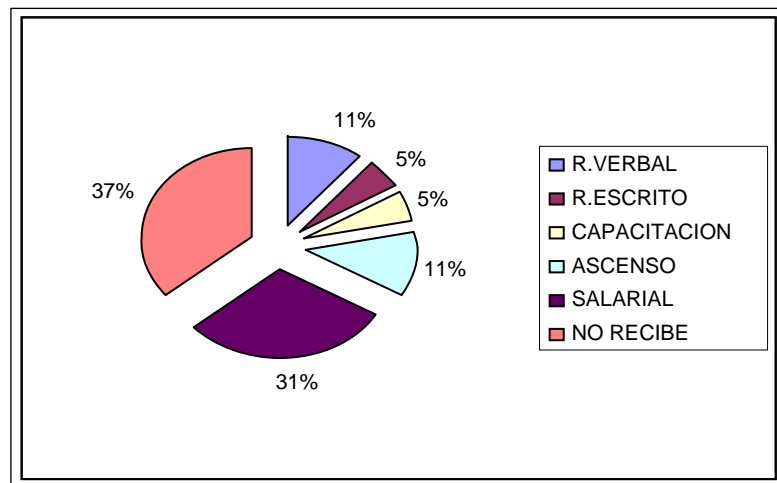
En el gráfico N° 6 se observa que el personal de los servicios Generales considera que los factores motivacionales que les brinda la institución son para ellos estimados en un 24% Oportunidad de Progreso Personal, la Asignación de Responsabilidades es estimada en un 19%, que el Sueldo lo consideran en un 19%, que el Reconocimiento es estimado en un 19%,y que en un 19% no reciben Ningún factor motivacional.

Los factores motivacionales que inciden sobre el personal o recurso humano, primeramente porque el hombre presenta algunas características en su comportamiento organizacional, tales como pro actividad, socialización, manifestación de necesidades, para ello percibe, evalúa, piensa, elige, y manifiesta capacidades, en fin, es un ser complejo. Aunado a esto, existen diferencias entre los objetivos

empresariales e individuales, los cuales deben armonizarse para lograr el éxito.

Todos los individuos integrantes de un grupo de trabajo deben luchar de manera acorde por sus beneficios contractuales ya que las leyes nos brindan la oportunidad de ser favorecidos por estos y los empleadores en el deber de hacerlos cumplir. Por cuanto si el personal esta bien estimulado a cumplir con su labor se tendrá el objetivo organizacional presente.

Grafico N° 7. Opinión del personal de los Servicios Generales, referente a cuales incentivos reciben por su labor como empleado de ese departamento.



Fuente: ver tabla N° 7

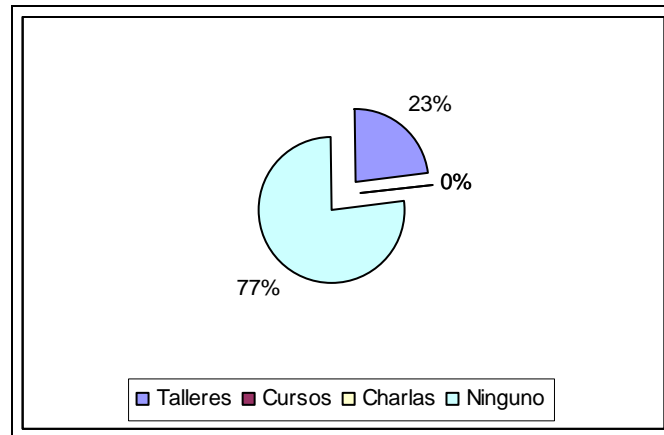
En el grafico N° 7 se puede observar que el personal No Recibe reconocimientos en un 37%, que en un 31% recibe Reconocimiento de tipo Salarial, en un 11% recibe Ascenso, de igual manera recibe Reconocimiento Verbal en un 11%, en 5% del personal estima recibir Reconocimiento Escrito, por ultimo el otro 5% del personal recibe Capacitación.

Incentivos en una empresa publica o privada pueden ser de tipo intrínsecos o extrínsecos, los primeros tienen que ver directamente con aspectos cubiertos con dinero o su equivalente, los segundos con otros tipos de prestaciones, como los aspectos sociales que buscan brindar seguridad y comodidad al trabajador y su grupo familiar, como medio de que dedique todo su esfuerzo y atención a sus tareas y

responsabilidades laborales, y se corresponden con los beneficios no económicos que contemplan los incentivos.

En el desarrollo institucional están involucrados los aspectos de revitalización, actualización, activación y renovación de la misma mediante los recursos técnicos y humanos, destacando la necesidad de evitar la decadencia y la obsolescencia corporativa, haciendo uso de sus procesos con el fin de producir resultados de cambios dentro de la institución para que puedan lograr sus objetivos empresariales, y no hay cosa mas bonito que el esfuerzo del día a día sea reconocido.

GRAFICO Nº 8. Opinión del personal de los Servicios Generales en cuanto el tipo de adiestramiento le ofrece la institución.



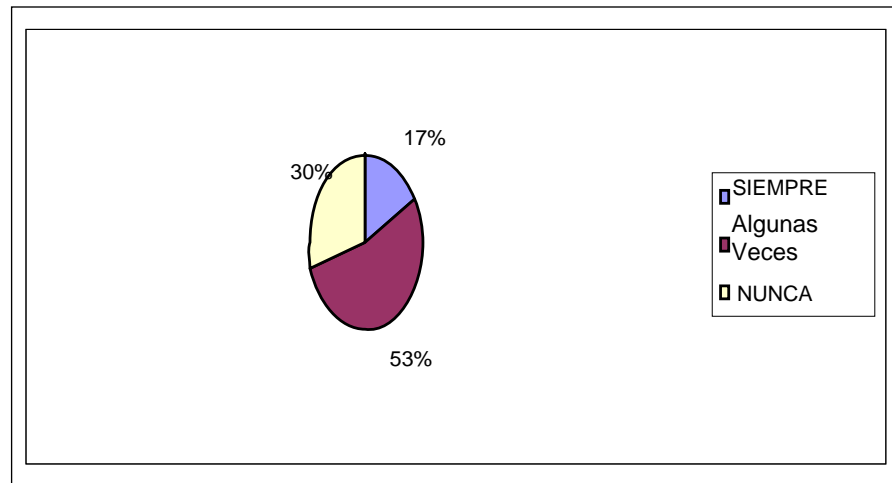
Fuente: ver tabla Nº 8

En el gráfico Nº 8 se observa que el personal No Recibe Ningún tipo de Adiestramiento estimado en un 77%, por otro lado se estima que un 23% recibe Cursos como parte de su adiestramiento.

El adiestramiento puede constituir también un incentivo importante para el trabajador ya que de esta forma la propia organización le brinda la oportunidad de prepararse más adecuadamente para las funciones que desempeña.

En este sentido se puede decir que las políticas de desarrollo de recursos humanos deben comprender: La Creación y desarrollo de condiciones capaces de garantizar la buena marcha y la excelencia organizacional, mediante el cambio de comportamiento de los miembros. Es así, que el adiestramiento en toda organización es importante ya que el mismo garantiza el mejor desempeño de los trabajadores.

Grafico N° 9. Opinión del personal de los Servicios Generales en cuanto a Su Motivación para Realizar sus Actividades Asignadas.



Fuente: ver tabla N° 9

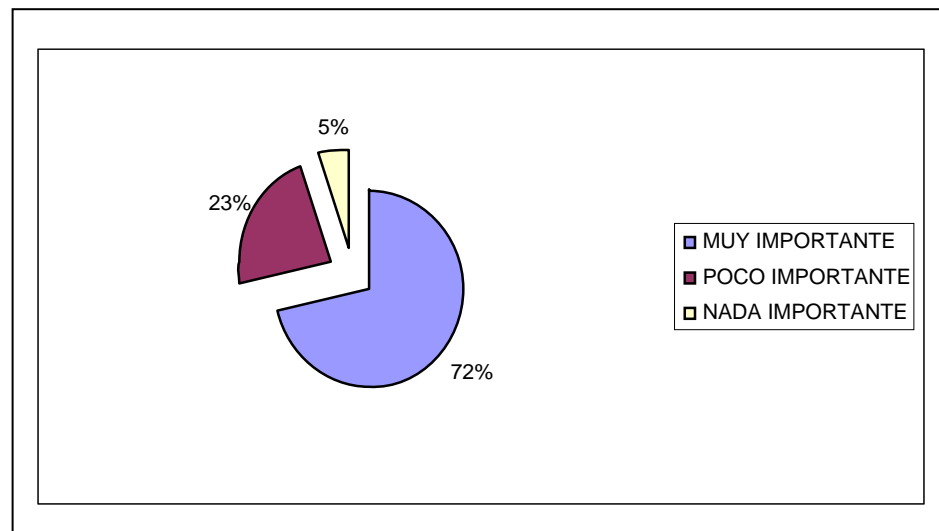
En el grafico N° 9 se observa que el personal se siente motivado Algunas Veces en un 53%, que Nunca se siente motivado en un 30%, que Siempre esta motivado en un 11%.

La motivación, es un proceso multifacético que tiene implicaciones individuales, administrativas y organizacionales. También no solo es lo que el empleado muestra, sino todo un conjunto de aspectos ambientales que rodea al puesto de trabajo lo cual hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera dentro de la organización.

Todo Gerente de empresa debe procurar dirigir con efectividad a sus empleados, de manera que esto repercuta favorablemente en el trabajo de estos y, en consecuencia, en la buena marcha general de la empresa. Y esto acabará por redundar en la marcha económica que, al fin y al cabo, se apoya en el buen hacer diario de todos y cada uno de

esos empleados. Pero dirigir, sobre todo dirigir bien y con eficacia, no es tan sencillo. Aunque a más de uno pueda parecer todo lo contrario. Tiene sus exigencias.

Grafico N° 10. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales referente a lo importante que ellos consideran recibir incentivos por su labor.



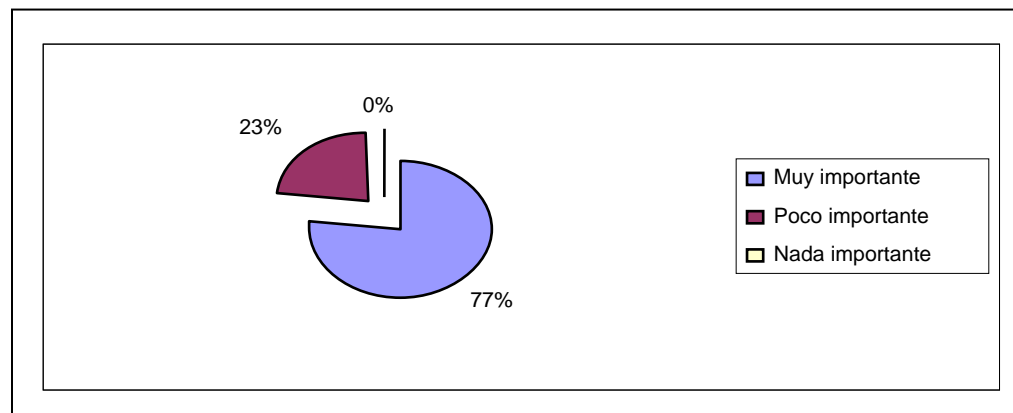
Fuente: ver tabla N° 10

En el grafico N° 10 se observa que para el personal es considerado Muy Importante en un 72%, para otra parte lo consideran Poco Importante en un 23%, y por ultimo un 5% o considera Nada Importante.

Los reconocimientos en el campo laboral son incentivos que premian esfuerzo del trabajador, su antigüedad y dedicación entre otros factores .De manera que éstos consisten en incentivos para estimular ciertos tipos de comportamiento. De este modo, los sistemas de reconocimientos y recompensas que se otorgan al personal de una empresa pública o privada permiten que se premie las conductas positivas en los miembros de una organización.

Un buen gerente debe estar plenamente identificado con el alcance, repercusiones que la motivación genera cuando se la sabe usar y sobre todo cuando el actúa como líder de motivación que conlleva a que sus seguidores están plenamente identificado con las metas a alcanzar, con usar adecuada y eficazmente el potencial creativo que tiene a su cargo que es el factor humano.

Grafico N° 11. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales referente a lo importante que ellos consideran recibir reconocimiento por su labor en la institución.



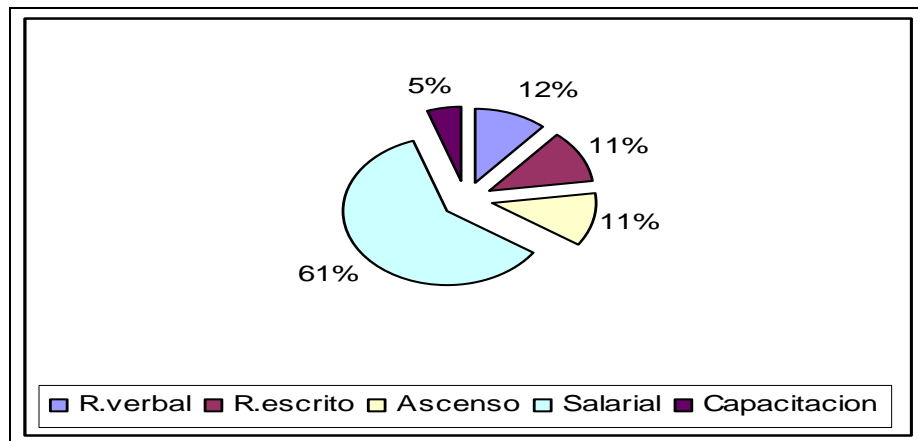
Fuente: ver tabla N° 11

En el gráfico N° 11 se observa que el personal considera Muy Importante recibir reconocimiento por su labor en un 77%, que para ellos es Poco Importante el reconocimiento en un 23%.

El reconocimiento al empleado es una herramienta de gestión, que refuerza la relación de la empresa con los empleados. Cuando se reconoce a la gente eficazmente, se están reforzando las acciones y comportamientos que, la organización desea ver repetidas por los empleados coincidiendo y alineándose perfectamente con la cultura y objetivos generales de la empresa.

Es importante que en la institución comprueben que mediante la puesta en marcha de programas de reconocimiento y verán que es posible crear un nuevo escenario laboral, en donde las personas se sientan motivadas y apoyadas, generando un grupo más comprometido, productivo y fiel.

Grafico N° 12. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales referente a cuales de los incentivos desearían recibir como empleados de este Departamento.



Fuente: ver tabla N° 12

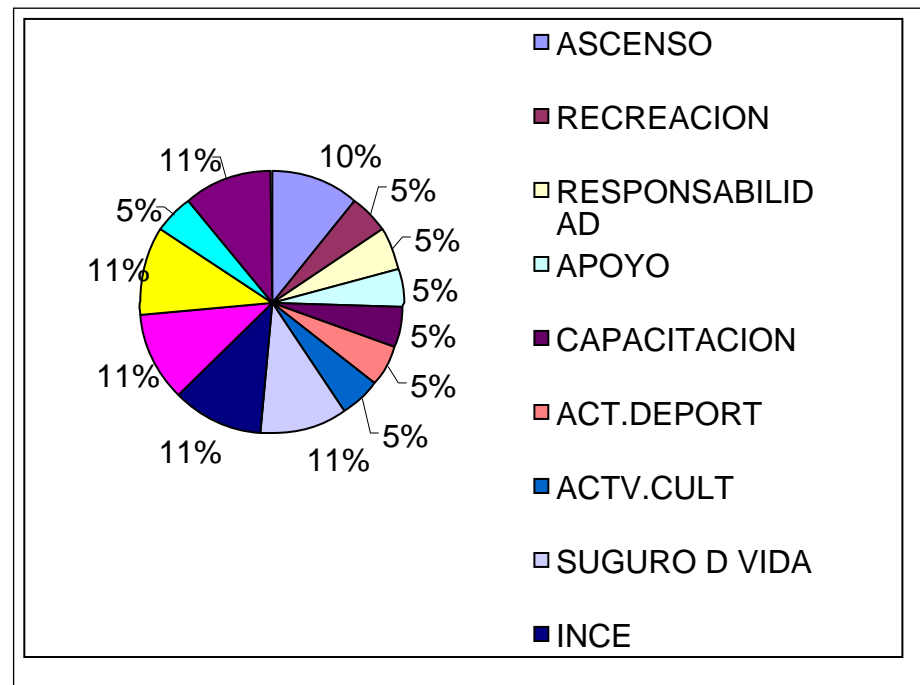
En el grafico N° 12, se puede observar que el personal considera como incentivo como empleado de este departamento en un 61% el Salarial, que en un 12% considera el incentivo el Reconocimiento Verbal, que en un 11% considera el Ascenso como incentivo, en un 11% al Reconocimiento Escrito, y en un 5% a la Capacitación como un incentivo.

Según Chiavenato dice al respecto en (1998) "El Salario es la retribución en dinero o su equivalente que el empleador paga al trabajador por el cargo que éste ejerce y por los servicios que presta durante determinado periodo" (p.404).

Se puede decir que los individuos pretenden alcanzar salarios, beneficios, seguridad y estabilidad en el empleo, condiciones adecuadas de trabajo, desarrollo profesional pero para su desarrollo se

debe tomar en cuenta la buena capacitación que se necesita tener para el cargo que le tocara desempeñar a cabalidad.

Grafico N° 13. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales referente a cuales de los factores motivacionales consideran fundamental para su satisfacción laboral dentro de la institución.



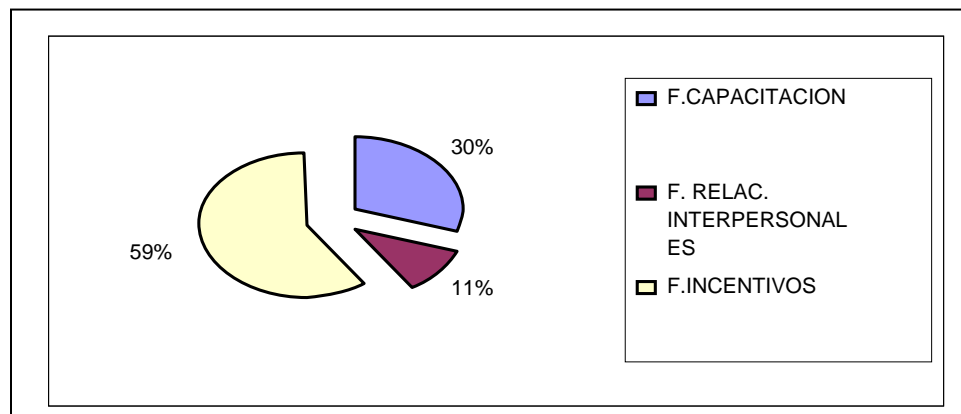
Fuente: ver tabla N° 13

En el grafico N° 13 se observa que el personal reconoce como factor motivador en un 14% al Sueldo, en un 14% también a los Ticket de Alimentación, que en un 14% estima al H.C.M como factor motivacional, el S.S.O es considerado en un 14%, el INCE es considerado en un 9%, Los Ascensos en un 8%, los Seguros de vida en un 6%, la Capacitación en un 6%, las Recreaciones en un 6%, la Responsabilidad en un 3%, las Actividades Culturales y Deportivas en un 3%.

Según Chiavenato dice al respecto en (1998) “Los factores motivacionales se refiere a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales ,la políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido.el clima de relaciones entre la dirección y los empleados y relacionados al contenido del cargo,a las tareas y los deberes relacionados con el cargo, son factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia” (Pág.65)

Es evidente que si en la empresa o el entorno en el cual se desenvuelve el trabajador cumpla con las expectativas de este en cuanto a recompensas e incentivos lo cual este consideraría como satisfacción laboral y aumentaría con ello su motivación hacia el trabajo y rendimiento en la ejecución de sus labores.

Grafico N° 14. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales referente a cuales causas afectan negativamente la relación de su trabajo con los incentivos deseados por ellos.



Fuente: ver tabla N° 14

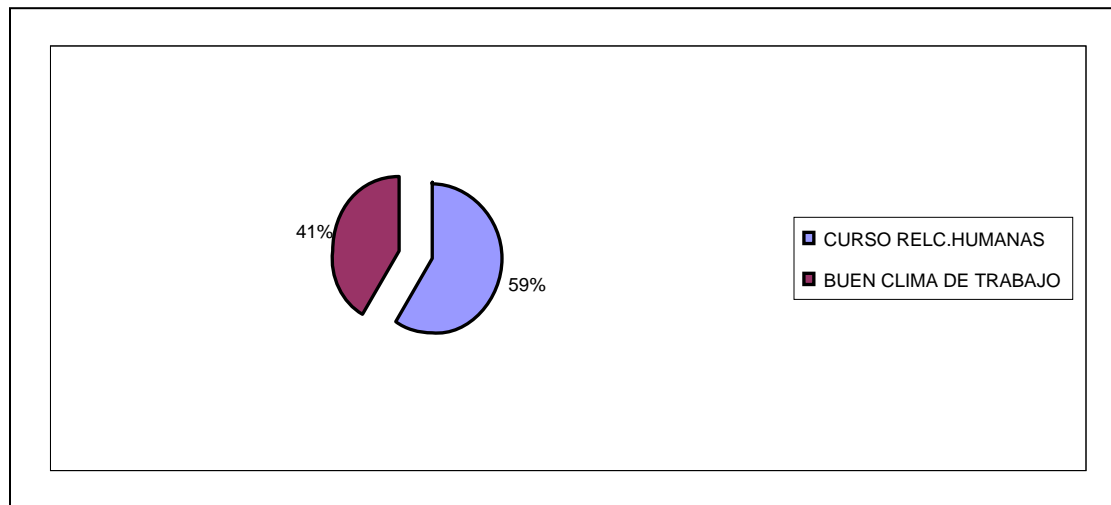
En el gráfico N° 14 se observa que el personal considera que lo que afecta la relación de trabajo con respecto a los incentivos es catalogado en un 59% es la Falta de Incentivos, y en un 30% consideran que lo que afecta es la Falta de Capacitación en un 30%, y que por último sería La Falta de Relaciones Interpersonales.

La relación pago-rendimiento parece ser una fuente para conseguir trabajadores altamente motivados. Las organizaciones están en la obligación de proveer a sus empleados todas las herramientas necesarias para que estos realicen un excelente trabajo, puedan desarrollar sus potencialidades y alcanzar sus objetivos.

Muchas empresas que no invierten en políticas de personal, aún siendo muy fuertes, están en peligro de "naufregar" dentro del mercado. Se quedan sólo en estrategias para atraer y retener gente, pero no se esmeran en lo más importante: motivar a sus empleados,

darles garantías que en su sitio de trabajo existirá un desarrollo que derivará en beneficios significativos para ellos, la empresa y la sociedad como un todo.

Grafico N° 15. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales en cuanto a su criterio que le hace falta a la institución para que esta le brinde mejores incentivos para el desarrollo completo de su trabajo.



Fuente: ver anexo n- 15

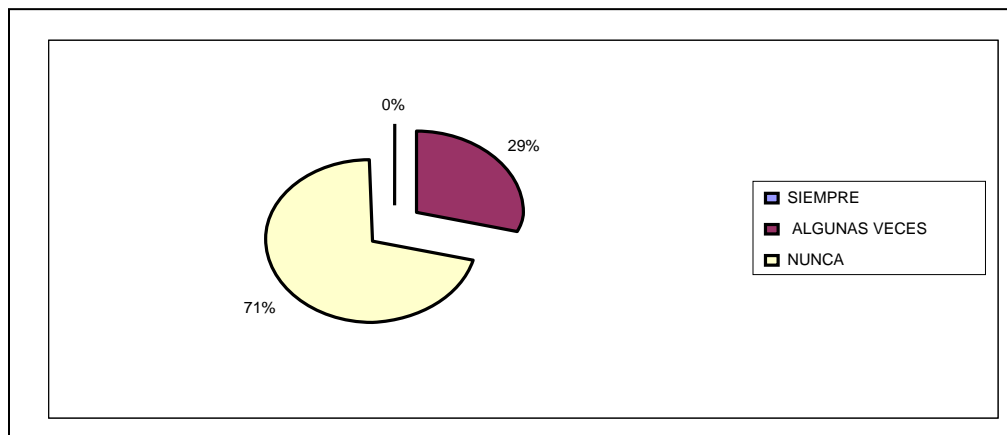
En el grafico N° 15 se puede observar que el personal considera que a la institución le hace falta Curso de Relaciones Humanas en un estimado del 59%, que por otra parte sería un Buen Clima de Trabajo en un 41%.

"Relaciones Humanas" es una expresión que se usa con frecuencia para designar las formas en que los gerentes interactúan con sus subalternos. Cuando la "administración del personal" estimula la obtención de más y mejor trabajo, tenemos "buenas" relaciones humanas en la organización. Cuando la moral y la eficiencia se deterioran, las relaciones humanas son "deficientes". Para crear buenas relaciones humanas, es preciso que los gerentes sepan por

qué los empleados actúan como lo hacen y qué factores sociales y psíquicos los motivan.

Mantener a todos los empleados informados de las decisiones y actos que hace la empresa, generará en ellos un sentido de pertenencia y colaboración que repercutirá en múltiples beneficios para trabajadores y organización.

Grafico N° 16. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales en cuanto a si la institución los motiva constantemente a realizar cursos de acuerdo a su puesto de trabajo.



Fuente: ver tabla 16

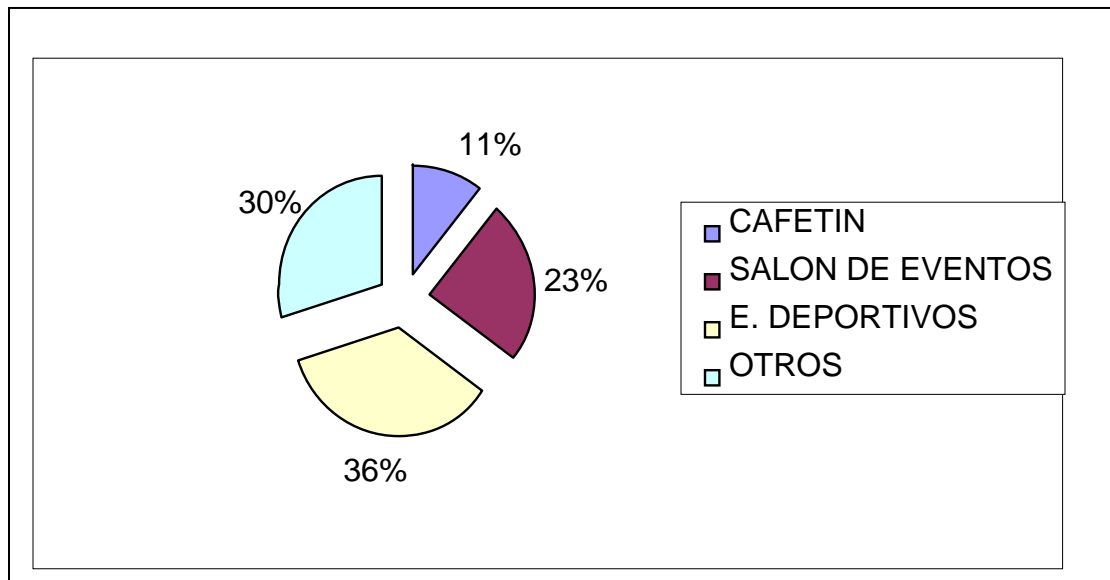
En el grafico N° 16 se observa que el personal considera que la institución en un estimado del 71% Nunca los motiva para realizar cursos, que en un 29% la institución Algunos Veces.

El papel que desempeña la motivación es muy importante en el aprendizaje, sin este elemento, se lograría muy poco progreso. La motivación efectiva es la esencia del aprendizaje. A menos que la persona se esfuerce en asegurar la motivación correcta no obtendrá progreso en el aprendizaje.

Aunque en los últimos años las empresas han buscado soluciones creativas para asegurar un mejor desempeño de sus empleados y a la vez un mayor equilibrio entre sus trabajos y su vida personal, resulta casi imposible lograr que las políticas de recursos humanos logren

solucionar las situaciones en las que se enfrentan el trabajo y la vida personal.

Grafico N° 17. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales en cuanto si le gustaría los beneficios recreativos para que se incentiven a cumplir su labor diaria.



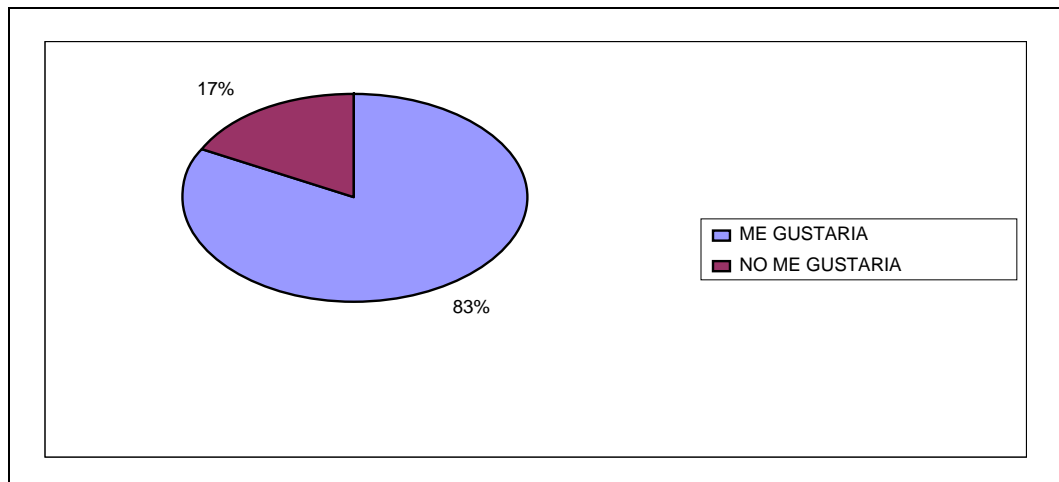
Fuente: ver tabla17

En el gráfico N° 17 se observa que el personal Les gustaría contar con Eventos Deportivos en un 36%, y que también contar con Otros eventos en un 30%, ahora en un 23% les gustaría un Salón de Eventos para fiestas) y en un 11% les gustaría contar con un Cafetín.

Diferentes técnicas para integrar, animar y motivar grupos y equipos de trabajo. Técnicas de presentación, técnicas divisorias, juegos de desinhibición, técnicas para el conocimiento, técnicas para fomentar la participación, técnicas de planificación y técnicas de organización.

Aunque en los últimos años las empresas han buscado soluciones creativas para asegurar un mejor desempeño de sus empleados y a la vez un mayor equilibrio entre sus trabajos y su vida personal, resulta casi imposible lograr que las políticas de recursos humanos logren solucionar las situaciones en las que se enfrentan el trabajo y la vida personal.

Grafico N° 18. Opinión de los trabajadores de los Servicios Generales en cuanto si le gustaría que el la institución existieran carteleras donde se pudieran ver información de aniversarios, cumpleaños y reconocimientos.



Fuente: ver tabla18

En el grafico n-18 se observa que el personal estima en un 83% que Le Gustaría contar con carteleras informativas, y en un 17% No Les Gustaría contar con las carteleras informativas.

Mantener a todos los empleados informados de las decisiones y actos que hace la empresa, generará en ellos un sentido de pertenencia y colaboración que repercutirá en múltiples beneficios para trabajadores y organización.

Seria muy importante mantener este tipo carteleras para reconocimientos y festividades de manera visible para los trabajadores ya que ellos se sienten bien estimulados cuando todos observar sus meritos alcanzados.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los empleados que integran el Departamento de los Servicios Generales de la U.G.M.A, Núcleo Monagas. Y del análisis hecho a esta institución se elaboran las siguientes conclusiones:

- La institución solo ofrece al personal los beneficios socioeconómicos, que las leyes permiten para satisfacer sus necesidades más inmediatas como: Sueldo, L.P.H, HCM, TICKET DE ALIMENTACION, INCE, SSO, lo cual evidencia que en la institución no tiene un programa de incentivos institucionales que estimule al personal a crear hábitos de trabajo que le resulten satisfactorios y le brinden la oportunidad de desarrollar mejor su labor.
- El personal desea que se le actualicen a través de programas de adiestramiento y capacitación.
- El sueldo fue considerado por el personal como un eje motivador que resulto más significativo en cuanto a incentivo se refiere; ya que este debe “cubrir” sus necesidades básicas de consumo, pero el sueldo no es el único motivador.
- En cuanto a lo que se espera de los incentivos institucionales para cubrir las expectativas se puede mencionar: capacitación, estabilidad laboral y reconocimientos.

- La falta de motivación por parte de los superiores que conforman este departamento es lo que ha evidenciado esta situación de desmotivación al trabajo del personal.
- Las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo es muy deficiente por la misma desmotivación que estos presentan para integrarse a los grupos de trabajo.

5.2 RECOMENDACIONES

- Estimular al personal del Departamento de los Servicios Generales para que estos pongan de manifiesto todo su potencial interno, creativo e inventivo para que se de un mejor clima de trabajo y salgan esos sentimientos y la pasión por querer hacer las cosas de la mejor manera.
- Retroalimentar la motivación para crear un ambiente de trabajo positivo.
- Establecer planes, estrategias, programas de incentivos acordes a las necesidades del personal a cargo
- Rediseñar los programas de capacitación.
- Otorgar con más frecuencia reconocimientos al personal que labora dentro del departamento.

PROPUESTA.

“Diseño de un programa motivacional dirigido al personal del Departamento de los Servicios Generales de la U.G.M.A, Núcleo Monagas, entre los meses comprendidos de Mayo- Agosto.”

El programa de motivación que se propone, constituye un conjunto de herramientas metodológicas que tenderán a estimular en el personal del Departamento de los Servicios Generales de la U.G.M.A, núcleo Monagas. Formas que le conduzcan hacia un autoconocimiento relacionado con los logros, afiliación y que todo esto derive en el éxito, y con la mejor disposición para implementar las herramientas que den una estructuración de las metas con precisión y así, lograr el implantamiento de niveles de excelencia que conducirán el fortalecimiento del personal de este departamento, con la mayor disposición esto se verá reflejado satisfactoriamente en la calidad de vida y del rendimiento en el trabajo que desempeñen.

Este programa de motivación está inmerso en la manera que sea beneficioso tanto para los empleados como para el resto del personal de la institución y este le permitirá a:

La Institución

- Fomentar el trabajo en equipo.
- Mejorar el desempeño laboral.
- Incrementar la motivación.
- Reforzar la capacitación.
- Establecer programas de incentivos institucionales.

En cuanto a lo que se puede aportar, el éxito de el departamento depende del desempeño eficiente de los empleados que allí laboran, ya que toda organización tiene sus propios intereses para su funcionamiento total, dentro de este marco se deben tomar en cuenta la motivación y los incentivos institucionales para el personal y también tener sus metas y objetivos bien definidos.

Para nuestro pesar en la institución no existen programas que motiven al personal, que les brinden la oportunidad de tener un desempeño verdaderamente eficiente, que valla en beneficio de ellos y la institución

Para tratar de cubrir las necesidades de los empleados en cuanto a la creación de planes o programas de incentivos y motivacionales el empleado será recompensado por su rendimiento y desempeño laboral.

Al reforzar los medios de capacitación se deberá tomar en cuenta la capacitación como una herramienta de apoyo para el desarrollo de la institución, ya que esta permitirá la ayuda al personal en el desarrollo de habilidades y destrezas del grupo, alcanzando así

un nivel de desempeño alto; para obtener esto se debe tener como primer punto las necesidades del personal y a quien realmente se le deberá brindar la mayor atención, en segundo termino la creación de los programas de capacitación que deben incluir(cursos, charlas, conferencias, talleres, seminarios) y así logran cubrir las deficiencias que se tienen tocando los puntos como liderazgo, motivación, relaciones interpersonales.

En cuanto a los reconocimientos para el personal, se debe tomar muy en cuenta ya que es un factor estimulante e impulsa al desarrollo de las labores cotidianas.

Se Sugiere:

- Crear programas de reconocimientos por la labor cumplida, de esta forma se sentirán motivados y verán que su trabajo les es reconocidos.
- Proporcionar los medios necesarios para los programas de capacitación y actualización al personal.
- Hacer énfasis en las relaciones interpersonales
- Activar un plan de incentivos institucionales

Con nuestro trabajo solo pretendemos ser mas que amigos también ser ese vehiculo que les brinde la oportunidad de conocer las herramientas que están a la mano para el mejor desenvolvimiento de

sus tareas próximas deseándoles el mejor de los éxitos al poner en practica nuestro pequeño aporte gracias por su colaboración.

BIBLIOGRAFÍA

SABINO, Carlos. **El Proceso de Investigación**. Venezuela. Editorial Panapo. 2002.

www.monografias.com. Fecha 10-05-06

DONNELLY, Helene. **Dirección y Administración de Empresas**. 8va Edición, 1992.

CHIAVENATO, Adalberto (1988). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 2da Edición. Bogotá, McGrawHill Internacional.

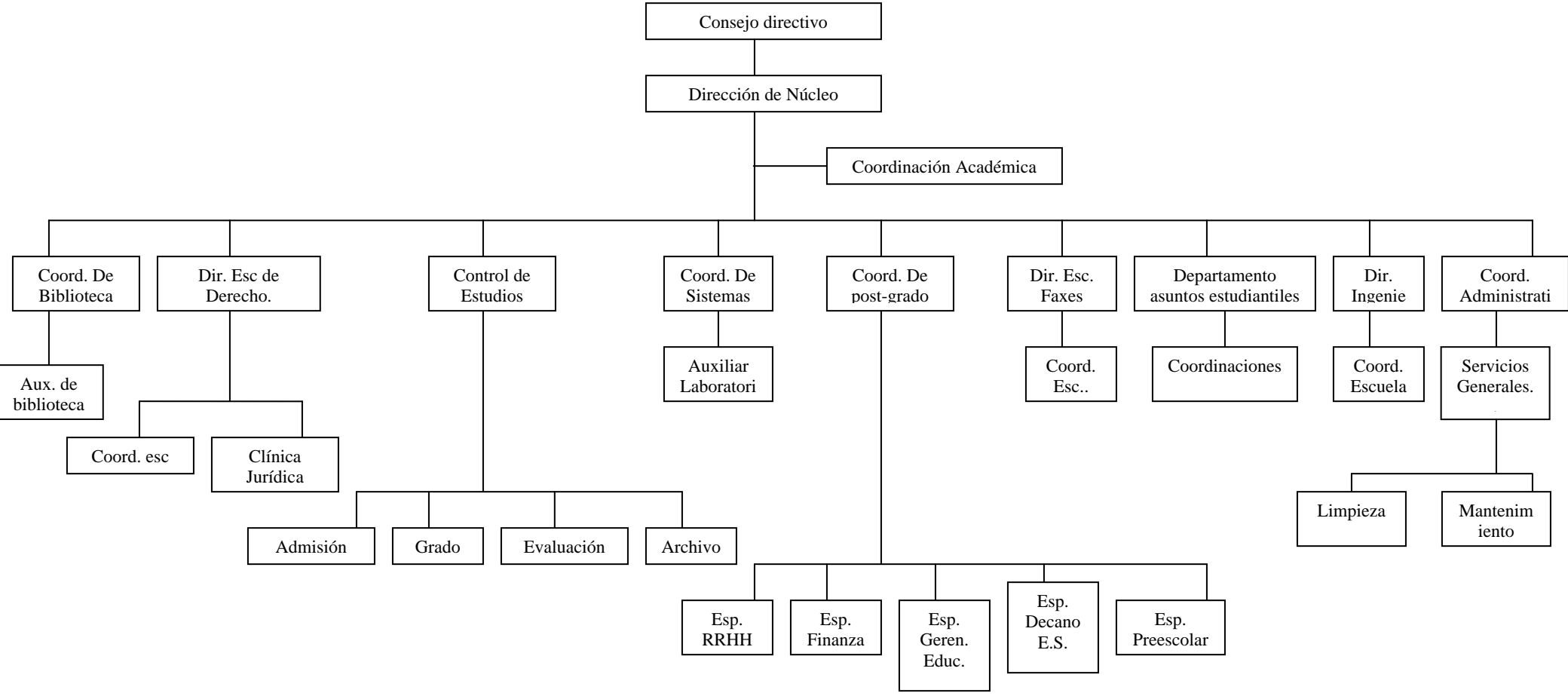
ROBBINS. **Comportamiento Organizacional**. 7ma Edición. Editorial Prince-Hall. México, 1996.

SAAVEDRA, L. **Motivación y Comunicación en las Relaciones Laborales**. España. Ediciones Pirámide, S.A. 1998.

STONER, J. **Administración**. México, Prentice-Hall S.A.. 1993.

DELL, Twyla (1991). **La Motivación en el Trabajo**. Editorial Trillas. S.A. de C.V. México.

ANEXOS



Organigrama de la U.G.M.A

Tabla N° 1

1. ¿Como considera usted el ambiente de trabajo donde realiza sus actividades diarias?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Excelente	1	5%
Bueno	7	45%
Regular	2	16%
Deficiente	6	34%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 2

2. ¿De que manera se siente usted con la empresa?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Satisfecho	12	72%
Insatisfecho	5	25%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 3

3. ¿Cómo considera usted que son sus relaciones con el supervisor?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Excelente	5	30%
Bueno	7	41%
Regular	4	23%
Deficiente	1	5%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 4

4. ¿Cómo considera usted las relaciones interpersonales con sus compañeros?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Excelente	5	30%
Bueno	7	41%
Regular	4	23%
Deficiente	1	5%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 5

5. ¿Con que frecuencia se comunica su superior con usted?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Diariamente	8	47%
Semanalmente	2	11%
Cuando es Necesario	7	41%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 6

6. Indique los factores motivacionales utilizados por la institución.

CATEGORIAS	POBLACION	%
Oportunidad de Progreso	5	24%
Asignación de Responsabilidades	4	19%
Sueldo	4	19%
Reconocimientos	4	19%
Ninguno	4	19%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 7

7. ¿Cuál de estos incentivos recibe por su labor como empleado de este departamento?

CATEGORIAS	POBLACION	%
R. Verbal	2	11%
R. Escrito	1	5%
Capacitación	1	5%
Ascenso	2	11%
Salarial	5	31%
No Recibe	6	37%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 8

8. ¿Que tipo de motivación o adiestramiento le ofrece la empresa?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Talleres	0	0%
Cursos	3	22%
Charlas	0	0%
Ninguno	14	78%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 9

9. ¿Se siente usted motivado a realizar las actividades asignadas?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Siempre	3	11%
Algunas veces	9	53%
Nunca	5	30%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 10

10. ¿Considera usted importante recibir algún incentivo por la labor que desempeña?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Muy Importante	12	72%
Poco Importante	4	23%
Nada Importante	1	5%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla Nº 11

11. ¿Es importante para usted el reconocimiento por su labor dentro de esta institución?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Muy Importante	13	76%
Poco Importante	4	23%
Nada Importante	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla Nº 12

12. ¿Cuál de estos incentivos desearía recibir por realizar su labor como empleado de este departamento?

CATEGORIAS	POBLACION	%
R. Verbal	2	11%
R. Escrito	2	11%
Ascenso	2	11%
Salarial	10	58%
Capacitación	1	5%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 13

13. ¿Seleccione con una (x) cual de estos factores motivacionales y/o incentivos que usted considera fundamental para la satisfacción laboral dentro de la institución?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Sueldo	2	11
Ascenso/Apoyos	2	11
Recreación/ vacación	1	5%
Responsabilidad	1	5%
Capacitación/Estudio	1	5%
Act.Deportivas	1	5%
Act.Culturales	1	5%
Seguro de Vida	1	5%
INCE	1	5%
Ticket de Alimentación	2	11%
H.C.M	2	11%
Pensión de Vejes	2	11%
S.S.O	2	11%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 14

14. ¿Qué posibles causas afectan negativamente la relación de su trabajo con los incentivos deseados por usted?

CATEGORIAS	POBLACION	%
La falta de capacitación	5	29%
Las malas relaciones interpersonales	2	11%
La falta de incentivos	10	58%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 15

15. ¿De acuerdo a tu criterio que hace falta en la institución para que la misma brinde mejores incentivos para desarrollar tú trabajo?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Cursos de relaciones humanas	10	58%
Un buen clima de trabajo	7	41%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 16

16. ¿La institución constantemente te motiva a realizar cursos acordes a tu puesto de trabajo?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Siempre	0	0%
Algunas veces	4	23%
Nunca	12	77%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 17

17. ¿Los siguientes beneficios recreativos ayudarían a incentivar te para cumplir cabalmente con tu labor diaria?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Cafetín	2	11%
Salón de eventos	5	29%
Eventos deportivos	5	29%
Otros	5	29%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

Tabla N° 18

18.¿Te gustaría que en la institución existieran carteleras informativas donde pudieras obtener información referente a cumpleaños, aniversarios de la institución, reconocimientos para los trabajadores?

CATEGORIAS	POBLACION	%
Me gustaría	14	82%
No me gustaría	3	11%
Total	17	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO EN LA U.G.M.A (MAYO-AGOSTO)

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN – MONAGAS**



CUESTIONARIO

El instrumento que se le presenta tiene como fin recopilar información para una investigación titulada **“Diseño de un programa motivacional dirigido al personal del departamento de servicios generales de la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho, local Maturín, estado Monagas, mayo-agosto 2006.** Este instrumento es de carácter anónimo y los datos son confidenciales y serán utilizados solo para los fines indicados. GRACIAS POR SU COLABORACION.

INTRUCCIONES:

LEA CUIDADOSAMENTE

NO IDENTIFIQUE LAS RESPUESTAS

CUALQUIER DUDA CONSULTE AL ENCUESTADOR

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo donde realiza sus actividades laborales?

Excelente_____

Bueno_____

Regular_____

Deficiente_____

2. ¿De que manera se siente usted con la empresa?

Satisfecho_____

Insatisfecho_____

3. ¿Cómo considera usted que son sus relaciones con el supervisor?

Excelente_____

Buenas_____

Regulares_____

Malas_____

4. ¿Cómo considera usted las relaciones interpersonales con sus compañeros?

Excelentes_____ Buenas_____ Regular_____

5. ¿Con que frecuencia se comunica su supervisor con usted?

Diariamente_____

Semanalmente_____

Cuando lo considere necesario_____

6. Indique los factores motivacionales utilizados por la empresa.

Oportunidad de progreso personal_____

Asignación de responsabilidad_____

Sueldo_____

Reconocimiento_____

Ninguno_____

7. ¿Cuál de estos incentivos recibe por realizar su labor como empleado de este departamento?

Reconocimiento verbal_____

Todas las anteriores_____

Reconocimiento escrito_____

No recibe_____

Capacitación_____

Ascenso_____

Salarial_____

8. ¿Qué tipo de motivación o adiestramiento le ofrece la empresa?

Talleres_____

Charlas_____

Cursos_____

Ninguno_____

9. ¿Se siente usted motivado a realizar las actividades asignadas?

Siempre_____

Algunas veces_____

Nunca_____

10. Considera usted importante recibir algún incentivo por la labor que desempeña.

Muy importante_____

Poco importante_____

Nada importante_____

11. ¿Es importante para usted el reconocimiento por su labor dentro de esta institución?

Muy importante_____

Poco importante_____

Nada importante_____

12. ¿Cuál de estos incentivos desearía recibir por realizar su labor Como empleado de este departamento?

Reconocimiento verbal____
Reconocimiento escrito____
Ascenso_____
Salarial_____
capacitación_____

13. ¿Seleccione con una (x) cual de estos factores motivacionales y/o incentivos que usted considera fundamental para la satisfacción laboral dentro de la institución?

Sueldo _____ Ticket de alimentación _____
Ascensos/apoyos laborales _____ Responsabilidad _____
Seguro de vida _____ H.C.M _____
Actividades culturales _____ Apoyo laboral _____
Recreación/vacación _____ Pensión de Vejes _____
Actividades Deportivas _____ INCE _____
Capacitación y estudios_____ S.S.O _____
Toma de decisiones_____

14. ¿Que posibles causas afectan negativamente la relación de su trabajo con los incentivos deseados por usted. ?

La falta de capacitación_____
Las malas relaciones interpersonales _____
La falta de incentivos _____

15. ¿De acuerdo a tu criterio que hace falta en la institución para que la misma brinde mejores incentivos para desarrolla mejor tu trabajo. ?

Cursos de relaciones humanas _____
Un buen clima de trabajo _____

16. ¿La institución constantemente te motiva a realizar cursos acorde a tu puesto de trabajo?

Siempre _____ Algunas veces _____ Nunca _____

17. ¿los siguientes beneficios recreativos ayudarían a incentivarte para cumplir cabalmente con tu labor diaria?

Cafetín _____

Salón de eventos (para fiestas, reconocimientos) _____

Eventos deportivos _____

Otros _____

18. ¿te gustaría que en la institución existieran carteleras informativas donde pudieras obtener información referente a cumpleaños, aniversarios de la institución, reconocimientos para los trabajadores?

Me gustaría _____ No me gustaría _____