



**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA
JUAN PABLO PÉREZ ALFONZO
IUTEPAL
EXTENSIÓN PUERTO CABELLO**

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA
MARTÍNEZ REYES ADUANA S.R.L.**

Tutor:

Dra. Elsidia Curiel

Autor:

Eduardo José Bastidas
C.I: 26671386

Puerto Cabello, Marzo 2021



**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA
JUAN PABLO PÉREZ ALFONZO
IUTEPAL
EXTENSIÓN PUERTO CABELLO**

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA
MARTÍNEZ REYES ADUANA S.R.L.**

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Técnico Superior Universitario en la especialidad de
Administración de Empresas.

Tutor:

Dra. Elsida Curiel

Autor:

Eduardo José Bastidas
C.I: 26671386

Puerto Cabello, Marzo 2021



**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA
JUAN PABLO PÉREZ ALFONZO
IUTEPAL
EXTENSIÓN PUERTO CABELLO**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado presentado por el ciudadano Eduardo José Bastidas C.I: 26671386, para optar al título de Técnico Superior Universitario en la especialidad de Administración de Empresas. Considero que dicho Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de Puerto Cabello a los _____ días del mes de _____ del año 2021.

**ELSIDA CURIEL
C.I:
TUTOR**



**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA
JUAN PABLO PÉREZ ALFONZO
IUTEPAL
EXTENSIÓN PUERTO CABELLO**

ACTA DE VEREDICTO

Nosotros (as) Elsida Curiel titular de la cedula N° respectivamente designada como miembros del jurado examinador del Trabajo Especial de Grado titulado: estrategias motivacionales para la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L. presentado por el ciudadano Eduardo José Bastidas C.I: 26671386. No hemos reunido para evaluar dicho trabajo y después de la presentación exposición correspondiente, emitimos el siguiente veredicto: _____, de acuerdo con las normas vigente dictadas por el CONSEJO SUPERIOR DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGIA" JUAN PABLO PEREZ ALFONZO" (I.U.T.E.P.A.L.) Ampliación Puerto Cabello, para la evaluación del Trabajo de Grado y así optar por el título de Técnico Superior Universitario en : _____.

En fe lo cual firmamos en Puerto Cabello a los _____ días del mes _____ del año 2021.

JURADO

JURADO

DEDICATORIA

A Dios por iluminar mis caminos y darme la fortaleza de culminar mis estudios.

A mi madre por estar en todo momento a mi lado brindándome su confianza y amor incondicional. Te amo un mundo.

A mi padre por tu ejemplo y consejos que me ayudaron a seguir por el camino correcto. Gracias por todo lo que me das.

A mis abuelos por ser parte importante de mi vida. Dios los llene de ida y salud.

Por ultimo a mis familiares y amigos que de una u otra manera contribuyeron con su granito de arena en esta etapa del camino.

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro señor a quien estaré eternamente agradecido por iluminarme el camino, por nunca dejarme solo en mis momentos difíciles.

A mis padres quienes me ayudaron y motivaron a seguir adelante para alcanzar mis metas.

A mi tutora la Dra. Elsida Curiel por su orientación y consejos que me ayudaron alcanzar los objetivos.

Al IUTEPAL Juan Pablo Pérez Alfonzo Puerto Cabello por ser mi casa de estudio importante en otorgarme mi título. Agradecido eternamente

A la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L. por aceptar y permitir el desarrollo de este importante estudio de investigación, requisito indispensable para lograr tan anhelado meta ser T.S.U. EN Administración de Empresa.



INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA
JUAN PABLO PÉREZ ALFONZO
IUTEPAL
EXTENSIÓN PUERTO CABELLO

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA
MARTÍNEZ REYES ADUANA S.R.L.**

Autor: Eduardo José Bastidas

Tutor: Dra. Elsida Curiel

Fecha: Marzo 2021

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Proponer estrategias motivacionales para la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L. Está enmarcado en una investigación con enfoque cuantitativo, modalidad de proyecto factible de tipo descriptivo y un diseño de campo. La población objeto de estudio fue conformada por 20 empleados que laboran en dicha empresa. La información se recolectó con un cuestionario, con tres alternativas de respuesta fundamentadas en una escala de valoración tipo Likert que corresponden a los objetivos planteados. Para representar los resultados se utilizaron cuadros estadísticos mediante representaciones gráficas de frecuencia y porcentaje. Cuyas conclusiones fueron que la propuesta va en la búsqueda de optimar el rendimiento laboral de los empleados, lo que significa que se debe contar con un equipo de trabajadores altamente motivados, que puedan tener un buen desempeño, para lo cual deben tener altos niveles de satisfacción laboral. Es importante no olvidar el activo más importante dentro de la empresa, el recurso humano, dado que, de él depende el éxito de la implementación de la gestión de la calidad a través de la motivación. Se deben establecer políticas y ejecutar acciones para tener en cuenta la motivación de cada funcionario, así como perciben los funcionarios el reconocimiento a través de remuneraciones salariales para así mantener alto nivel de satisfacción laboral en los empleados.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, desempeño, motivación Estrategias.

INDICE GENERAL

	pp
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
ACTA DE VEREDICTO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ÍNDICE GENERAL	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
Planteamiento del Problema	6
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Justificación de la investigación	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
Antecedentes de la investigación	12
Bases Teóricas	15
Bases Conceptuales	18
Bases Legales	30
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	33
Enfoque de la Investigación	33
Modalidad de la investigación	34
Fases de la Investigación	35
Tipo de la Investigación	36
Nivel de la Investigación	36
Población	37
Muestra	37
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos	38
Análisis e interpretación	40
Presentación de los Datos	41
CAPÍTULO IV: FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA	49
Presentación de la propuesta	49

Objetivos de la Propuesta	50
Factibilidad de la Propuesta	50
Desarrollo de la propuesta	53
Conclusiones	59
Recomendaciones	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
ANEXOS	65

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp
1 Distribución de la Población	37
2 Resultados de la pregunta N° 1	41
3 Resultados de la pregunta N° 2	42
4 Resultados de la pregunta N° 3	43
5 Resultados de la pregunta N° 4	44
6 Resultados de la pregunta N° 5	45
7 Resultados de la pregunta N° 6	46
8 Resultados de la pregunta N° 7	47
9 Resultados de la pregunta N° 8	48

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICOS	pp
1 Análisis pregunta N°1	41
2 Análisis pregunta N°2	42
3 Análisis pregunta N°3	43
4 Análisis pregunta N°4	44
5 Análisis pregunta N°5	45
6 Análisis pregunta N°6	46
7 Análisis pregunta N°7	47
8 Análisis pregunta N°8	48

INTRODUCCIÓN

Se considera a la satisfacción laboral como a la actitud que tiene el individuo hacia al trabajo en general, y que no está determinado a la variedad de facetas que disponen al contexto de trabajo, no obstante, obedece de ellas, asimismo la satisfacción es interna y personal de quien realiza o cumple una función en determinado puesto de trabajo, que necesariamente demanda de las interacciones con otras personas para lograr ese sentimiento positivo.

Con esta investigación se pretende el equipo directivo implemente una gerencia efectiva que le permita estimular la satisfacción laboral que a su vez trascienda en el desempeño laboral de los empleados, de tal manera que se sientan motivados y valorados por el cuerpo directivo de dicha empresa en el cual labora, por esto es ineludible que se construyan estrategias motivacionales que les permita situar de una fuerza laboral suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes.

En tal sentido, esta investigación pretende presentar una propuesta en el marco de las Estrategias motivacionales para la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L. para alcanzar el propósito de esta investigación se trabajó en función de cuatro (04) capítulos que se mencionan a continuación:

CAPÍTULO I, En este capítulo se plantea la ubicación, visión misión, y situación problemática que dio origen a este estudio, lo conforma el planteamiento, objetivo general y los específicos y la justificación.

CAPÍTULO II: lo conforma el marco teórico que contemplan los antecedentes, las teorías, la fundamentación legal.

CAPÍTULO III, estructurado por el marco metodológico lo integra el tipo, diseño de la investigación, población, muestra, técnica, instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad del estudio, el análisis de los resultados correspondientes a los cuadros, gráficas.

CAPÍTULO IV, se presenta la propuesta que contiene presentación, objetivos, justificación, factibilidad y estructura de la propuesta, las conclusiones y recomendaciones, y para finalizar se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.-Ubicación del problema

Martínez Reyes Aduana S.R.L.

Dirección: calle Democracia, entre calles Municipio y Puerto Cabello. Edificio caribana, planta baja, oficina N° 1. Puerto Cabello

1.1 Actividad a la que se dedica:

Es una empresa de servicio dedicada al Agenciamiento Aduanal, razón por la cual realiza todo tipo de actividades de importación, exportación, en forma legal y rápida. En ese sentido, y para poder brindar un servicio óptimo y eficiente cumple las diversas actividades, entre las cuales se mencionan:

- Recibir y clasificar documentos enviados por el cliente.
- Tramitación rápida y profesional de todas las operaciones aduaneras.
- Tramitación de oficios únicos de clasificaciones arancelarias. Licencias, permisos, poderes, entre otros, y las operaciones aduaneras que sus clientes requieren.
- Desaduanamiento o nacionalización de las mercancías en tres días para de esa manera dar rapidez a la entrega de sus clientes.

1.2 Reseña Histórica

Esta empresa tiene trece años en el medio aduanero, fue fundada por los señores Francisco Martínez y Jorge Reyes, estando autorizada para realizar actividades inherentes a la función de agentes aduanales, como desconsolidar cargas marítimas, áreas y todo lo referente a importación y exportación.

Fue inscrita en el registro de comercio el 14 de enero de 1997, bajo el número 34, tomo 2 –A. otorgándole a la firma Martínez Reyes Aduana S.R.L. el registro de identificación fiscal (R.I.F.) N° j- 075 84 227-8 y quedo reconocida en el registro del Ministerio de Hacienda, actualmente Ministerio Del Poder Popular Para Economía y Finanzas bajo el N° 1200.

1.2 Misión, visión y valores:

Misión:

Ofrecer mucho más que el tradicional servicio de aduanas a través de alianzas con los clientes, trabajando con ellos, buscando reducir costos y hacer más eficiente el proceso de logística global.

Unidos desarrollan una perfecta red logística integrada que abarca todas las fases del movimiento de carga desde la generación de la orden de compra hasta la entrega de la mercancía.

Visión

Es una organización que impone un desarrollo sostenido de actividades de comercio exterior competitivo, donde los inversionistas logran satisfacer sus necesidades.

Realizar permanentemente actividades diversas de comercio exterior que abarca desde los talleres de entrenamiento de su personal de sus clientes, charlas y conferencias con las instituciones gremiales, participación activa con las autoridades del servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria y demás entes públicos privados que intervienen en las actividades de comercio exterior.

Valores

La empresa con los niveles más óptimos en cuanto a la presentación de servicios se refiere, bajo los principios de legalidad y respeto al cliente.

1.3 Objetivos

- El objetivo primordial de Martínez Reyes Aduana S.R.L. es establecer con sus clientes una verdadera alianza estratégica, garantizando soluciones completas a sus necesidades en logísticas de transporte, cubriendo todas las fases del movimiento de carga apoyados en el sistema de comunicación de alta tecnología.
- Nacionalizar mercancías previo cumplimiento legal logrando así el desaduanamiento o nacionalización de las mismas que ingresan al mercado del territorio nacional.
- Coordinar las operaciones portuarias, mediante la utilización de equipos arrendados para el manejo de mercancías, bien sea de cargas sueltas o en contenedores para ser entregados a su destino final.
- Obtener autorización especial requerida por ministerio de finanzas tales como: permisos para los regímenes aduanales especiales de suspensión y liberación de impuestos aduanales.

Políticas:

Su principal política es alcanzar la excelencia, prestigio y mejoramiento de sus servicios ofreciendo responsabilidad y eficiencia en cuanto a las operaciones aduanera.

A nivel empresarial facilita al empleado oportunidades de superación y autorrealización, tanto personal como en lo profesional, para obtener mayor eficiencia al realizar sus actividades y funciones.

Satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciendo asesoría integral en los procesos de Nacionalización y desaduanamiento de mercancías.

Velar por la seguridad e integridad de los trabajadores, en el ejercicio de sus funciones.

Planteamiento del Problema

Toda empresa u organización está formada por estructuras, procesos y recursos. Las estructuras se corresponden con la forma en que se tratan los puestos y tareas; los procesos, a la condición en la cual se desempeñan las acciones o intenciones de la organización; el recurso, por su parte, es una fuente de provisión. Este último puede ser tecnológico, material, de conocimiento o de personal. Anteriormente se estilaba el término “recurso humano” para referir el suministro de personal apropiado y preciso para las otras áreas de la empresa, pero hoy existe un estilo que ha ido tomando fuerza de manera global en el ambiente organizacional: la representación del capital humano.

De manera que, el capital humano, constituye para las empresas u organizaciones en cualquier parte del mundo un elemento esencial a fin de lograr metas y objetivos; se puede decir, que los trabajadores son el motor que les da impulso y por ello, son su más valioso recurso, es decir el individuo actúa como se siente, lo que intervendrá en su desempeño en otras áreas como administración, trabajo, relaciones interpersonales y desarrollo emocional. Esta afirmación está sostenida por Stoner (1996) que la refiere como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que

ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen” (p.76)

En ese sentido, el trabajo es algo esencial e importante en la vida del ser humano, no solo porque permite generar dinero para vivir, sino porque tiene implicaciones psicológicas y mentales que van más allá de la recompensa monetaria. Las personas le dedican mucho tiempo de su vida adulta al trabajo, y a veces se pasa más tiempo en el sitio de trabajo que en casa con la familia. El trabajo es el modo más seguro para el sustento de la vida, pero también el modo más utilizado para desempeñar un rol en la sociedad.

Cabe destacar que, el trabajo está unido al servicio a otros y también está asociado a la dignidad humana y personal de cada trabajador. En cualquier circunstancia, el trabajador manifiesta una satisfacción que merece ser estudiada. En este caso, se habla de satisfacción laboral o satisfacción con el trabajo realizado. Al respecto, Robbins (1996), define la satisfacción Laboral:

Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.
(p.190)

Es decir que, una persona cuando se sienta satisfecha con su trabajo, al mismo tiempo está motivada. Por consiguiente la motivación está relacionada con el desempeño en el trabajo, y es por ello que una persona cuando realiza el desempeño laboral de sus funciones y labores determinadas, estas le permite satisfacer sus perspectivas e carencias en cuanto a los objetivos delineados y asimismo ser competitiva en el mercado laboral.

En otras palabras como lo menciona el Diccionario de la Real Academia Española, citado por Arias (1.999), “Desempeñar es cumplir las obligaciones

inherentes a una profesión, cargo u oficio... actuar, trabajar, dedicarse a una actividad satisfactoriamente”; en las organizaciones. (p.132)

Asimismo, el tema de la satisfacción del trabajo puede ser abordado en cualquier organización. Ya que la administración de recursos humanos precisa saber cuáles son los aspectos de la institución o de la empresa que están perturbando los niveles de satisfacción de su personal, como señala Chiavenato (2005): “(...) Las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas” (p. 17). Ya que la insatisfacción laboral interviene absolutamente en la eficiencia y eficacia de la organización, pues origina un fracaso que se menciona como abandono, agresión, deterioro, negligencia, entre otros.

Con relación a lo anterior, a nivel mundial en lo que refiere a la satisfacción laboral algunos países en América Latina rompen con esta regla y cuentan con más trabajadores satisfechos y comprometidos con sus empleos, mientras que otros, como México, realmente enfrentan serios problemas de insatisfacción laboral, ya que se destacan dos tipos de trabajadores en estas empresas, los empleados no comprometidos actúan como sonámbulos en todo su día laboral, poniendo el tiempo, pero no la energía y la pasión, en su trabajo y los empleados activamente desconectados estos trabajadores carcomen lo que logran sus compañeros de trabajo con los que participan.

En lo que refiere a Venezuela, el trabajo en todos los aspectos se encuentra inmerso en una profunda crisis socioeconómica y de valores, envueltos en incertidumbre. La crisis impresiona a todas las esferas de la vida cotidiana y altera sus actitudes, renegando del presente y sin poder planear a futuro desmejorándose sus condiciones laborales y por ende su

desempeño e inclusive su rendimiento socavando el grado de satisfacción laboral.

En la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L. ubicada en Puerto Cabello estado Carabobo, objeto de estudio, no escapa a esta realidad en la que se visualiza síntomas de que el personal no se siente satisfecho en su desempeño, ya que se evidencia conductas relacionadas a frecuentes solicitudes de permiso para hacer diligencias personales dentro del horario de trabajo, canal de comunicación ineficiente, falta de compromiso con la institución, incumplimiento de las funciones en su desempeño del cargo que ocupan en algunos casos, está afectada la interacción e integración entre miembros del personal.

Ahora bien, cuando el personal está insatisfecho, se pueden presentar algunas derivaciones para la organización y para los individuos. Así como lo plantean, Hellriegel y Slocum (2004) quienes sostienen que “la insatisfacción en el puesto está ligada en gran medida con el ausentismo, la rotación y problemas de salud mental y física (p.54)”. Cuando en una organización empiezan a surgir síntomas como los descritos, la gerencia debe intentar determinar los factores que están interviniendo en esas conductas y se consideró pertinente tratar de identificar los factores que actúan en la insatisfacción de los trabajadores.

Por ende, al igual que en cualquier tipo de organización si se afecta el compromiso, sentido de pertenencia, responsabilidad, disposición, comunicación, trabajo en equipo, por parte del personal los objetivos de la institución apenas serán alcanzados como fueron planteados. La presencia de determinados factores negativos, es lo que producirá una desmejora en la satisfacción del personal que labora en dicha empresa. Ante estos planteamientos surge la necesidad de proponer estrategias motivacionales para la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L. En este sentido, la situación antes descrita

genera una inquietud al investigador por llevar a cabo el presente estudio, el cual se orienta a través de las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación que se presenta en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L, con relación a la motivación que sienten los empleados ante el desempeño de sus labores?

¿Cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L?

¿Sera que al implementar las estrategias motivacionales que permita la activación en las funciones de sus cargos mejorara la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

-Proponer estrategias motivacionales para la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L

Objetivos Específicos

-Diagnosticar la situación que se presenta en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L, con relación al nivel de satisfacción que sienten los empleados ante el desempeño de sus labores.

- Determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L

- Diseñar estrategias motivacionales que permita la activación en las funciones de sus cargos para la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L

Justificación e Importancia

La presente investigación tiene como finalidad presentar los factores que conllevan a la empresa que sus empleados estén insatisfechos en el desempeño de sus labores. En tal sentido, al indagar directamente a la empresa que es lo que en realidad está sucediendo y está causando resultados negativos para el personal las cuales ocasionan que el ritmo de trabajo se vea afectado en cuanto a: altos niveles de ausentismo, bajo niveles de desempeño individual, baja productividad y efectividad organizacional.

Por esto es necesario que se establezcan estrategias motivacionales que les permita disponer de una fuerza laboral suficientemente motivadas para un desempeño eficiente y eficaz que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes.

La relevancia social se verá reflejada si los resultados generados son positivos, los empleados se verán beneficiados debido a que el desempeño laboral mejorara claramente permitiendo el cumplimiento del trabajo administrativo exigido bajo los lineamientos administrativos y el desarrollo integral de quienes hacen vida en esta empresa y la comunidad a la cual pertenecen.

De igual manera a nivel institucional los resultados de esta investigación permitirán al equipo directivo reflexionar con respecto a su estilo de gerencia y desarrollar habilidades humanas y generar estrategias motivacionales que estimulen la satisfacción laboral y a su vez contribuya a mejorar el desempeño laboral en el personal que está a su cargo, por consiguiente al concebir cambios en la motivación del personal. Por último esta investigación servirá de referencia a futuras investigaciones relacionadas con el problema objeto de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes del Estudio

Los antecedentes de la investigación se refieren a trabajos realizados con anterioridad, los cuales de manera directa y/o indirecta guardan relación con variables en cuestión. Al respecto, Ramírez (2004) refiere “Los antecedentes consisten en dar al lector toda la información posible acerca de las investigaciones que se han realizado tanto a nivel nacional como internacional sobre el problema que se pretende investigar” (p. 61). En cuanto a esto es importante citar los siguientes:

Atencia y otros (2017) realizaron una investigación titulada “**Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: empresas comerciales Santa Marta**”. Trabajo realizado en la Universidad Cooperativa de Colombia para optar al grado de Licenciado en Administración de empresas. Este presente estudio del grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo, se basa en la recolección de libros y documentos que permite tener unas ideas claras sobre lo que dicen los diferentes autores referentes a dicho tema, todos los aspectos que influyen en el bienestar del trabajador y por ende las diferentes mejoras que se pueden lograr en la organizaciones.

Por ello, es importante diseñar el trabajo de manera que permita que las personas vean colmadas sus expectativas. Aun siendo éstas muy dispares, según cada persona, se pueden definir condiciones básicas que debe cumplir toda tarea, con el fin de poder dar respuesta a las motivaciones personales. A través de la determinación de los factores que afectan la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo. Este estudio consta de

diferentes etapas las cuales les permiten ir viendo cual importante es tener un alto grado de satisfacción laboral y muy buenas condiciones de trabajo para el capital humano de las organizaciones.

El aporte que ofrece esta investigación al estudio está referido al tema central de la investigación como lo es la satisfacción laboral, dando cuenta que el capital humano de una empresa no está satisfecho si existen factores que afectan este aspecto, además es preciso dar respuesta a las motivaciones personales de los empleados.

López (2017) realizó una investigación titulada **Estudio sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo**. Trabajo realizado en la Universidad de Carabobo para optar al grado de Maestría en Administración de Empresas Mención Gerencia. El propósito del presente estudio, inscrito en la línea de investigación Estudio de las organizaciones en relación a: Cultura y Clima Organizacional, consistió en estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo a fin de mejorar su gestión, con fundamento en las teorías de los dos factores de Herzberg, de los tres componentes de Meyer y Allen y de satisfacción laboral de Robbins y Coulter.

Con tal finalidad, se efectuó un trabajo de campo correlacional, con nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, para el cual se seleccionó una muestra probabilística de 40 funcionarios adscritos al área de auditoría, a quienes se aplicaron la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen adaptada al español por

Arciniega y González. Dichos instrumentos, reflejaron resultados que condujeron a establecer un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.755$ y una significación estadística ($p=0.01$), para una relación positiva considerable entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Dichos hallazgos, condujeron a concluir que de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentren los trabajadores en los órganos de control fiscal donde prestan sus servicios, depende su grado de compromiso organizacional, marcando por tanto la diferencia entre una institución municipal y un gran organismo del Estado venezolano.

La investigación citada guarda relación con el presente estudio en vista que es importante tener presente la satisfacción laboral en los empleados, ya que es evidente que en una institución o empresa es necesario mantener satisfecho a los empleados, dependiendo de la calidad y grado de compromiso de la empresa.

Ramírez (2018) realizó una investigación titulada **“Análisis de la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio.** Trabajo realizado en la Universidad de Carabobo para optar al grado de Licenciado en Administración de Empresas. En la actualidad, las organizaciones deben desafiar nuevos retos enfatizados en la satisfacción de sus trabajadores, quienes más que subordinados o empleados, componen las bases primordiales para la eficiencia y la sostenibilidad, en un entorno globalizado cada vez más competitivo, exigente y cambiante.

Por ello es importante diagnosticar en nivel se encuentra la satisfacción laboral dentro de estas, determinar los elementos que la caracterizan y

determinar cómo está conformada para lograr así la delineación de tácticas que logren abordar con eficiencia, todos los factores que intervienen en la satisfacción laboral del trabajador y por ende lograr mejoras en la organización. Esta investigación fue de naturaleza descriptiva, seccional, cuantitativa, de campo, tipo encuesta. El cuestionario, base de la encuesta, se aplicó a 30 personas que laboran en la organización, atendiendo al diagnóstico.

A partir de la información obtenida se describió explicó la satisfacción laboral que esta presentaba. Los resultados obtenidos señalaron que los factores de la satisfacción con el trabajo en sí y con los compañeros, son fortalezas que presenta la satisfacción de los trabajadores y por ende de la organización estudiada. El factor de la ingresos genera insatisfacción sin embargo se reconoce a la compañía en los beneficios y como mejor remunerada en comparación a las otras organizaciones del mismo ramo. Los factores de oportunidades de promoción y supervisión tienen una tendencia que indica la presencia de insatisfacción.

El aporte que ofrece esta investigación al estudio está referido a todos los factores internos que se generan en una empresa, entre las cuales está el salario, la motivación, si esto no cubre las expectativas en los empleados estos estarán insatisfechos, lo cual origina elementos conceptuales que son tratados en el estudio actual.

Bases Teóricas

Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Esta teoría propuesta por Herzberg en 1959, citado por Rubio (2012:123), también conocida como teoría de la motivación, parte del hecho que el ser

humano tiene un doble sistema de necesidades: la de evitar el dolor o situaciones desagradables y la de crecer emocional e intelectualmente. De allí que, por ser cualitativamente distintas, en el mundo del trabajo cada tipo de necesidad requiere incentivos diferentes y, por ello, "...se habla de dos tipos de factores". Identificados por el autor como dos factores que influyen en la motivación en el trabajo, identificándolos como ambientales" y motivadores: el primero, se puede considerar como el ámbito o contexto del trabajo (antecedente), y el segundo, el contenido de este (consecuente).

Al respecto, entre los factores higiénicos se encuentran el sueldo y beneficios, políticas y organización de la empresa, relaciones de trabajo, ambiente físico, supervisión, estatus del cargo, crecimiento laboral (promociones, ascensos) y seguridad o estabilidad laboral. En paralelo, los factores motivacionales incluyen: logros y reconocimientos, responsabilidad y autonomía. Ante lo señalado, se advierte que los dos factores se complementan para integrar la satisfacción del trabajador y por ello, cuando alguno de sus respectivos indicadores falla, se produce, en palabras de Genesca (2010), "...se producen síntomas de apatía, inquietud, descontento, pereza, errores, absentismo y falta de puntualidad", (p.124) lo cual encuentra consistencia son los síntomas relatados al inicio del presente estudio.

En definitiva, la teoría de los dos factores de Herzberg es fundamental para la presente investigación, pues convalida que la satisfacción laboral involucra el enriquecimiento humano a través del trabajo, en donde el sujeto siente genuino interés en ejercer su cargo y coopera voluntariamente en el desarrollo de la empresa, siempre que esta última eleve los factores higiénicos y motivacionales como vía para alcanzar el éxito.

Según esta posición el individuo dentro de una organización está expuesto a dos factores autónomos entre sí, que pueden intervenir en la motivación o en la satisfacción del trabajo que realiza el empleado dentro de la empresa. Según esta teoría si estos factores se hallan en un nivel óptimo se demostrará la satisfacción en las personas, pero si sucede lo contrario impedirá la satisfacción, de allí que también son denominados factores satisfactores.

Teoría de la Motivación

La pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra *Una teoría sobre la motivación humana* (en inglés, *A Theory of Human Motivation*) de 1943, que posteriormente amplió. Obtuvo una importante notoriedad, no solo en el campo de la psicología sino en el ámbito empresarial, del marketing y la publicidad.

Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

Este modelo consta de 5 niveles jerárquicos que son los siguientes:

- **Necesidades básicas o fisiológicas:** hace referencia a las necesidades básicas para la supervivencia de la persona.
- **Seguridad:** se refiere a la necesidad de sentirnos seguros y protegidos en la vida.
- **Afiliación:** Es la necesidad que tenemos las personas de pertenecer a un grupo social y sentirnos aceptados por él.
- **Reconocimiento:** son todas aquellas necesidades de reconocimiento y aceptación propia y de parte de los demás.

- **Autorrealización:** este es el nivel más alto en la jerarquía de las necesidades y para llegar a él, necesitamos tener todas las demás necesidades satisfechas ya que se refiere a la sensación de ser feliz en la vida.

Bases Conceptuales

Como bases conceptuales, se concibe el cuerpo de conocimientos, ideas y principios que permiten acercarse al fenómeno particular estudiado; en consecuencia, atendiendo a los objetivos del estudio, estas se desarrollan en torno a las variables Satisfacción Laboral.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, constituye hoy por hoy uno de los elementos más importantes de la actividad empresarial y por ello, es objeto de interés para los expertos en administración empresarial, como lo son Robbins y Coulter (2010), quienes proporcionan la siguiente definición: Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (sic). (p. 19). Desde la cita, se advierte que se trata de las condiciones en las cuales se realiza el trabajo, que además de compensar las necesidades, expectativas e incluso intereses del trabajador, ofrecen cierto grado de desafío para mostrar habilidades y destrezas, así como un ambiente que haga placentero el cumplimiento de las tareas asignadas.

En síntesis, se trata del grado de conformidad o inconformidad que el empleado siente no solo hacia su puesto sino respecto a la empresa, que sin duda alguna influye en su desempeño en términos de eficiencia y productividad. Ciertamente, el individuo logra satisfacción laboral al apreciar que el trabajo le facilita la realización de valores importantes para él, compatibles con sus necesidades, para lo cual de forma consciente o inconsciente realiza una evaluación de los hechos, objetos o situaciones que derivan del trabajo y según sus expectativas y necesidades tanto físicas como psicológicas, realiza un juicio interno de valor que va a ser positivo o negativo. Así pues, se genera una reacción emocional placentera o displacentera al respecto, determinándose así la obtención de satisfacción o insatisfacción.

Consecuentemente, existen muchas razones para afirmar que la satisfacción laboral es importante no solo para el trabajador, sino también para la organización; así se desprende desde las ideas expuestas por Aamodt, Reyes y Catillo (2010), para quienes constituye un aspecto relevante en las empresas porque contribuye a minimizar índices de rotación, reducir costos y optimizar los índices de productividad. A partir de ello, conviene precisar que la satisfacción laboral comprende ciertas dimensiones, que parafraseando a García y Ovejero (2011), serían las siguientes:

- Satisfacción con la supervisión: Involucra las interrelaciones con los supervisores, la manera en que estos juzgan su trabajo, la justicia e igualdad de trato, el apoyo recibido de los supervisores y la frecuencia de la supervisión.

- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: Comprende el entorno, el ambiente laboral donde se realizan las funciones, es decir, el espacio, higiene y seguridad del recinto.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas: Se relaciona con el grado en que la organización cumple los convenios o compromisos, la forma en que se desarrolla la negociación en la institución sobre aspectos, disposiciones y leyes laborales.

Antecedentes de la Interacción Motivación, Formación y Satisfacción Laboral

Disponemos de numerosos criterios de clasificación de los factores que actúan interrelacionados en la motivación, formación y satisfacción laboral. A modo de ejemplo señalamos dos sistemas en los que se contemplan variables comunes. Según Korman (1978) variables ambientales de las que depende:

- Nivel profesional, a más elevado más satisfacción.
- Contenido del puesto, aumenta con la variación.
- Tipo de liderazgo participativo.
- Salario y promoción ambas interrelacionadas.
- Grupos de trabajo, aceptación por los miembros del grupo y reconocimiento.

Korman, L. (1978): Psicología de la industria y de las organizaciones (14) En una clasificación reciente Peiro y Prieto (1996) destacan:

- Las características y el diseño del puesto. Se dispone de abundante evidencia empírica de que las personas que desempeñan tareas repetitivas y pobres sienten un mayor aburrimiento, infrautilización de sus habilidades e

insatisfacción general (Spector, 1992), se recordará que el enriquecimiento de las tareas era uno de los principales objetivos de la formación profesional en la empresa y en parte, ahí residía su carácter motivador.

La satisfacción que se puede obtener ante el cambio y la innovación tecnológica, depende asimismo de los contenidos del puesto (variedad, esfuerzos intelectuales, identidad, cualificación) y del nivel de participación de los empleados. (Otro aspecto relacionado sería la percepción de control sobre el trabajo que tienen los propios empleados.

Este control está relacionado con la motivación y la satisfacción, aquellos sujetos motivados por el trabajo pero que no tienen margen de acción en su proceso laboral, manifiestan un mayor grado de insatisfacción. - Los sistemas de recompensas y el salario La satisfacción con el salario como fuente de ingresos, indicador de nivel de vida y reconocimiento laboral, se suele dar con la asunción de responsabilidades. Lógicamente, la insatisfacción está relacionada con comportamientos absentistas, apoyo a sindicatos y asunción de roles conflictivos (Cotton y Tuttle, 1986).

Complementado estos resultados se podría utilizar una teoría motivacional que explica esas actitudes. Concretamente, la teoría de la discrepancia postularía que la satisfacción esta mediatizada por la comparación que haga el trabajador de su salario con el de compañeros de niveles similares y la equidad que perciba en el sistema distributivo de recompensas empresariales.

- Las características organizacionales Entre las más importantes destacaríamos el sistema de dirección, la división del trabajo, la comunicación organizacional (recuérdese su importancia como factor

motivador y formativo). En este sentido, el liderazgo también sería especialmente interesante en cuanto a distribuidor de recompensas y reconocimientos laborales. Otro factor comentado anteriormente sería la participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y está asociada a la satisfacción percibida (Wagner, 1994).

- Los rasgos del trabajador: variables demográficas y disposicionales. El papel desempeñado por las variables sociodemográficas como la edad, la educación, nivel ocupacional es polémica ya que numerosos estudios encuentran resultados contradictorios. Sin poder generalizar, en diferentes investigaciones la tendencia común es que la satisfacción se da con más frecuencia en función de la experiencia laboral (la antigüedad en el trabajo es un posible predictor de mayores recompensas en el trabajo), la cualificación y los ingresos.

Analizan las causas disposicionales de porqué la satisfacción laboral suele mantenerse estable en la trayectoria profesional del trabajador, priorizando el talante afectivo, bien sea positivo (capacidad de sentir entusiasmo y gratificación) y negativo del mismo (susplicacia, estrés, introversión).

Como Peiro y Prieto (1996) concluyen los determinantes de la satisfacción laboral combinan características de diferente tipo: del ambiente, del puesto, de personalidad y de motivación. Subrayando la importancia de la formación, destacaríamos las características del puesto que en un sentido negativo asociaría la insatisfacción con la rutinización y la arbitrariedad en la distribución de recompensas.

Satisfacción y Productividad

Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos.

Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. La productividad consiste en producir con el menor gasto de recursos materiales, humanos y financieros. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner, 1994).

En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Sin embargo, creer en la tesis del trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en pruebas sólidas. El análisis minucioso de las investigaciones indicaba que, en el supuesto de que exista una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser baja, del orden del 0,14.

Sin embargo, la inclusión de las variables moderadoras ha incrementado la correlación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del

empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos. La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción. Asimismo, la productividad del corredor de bolsa es limitada por los movimientos generales del mercado accionario, cuando el mercado se mueve al alza y el volumen es alto, los corredores satisfechos y los insatisfechos obtendrán muchas comisiones.

Por el contrario, cuando el mercado está hacia la baja, la satisfacción del corredor no importa gran cosa. Al parecer, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Manifestación de Insatisfacción de los Empleados

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. La Figura 1 presenta cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destrutivo y actividad/ pasividad, que se definen así:

- Abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.

- **Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- **Lealtad:** Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- **Negligencia:** Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.



Figura 1. Respuestas a la Insatisfacción Laboral

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2004), “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 359), no obstante, en cuanto a la observación del desempeño Chiavenato (1998) plantea:

Para controlar un desempeño se debe, por lo menos, conocer algo respecto de él. El proceso de control actúa con el fin de ajustar las operaciones a determinados estándares previamente establecidos y funciona de acuerdo con la información que recibe. La observación o verificación del desempeño o del resultado

busca obtener información precisa sobre aquello que se está controlando (s/n)

De acuerdo a lo planteado, se entiende que la medición del desempeño laboral dentro de una organización, brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas que fueron planteadas; con esto se podrá medir que tan exitoso ha sido el proceso para alcanzar el logro de sus actividades y objetivos laborales. He aquí la importancia del control como función administrativa.

Motivación

De la Torre (2000), señala que la motivación es la “fuerza que impulsa al sujeto a adoptar una conducta determinada” (p.35). Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), dentro de la misma perspectiva, la definen como “fuerzas que actúan sobre el individuo o que parten de él para iniciar y orientar su conducta” (p.145). Partiendo de estas definiciones, se considera la motivación como el impulso para adoptar una conducta que permita alcanzar una meta, satisfaciendo una necesidad individual. En cuanto a la motivación laboral, Chiavenato (2009)

Uno de los mayores desafíos de las organizaciones radica en motivar a las personas, o sea, en hacer que se sientan íntimamente decididas, confiadas y comprometidas a lograr los objetivos propuestos, en infundirles suficiente energía y estímulo para que alcancen el éxito por medio de su trabajo (p.236).

Aunado a lo antes planteado se llega a la conclusión que la motivación laboral es un proceso mediante el cual los directivos impulsan a sus colaboradores a mantener una conducta orientada a alcanzar con desempeño, la satisfacción de necesidades personales, como también al logro de metas organizacionales. Se debe tener claro, que la personas puede

tener diferentes grados de motivación que varían a lo largo del tiempo; es decir, puede estar más motivado en un momento y menos en otro, esto dependerá de la situación que esté viviendo en ese momento.

Proceso de motivación

Fred (s/f) Desde una perspectiva sistémica, la motivación está compuesta por tres elementos interdependientes que interactúan entre sí:

- **Necesidades.** Aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico, por ejemplo, cuando las células del cuerpo se ven privadas de alimento y agua, o cuando la persona es separada de sus amigos o compañeros. Las necesidades son variables, surgen del interior de cada individuo y dependen de elementos culturales. En suma, una necesidad significa que la persona tiene una carencia interna, como hambre, inseguridad, soledad, etc.
- **Impulsos.** También se les llaman motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos o incentivos que, una vez atendidos, satisfarán la necesidad y reducirán la tensión.
- **Incentivos.** Al final del ciclo de la motivación está el incentivo, definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso.

Alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o eliminar el impulso. Comer alimentos, beber agua o reunirse con los amigos tenderá a restaurar el equilibrio y a reducir los impulsos correspondientes. En estos ejemplos, el alimento, el agua y los

amigos son los incentivos. En general, los incentivos están fuera del individuo y varían enormemente de acuerdo con la situación.

Compromiso Organizacional

Robbins (2009), define el compromiso organizacional como "...la actitud que expresa un individuo hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración"; (p.72) de la cita, se desprende una serie de aspectos radicales: fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la empresa, deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de esta y deseo de seguir siendo parte de ella.

Asimismo, al revisar las posturas que al respecto mantienen Moreno y Báez (2010), así como Martin y Bennett (2013), se encuentra coincidencia en que el compromiso organizacional no es más que el grado de adhesión, pertenencia y apego con el cual los trabajadores demuestran su identificación con las metas y objetivos de las organizaciones donde prestan sus servicios, encontrando satisfacción personal y motivación; en palabras de Edel y García (2012),

El conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes. Se considera, una de las actitudes más importantes, el compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común. (p.51).

De manera que, el compromiso organizacional del trabajador se trata de la actitud de este hacia el trabajo y la empresa, de su buena disposición hacia el trabajo, a la buena voluntad, al sentido de lealtad con la empresa; por ello, se ha convertido en uno de los aspectos más estudiados y controvertidos en

el ámbito de la psicología de las organizaciones. De hecho, como aportan Aamodt, Reyes y Catillo (2010), existen evidencias que demuestran cómo las empresas cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran los mejores niveles de desempeño y productividad.

En este punto, es conveniente retomar la teoría de los tres componentes propuesta por Meyer y Allen (1997), en la que, se recuerda, la naturaleza del compromiso está fundamentada en el deseo, necesidad y deber de permanecer en la organización: - Componente afectivo (deseo): Referido al apego o adhesión emocional del empleado con la organización, el cual es adquirido y desarrollado como resultado de la satisfacción de sus necesidades y expectativas; los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa y disfrutan de su permanencia en esta. - Componente continuidad (necesidad):

Constituye la vinculación del trabajador con la organización, en virtud de la inversión de tiempo y esfuerzo que ha realizado, así como por las consecuencias que implicaría decidir dejarla; en otros términos, si el sujeto percibe que sus oportunidades fuera de esta se ven mermadas, su adhesión aumenta; es decir, el costo de retirarse se distingue mayor que el beneficio y por ello prefiere mantener lo que tiene.

Estrategias

Para Hellriegel y Slocum (2002), “las estrategias son los principales cursos de acción que se eligen o instrumentan para conseguir uno o más objetivos”. (p.195).

Esta definición también se utiliza para referirse a un plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En conclusión, una estrategia es el proceso que se selecciona y con el cual se prevé alcanzar un cierto estado a futuro.

Uno de los desafíos más importantes al idear estrategias es que sean únicas en algo, en relación con los participantes o que aun cuando persigan metas similares a los de la competencia lo hagan de otro modo. Las estrategias ejercen fuerte efecto cuando colocan a una organización en una posición distinta en uno o más aspectos a la que tienen sus participantes.

Estrategias Motivacionales

Dorneyei (2008) define las estrategias motivacionales como el “conjunto de acciones planificadas cuyo fin primordial es motivar a las personas para que con disposición y entusiasmo realicen actividades dirigidas al logro de objetivos organizacionales e individuales” (p. 50). Es decir, los líderes dentro de la organización deben desarrollar habilidades para motivar y estimular un ambiente positivo de trabajo para sus colaboradores, puesto que a través de la motivación, se obtiene mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y mayor compromiso por parte de ellos para el logro de los objetivos institucionales e individuales.

Bases Legales

La sustentación jurídica del presente estudio, se encuentra contenida en el marco legal que rige para el sector público nacional y, específicamente,

para los órganos de control fiscal, los cuales se comenta y analizan seguidamente en el orden establecido por la pirámide kelsiana.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) Artículo 87.

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantizará la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Como se aprecia, la carta magna nacional no solo establece en forma amplia el derecho al trabajo de la ciudadanía sino también a realizarlo en condiciones tales que le provea bienestar, así como también las responsabilidades y deberes que en tal sentido competen a los empleadores y al Estado, entendiéndose que en tal ámbito se comprende la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) Artículo 18.

El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza. La interpretación y aplicación de esta Ley estará orientada por los siguientes principios:

1. La justicia social y la solidaridad.

2. La intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. Por lo que no sufrirán desmejoras y tenderán a su progresivo desarrollo.
3. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
4. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique la renuncia o menoscabo de estos derechos.
5. 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.

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos.

Desde los artículos citados, se advierte la voluntad del legislador de garantizar los derechos consagrados constitucionalmente a los trabajadores y trabajadoras venezolanos, entendiéndose incluso los que amparan a los funcionarios y funcionarias cuando los ordenamientos específicos del sector público no los prevean, como es el caso de las condiciones establecidas en el artículo 156, que se considera invalidaría la categoría de cargos de libre remoción a quienes laboran en los órganos de control fiscal.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado a través de procedimientos específicos que incluye la técnica de observación y recolección de datos, además es muy importante en toda investigación ya que se va a estudiar todo lo referente a la investigación, el tipo, el enfoque y el método a utilizar. Según Arias (2006) lo describe como:

El conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas es el procedimiento para hallar respuesta a las preguntas e incógnitas que se plantearon en la problemática propuestas, para que estas sean resueltas tomando en cuenta que esta metodología incurre en lo que sería el tipo de investigación a utilizar en una investigación esto quiere decir que en toda investigación se debe llevar un orden para resolver el estudio es decir es como se realizara el estudio para resolver el problema planteado. (p.18)

Es decir que, el marco metodológico se refiere al diseño y explicación de cómo se van a interpretar, recolectar y procesar los datos. Cabe destacar que, es de suma importancia para llevar a buen término toda investigación.

Enfoque de la investigación

Esta investigación se orienta desde un enfoque cuantitativo, ya que se realizara una medición de las variables a través de métodos estadísticos. Asimismo, se utilizara para ello un cuestionario para la recolección de la información y así lograr los objetivos de la investigación. Según Palella y Martins (2010), señalan que:

El enfoque cuantitativo se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. El dato es la

expresión concreta que simboliza una realidad. Esta afirmación se sustenta en el principio de que lo que no se puede medir no es digno de credibilidad... (p.40).

Es por ello que la investigación está inmersa en el enfoque cuantitativo, ya que en la misma es fundamental la recolección de los datos, ya que estos representan la realidad del objeto de estudio.

Modalidad de la Investigación

El tipo de investigación de este estudio responde a la modalidad de Proyecto Factible con apoyo en Investigaciones de Campo y Descriptivo, al respecto la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2016), expresa que:

El Proyecto Factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.21).

El objetivo de este estudio es Proponer estrategias motivacionales para la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L en Puerto Cabello, estado Carabobo. En tal sentido, es importante indicar, que el desarrollo de la propuesta tiene como propósito solventar la situación problemática de la institución en estudio con respecto a la comprensión de los aspectos metodológicos-teóricos, entre otros aspectos.

Fases de la Investigación

Cabe destacar, en el diseño de la propuesta se describirá cada uno de los elementos que la comprende por el cual estará estructurado de la siguiente manera: Diagnóstico de la situación del estudio, factibilidad de la propuesta (económica, operativa y técnica.), y administración de la propuesta.

Con respecto a la administración de la propuesta esta será implementada por tres (3) fases el cual está conformado de la siguiente manera: Dentro de este orden de ideas, para atender los requisitos de proyecto factible basado en las tres primeras fases del modelo de Kaufman (2002), se pretende desarrollar las siguientes fases:

FASE I Diagnostica: En esta fase se realizará un estudio diagnostico a objeto de conocer la situación con respecto a la asignatura Investigación para luego ser procesada y analizada.

FASE II Factibilidad: Una vez realizado el diagnostico se procederá a hacer los análisis correspondientes de la información, en la misma se espera determinar la importancia y la necesidad de desarrollar la propuesta. Así mismo se estudiarán las condiciones que permitirán la elaboración de la misma, tomando en cuenta su relevancia y su viabilidad, concebida esta como el potencial de la realización por medio de los aspectos técnicos y económicos.

FASE III Diseño de la propuesta: En esta fase se realiza la propuesta basada en la metodología para la elaboración de la propuesta que presenta Tobón (2005).

Tipo de Investigación

La presente investigación está apoyada en un estudio de campo según Arias (2004) refiere que “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”. (p. 94). Es por ello que, los datos necesarios para llevar el desarrollo del trabajo, se han obtenidos directamente del sitio donde se realiza la investigación, en este caso en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L en Puerto Cabello, estado Carabobo.

Nivel de Investigación

La presente investigación tiene como propósito Proponer estrategias motivacionales para la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L. Desde esos aspectos, se quiere determinar la importancia que tiene la satisfacción laboral en los empleados de la empresa objeto de estudio.

En este mismo orden y dirección, la investigación que se presenta se plasma bajo la particularidad de estudio descriptivo. De acuerdo a, Rivas (1995) la investigación descriptiva, trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones (p.54). Este tipo de investigación, no se ocupa de la comprobación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente, en el cual se evidencia la realidad que surge en dicha institución.

Población y Muestra

Población

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, en el cual las unidades de población poseen características comunes, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Arias (2006) refiere: “Conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81) En este trabajo la población objeto de estudio estará constituida por 20 empleados de la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L. en Puerto Cabello, estado Carabobo.

Cuadro 1. Distribución de la Población

CARGO	SUJETOS	%
Gerente	1	100
Supervisores	10	100
Tramitadores	9	100%
Total	20	100%

Muestra

Arias (2006) expresa: “La muestra es un conjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83), Debido al campo reducido de la población conformada, se decidió trabajar con la totalidad de la misma en tal sentido Balestrini (2000) refiere: “...ante problemas pequeños y de fácil acceso se recomienda considerar la totalidad de los sujetos involucrados, omitiendo el muestreo” (p. 70) en este sentido la investigación es censal, según lo expuesto por Morlés (2004) “Este tipo de estudio permite recoger información sobre todos los elementos del universo o población en

estudio”(p. 39) lo que indica que se trabajará con el 100% de la población. Son 20 empleados de la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L. en Puerto Cabello, estado Carabobo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Según, Hurtado (2005) sostiene que “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación (p. 64)”. Para efecto de este estudio se utilizaran como técnicas la observación directa y la encuesta y como instrumentos el cuestionario.

Observación directa

La observación es muy importante y “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que “la observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas (p. 309)”. La observación se realizó cuando se visitó la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L por tanto, se considera que la investigadora se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

Encuesta

Dentro de las técnicas e instrumentos aplicables en una investigación se encuentra la encuesta. La cual Arias (2006), define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos

acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular (p.67)". Una encuesta es un instrumento observacional, que consiste en realizar un conjunto de preguntas normalizadas que se dirigen a una muestra determinada, esta se realiza de distintas formas de acuerdo a la manera en que se requiera obtener la información necesaria para el estudio.

Cuestionario

El instrumento con el que se recogieron los datos en la investigación será un Cuestionario, tal como lo señalan Hernández y otros (2006), expresan que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se midan a través de este. (p.285).

Asimismo, Balestrini (2006), considera que el cuestionario es un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación al problema estudiado (p.138).

Además, se establece que el cuestionario, que se entregara a cada participante del grupo elegido estará conformado por veinte preguntas dirigidas a los docentes este presenta respuestas tipo likert Siempre (1) A veces (2) , nunca(3) las cuales permitirán que cada participante suministre la información que se necesita para apoyar el estudio.

Análisis e Interpretación de Datos

El análisis de datos es el aspecto preliminar para realizar la actividad de interpretación, ya que esta se efectúa en términos de los resultados de la investigación. Esta etapa determinara como analizar los datos y que herramientas de análisis estadístico son adecuadas para éste propósito.

Según Hevia (2001) Este estadio se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos, donde se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación. (p.46) Una vez analizados los datos, los resultados se vaciaron luego en gráficos estadísticos en forma de barras donde se representan los análisis correspondientes a los datos de estudios. Al respecto, Méndez (2008) señala que:

Los gráficos de barras son utilizados para variables de tipo discreto y permiten representar la frecuencia en cada uno de los niveles de las variables de interés. Particularmente, la altura de cada barra es proporcional a la frecuencia o cantidad de elementos que pertenecen a la categoría en particular. (p.49)

Una vez obtenida la información con la aplicación del instrumento, los datos serán organizados, tabulados y analizados, utilizando para ello una técnica estadística apropiada a este tipo de estudio. Así mismo, los resultados se representaron en cuadros y gráficos de barra para lograr una mejor visualización de la situación analizada.

En ese sentido, se comprobaron las frecuencias absolutas y relativas a las respuestas que se obtuvieron, de los docentes, de la misma manera que los porcentajes de dichas respuestas, con ello se obtuvo una proyección de las mismas en dicho proceso.

ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

Pregunta 1.- ¿Usted cree que existe un nivel de insatisfacción en los empleados hacia el desempeño de sus labores?

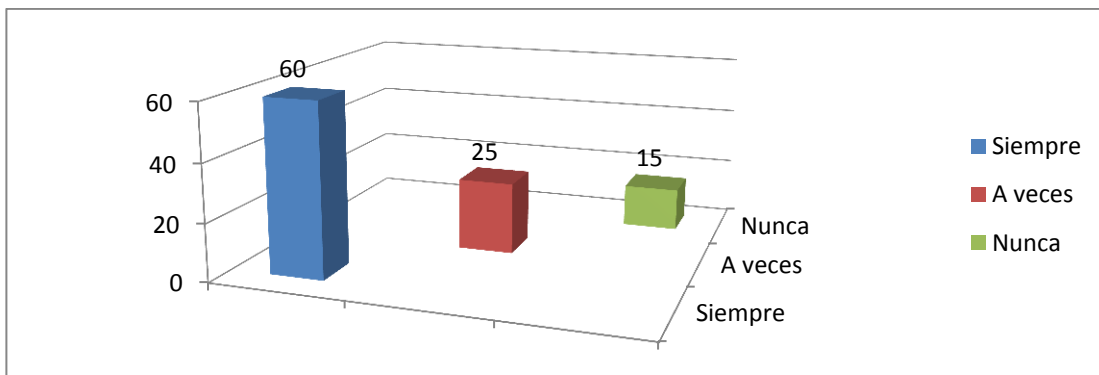
Cuadro N°2

Resultados de la pregunta N° 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	12	60%
A veces	5	25%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente:

Grafico N° 1



Análisis: Se puede apreciar de acuerdo a los resultados obtenidos que el 60% de los empleados encuestados, creen que siempre existe un nivel de insatisfacción en los empleados hacia el desempeño de sus labores, el 25 % respondió que a veces existe un nivel de insatisfacción en los empleados hacia el desempeño de sus labores, el otro 15% manifestó que nunca los empleados están insatisfechos. Este resultado indica que la insatisfacción laboral depende de muchos factores, pero juegan las cartas el propio empleado y la empresa en la que se encuentre.

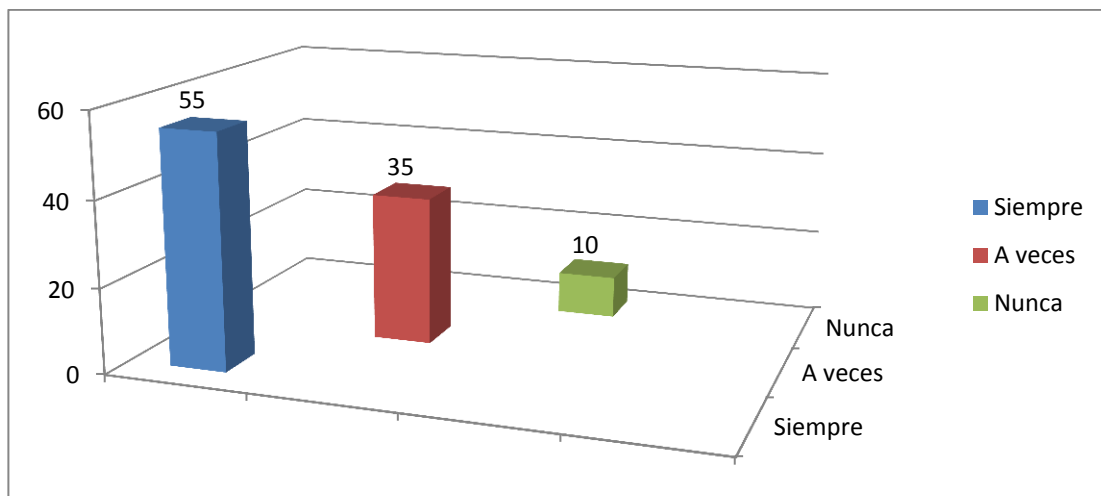
Pregunta 2.- ¿Considera que existen factores que afectan el bienestar interno del empleado?

Cuadro N° 3
Resultados de la pregunta N° 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	11	55%
A veces	7	35%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente:

Grafico N° 2



Análisis: Se puede apreciar de acuerdo a los resultados obtenidos que el 55% de los empleados encuestados, creen que siempre existen factores que afectan el bienestar interno del empleado, el 35 % respondió que a veces existen factores que afectan el bienestar interno del empleado, el otro 10% manifestó que nunca existen factores que afectan el bienestar interno del empleado. Este resultado indica que los factores que afectan al empleado están relacionados con el salario, la motivación, falta de conocimiento por el trabajo, entre otros.

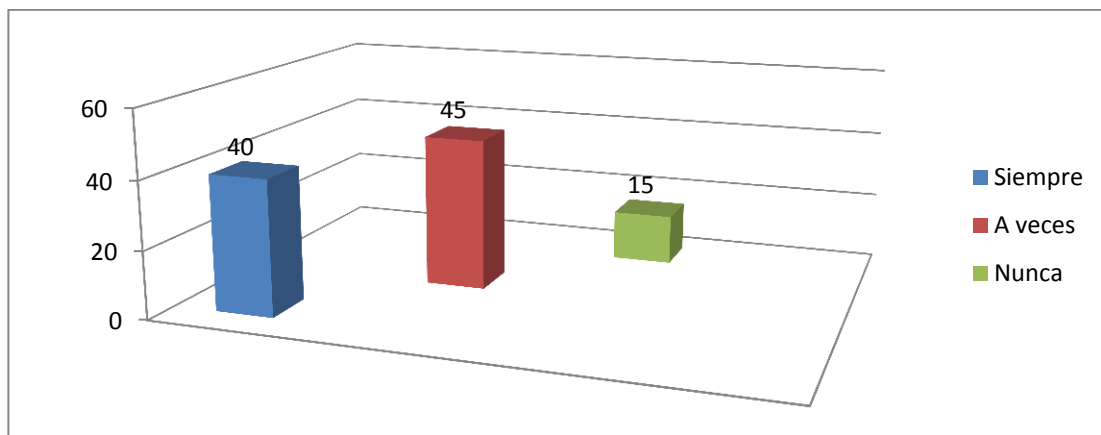
Pregunta 3.- ¿Usted se considera un empleado comprometido y satisfecho con su empleo?

Cuadro N° 4
Resultados de la pregunta N° 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	8	40%
A veces	9	45%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente:

Grafico N° 3



Análisis: Se puede apreciar de acuerdo a los resultados obtenidos que el 40% de los empleados encuestados, creen que siempre se considera empleados comprometidos y satisfechos con su empleo, el 35 % respondió que a veces se considera empleados comprometidos y satisfechos con su empleo, el otro 10% manifestó que nunca se consideran empleados comprometidos y satisfechos con su empleo. Este resultado indica que los empleados están pocos satisfechos con su trabajo.

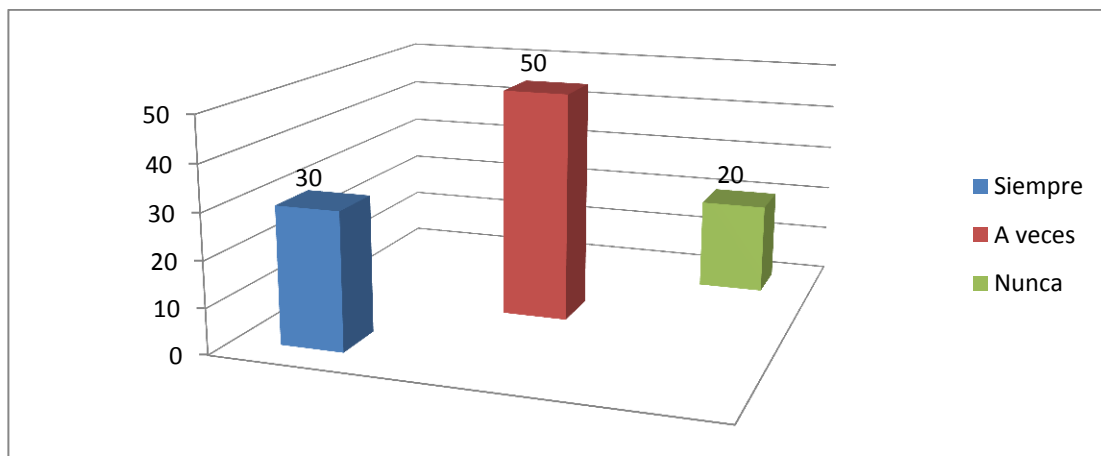
Pregunta 4.- ¿Ud cumple con su desempeño laboral de forma efectiva en la empresa?

Cuadro N° 5
Resultados de la pregunta N° 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	6	30%
A veces	10	50%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Fuente:

Grafico N° 4



Análisis: Se puede apreciar de acuerdo a los resultados obtenidos que el 30% de los empleados encuestados, creen que siempre cumple con su desempeño laboral de forma efectiva en la empresa, el 50 % respondió que a veces cumple con su desempeño laboral de forma efectiva en la empresa, el otro 20% manifestó que nunca cumple con su desempeño laboral de forma efectiva en la empresa.

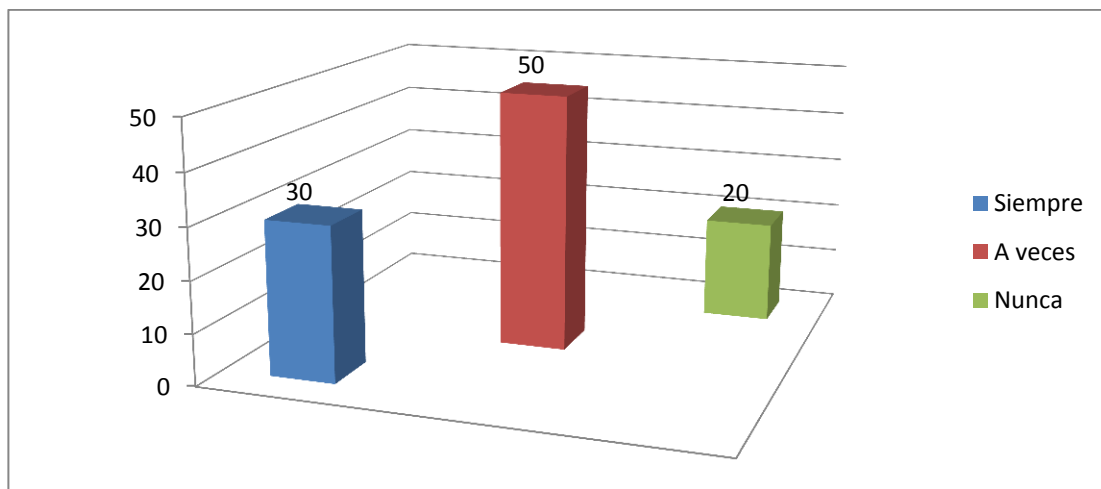
Pregunta 5.- ¿La presencia de determinados factores negativos, produce una desmejora en la satisfacción del personal que labora en dicha empresa?

Cuadro N° 6
Resultados de la pregunta N° 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	6	30%
A veces	10	50%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Fuente:

Grafico N° 5



Análisis: Se puede apreciar de acuerdo a los resultados obtenidos que el 30% de los empleados encuestados, creen que siempre hay determinados factores negativos que produce una desmejora en la satisfacción del personal que labora en dicha empresa, el 50 % respondió que a veces hay determinados factores negativos que produce una desmejora en la satisfacción del personal que labora en dicha empresa, el otro 20% manifestó que nunca hay determinados factores negativos que produce una desmejora en la satisfacción del personal que labora en dicha empresa. Este resultado indica que los empleados están pocos satisfechos con su trabajo.

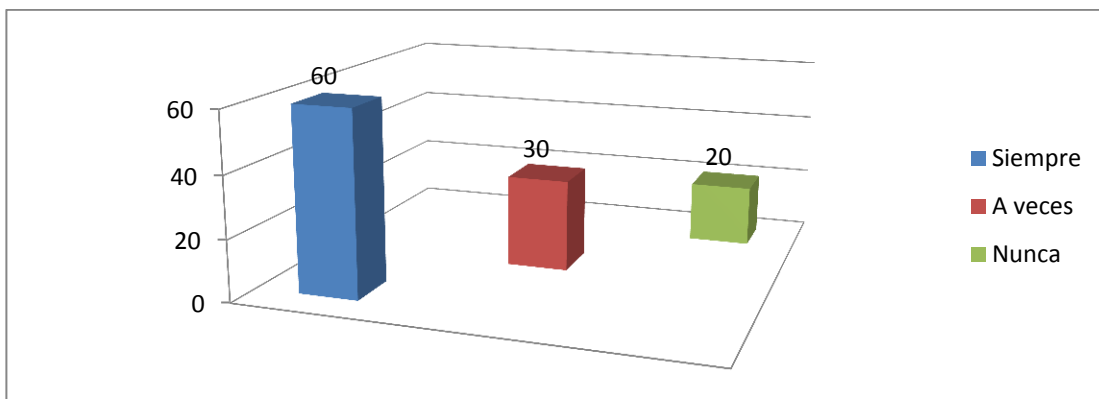
Pregunta 6.- ¿Cuando una persona tiene un alto nivel de satisfacción en el puesto que ejerce, posee actitudes positivas hacia la empresa?

Cuadro N° 7
Resultados de la pregunta N° 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	10%
A veces	6	30%
Nunca	12	60%
Total	20	100%

Fuente:

Grafico N° 6



Análisis: Se puede apreciar de acuerdo a los resultados obtenidos que el 10% de los empleados encuestados, creen que siempre una persona tiene un alto nivel de satisfacción en el puesto que ejerce, porque posee actitudes positivas hacia la empresa, el 30 % respondió que a veces una persona tiene un alto nivel de satisfacción en el puesto que ejerce, porque posee actitudes positivas hacia la empresa, el otro 60% manifestó que nunca una persona tiene un alto nivel de satisfacción en el puesto que ejerce, porque posee actitudes positivas hacia la empresa.

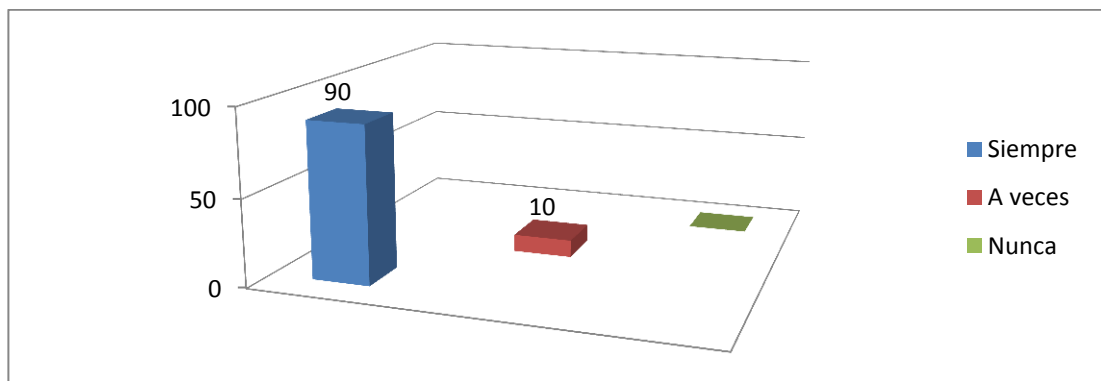
Pregunta 7.- ¿Las estrategias motivacionales como herramienta mejorara la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L?

Cuadro N° 8
Resultados de la pregunta N° 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	18	90%
A veces	2	10%
Nunca	0	00%
Total	20	100%

Fuente:

Grafico N° 7



Análisis: Se puede apreciar de acuerdo a los resultados obtenidos que el 90% de los empleados encuestados, creen que siempre las estrategias motivacionales como herramienta mejorara la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L, el 10 % respondió que a veces las estrategias motivacionales como herramienta mejorara la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L.

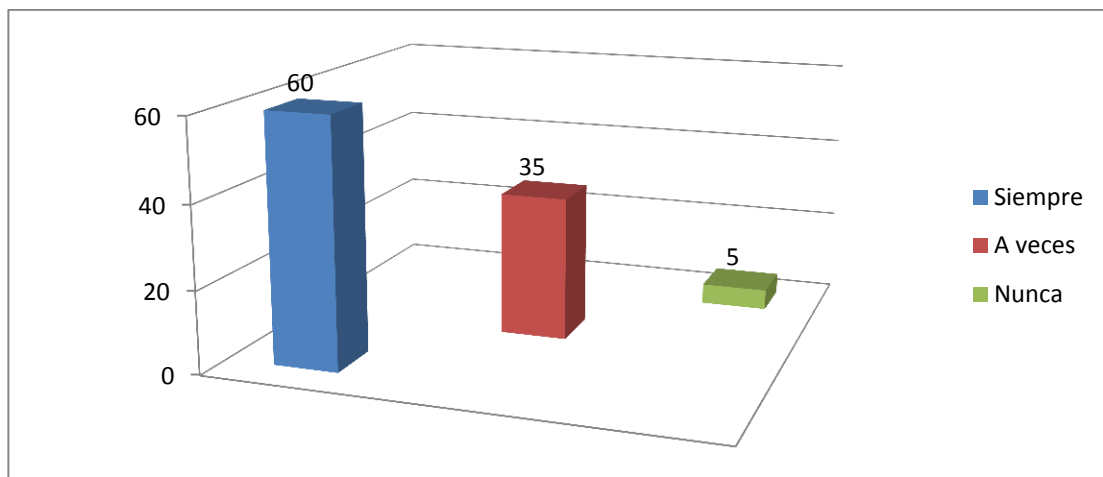
Pregunta 8.- Es necesario que la empresa desarrolle estrategias motivacionales para la mejora del desempeño laboral de sus empleados.

Cuadro N° 9
Resultados de la pregunta N° 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	12	60%
A veces	7	35%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente:

Grafico N° 8



Análisis: Se puede apreciar de acuerdo a los resultados obtenidos que el 60% de los empleados encuestados, creen que siempre es necesario que la empresa desarrolle estrategias motivacionales para la mejora del desempeño laboral de sus empleados, el 35 % respondió que a veces es necesario que la empresa desarrolle estrategias motivacionales para la mejora del desempeño laboral de sus empleados, el otro 5% manifestó que nunca es necesario.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta

El estudio sobre la relevancia de la motivación en el ámbito laboral no es casual, sino que se debe al descubrimiento de la influencia que tiene este elemento con los resultados empresariales.

En este sentido, las estrategias motivacionales benefician a los trabajadores y la empresa en múltiples aspectos, a partir de la mayor felicidad, capacidad de innovación, crecimiento personal y gestión del estrés de los empleados, hasta la reducción de la ausencia y la rotación de personal o el aumento de la productividad de las organizaciones.

Asimismo, las estrategias motivacionales se inician con aprender a influir en el comportamiento de las personas, cuando los líderes hayan comprendido esta realidad, tal vez puedan obtener los resultados deseados tanto por la organización, así como también por los miembros de la estructura informal de la misma.

La propuesta tiene como finalidad realizar estrategias motivacionales para la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L. Su aplicación permitirá que se logre la motivación efectiva en los empleados a través de la puesta en práctica de acciones que favorezcan el bienestar laboral de los empleados en todos los ámbitos de la empresa.

Cabe agregar que, la motivación del personal está básicamente ligada a su productividad. Y estas a la estabilidad en el equipo o a la búsqueda de nuevas oportunidades laborales en otras organizaciones.

Objetivos de la Propuesta

General

Presentar estrategias motivacionales que permita la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L.

Específicos

- 1.- Desarrollar las estrategias para el mejoramiento de la satisfacción laboral
- 2.- Planificar acciones que promuevan la motivación de los empleados en la satisfacción laboral
- 3.- Implementar las estrategias motivacionales propuestas para el mejoramiento de la satisfacción laboral.

Factibilidad de la Propuesta

Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, es decir, si es posible cumplir con las metas que se tienen en un proyecto, tomando en cuenta los recursos con los que se cuenta para su realización. Por lo general la factibilidad se determina sobre la base de un proyecto, en este caso la propuesta sobre estrategias

motivacionales que permita la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L.

El desarrollo de la propuesta se fundamenta en los siguientes aspectos:

Factibilidad Económica

La propuesta trata sobre el diseño de estrategias motivacionales que permita la activación en las funciones de sus cargos para la mejora de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L

Considerándose como factible, ya que la misma se realiza buscando el beneficio tanto de la empresa y personal que labora en dicha empresa, también al ser adoptadas las actividades, se considera viable para la empresa ya que la implementación de la misma no representa una inversión fuera del alcance de la organización.


Factibilidad Técnica


Desde la factibilidad técnica, se considera todo lo relacionado con las mejoras de la satisfacción laboral y si existe o está al alcance las herramientas necesarias para el desarrollo de la aplicación de las estrategias propuestas. De esta forma se puede decir, que existe plena disponibilidad de todos los recursos y materiales en la empresa, solo se debe realizar un hincapié de las funciones de cada uno dentro de la organización.


Factibilidad Operativa


Se considera factible operativamente ya que esta propuesta, permitirá diseñar estrategias motivacionales que permita la activación en las funciones de sus cargos para la mejora de la satisfacción laboral de los


empleados, es decir, será de fácil aplicación en los procesos de trabajo ya establecidos. Adicionalmente es importante mencionar que en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L, Puerto Cabello estado Carabobo, cuenta con el personal necesario y capacitado para el desarrollo de la propuesta.


	Martínez Reyes S.R.L.	
<p>ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA MARTÍNEZ REYES ADUANA S.R.L.</p>		
Elaborado por:	Aprobado por: Dra. Elcida Curiel	Año: Marzo 2021 Pág. 1

	Martínez Reyes S.R.L.	
<p style="text-align: center;">Contenido</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y ejecución de planes de estrategias - Incentivar la satisfacción laboral en los empleados a través de charlas y talleres. - Proporcionar conocimientos a los empleados relacionados con las responsabilidades laborales, a partir de una actitud proactiva orientada al aprendizaje. - Facilitar herramientas a los participantes para lograr un desarrollo de sus competencias, desarrollando el uso de las nuevas tendencias motivacionales. - Concientizar a los participantes acerca de lo importante de la motivación en el desempeño laboral. - Preparar a los empleados en cuanto a la mejora del: - Desempeño 		
Elaborado por:	Aprobado por: Dra. Elcida Curiel	Año: Marzo 2021 Pág. 2

	Martínez Reyes S.R.L.		
<ul style="list-style-type: none">- Ambiente Laboral- Efectuar mesas de trabajos con el personal que labora en la empresa- Determinar los cargos que cada empleado asume en la empresa- Realizar jornadas referidas al desempeño laboral.- Favorecer el bienestar laboral de los empleados en todos los ámbitos, desde el hecho de que dispongan del material necesario para llevar a cabo su trabajo, como que puedan disfrutar de Plan de flexibilidad laboral.-Promover la equidad de la política salarial			
Elaborado por:	Aprobado por: Dra. Elsida Curiel	Año: Marzo 2021	Pág. 3

	Martínez Reyes S.R.L.	
<p>Desarrollo de la Propuesta Estrategias Motivacionales para la mejora de la Satisfacción Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y ejecución de planes de estrategias: Es necesario plantear a los empleados desafíos en los que puedan poner en práctica sus fortalezas y ampliar sus capacidades, dotándoles además de las estrategias necesarias para llevarlas a cabo. - Incentivar la satisfacción laboral en los empleados a través de charlas y talleres: Se precisa motivar de manera efectiva a los empleados con el propósito que encaje en función de sus aptitudes y actitudes en el cargo que ocupe. - Proporcionar conocimientos a los empleados relacionados con las responsabilidades laborales, a partir de una actitud proactiva orientada al aprendizaje: Los conocimientos ofrecidos deben estar acorde al puesto de trabajo, a fin de que el trabajador se sienta satisfecho y deseoso de desempeñar sus funciones. 		
Elaborado por:	Aprobado por: Dra. Elsida Curiel	Año: Marzo 2021 Pág. 4

	Martínez Reyes S.R.L.	
<p align="center">Desarrollo de la Propuesta Estrategias Motivacionales para la mejora de la Satisfacción Laboral</p> <p>-Concientizar a los participantes acerca de lo importante de la motivación en el desempeño laboral: Mostrar a los empleados que son valorados por su trabajo es una de las estrategias motivacionales más efectivas y, además, baratas y fáciles de llevar a cabo.</p> <p>-Favorecer el bienestar laboral de los empleados en todos los ámbitos, desde el hecho de que dispongan del material necesario para llevar a cabo su trabajo, como que puedan disfrutar de Plan de flexibilidad laboral. Lograr que los empleados cumplan con su trabajo de forma efectiva, proporcionándoles el material necesario para el desarrollo del mismo, de manera que pueda manejar de forma adecuada e idónea la flexibilidad laboral y con ello lograr un ambiente laboral excelente.</p> <p>- Determinar los cargos que cada empleado asume en la empresa: La mayoría de las empresas diseñan puestos de trabajo para cada empleado de tal forma que cada uno domine su cargo. De este modo, el trabajador se sentirá satisfecho y deseoso de desempeñar sus funciones.</p>		
Elaborado por:	Aprobado por: Dra. Elsida Curiel	Año: Marzo 2021 Pág. 5

	Martínez Reyes S.R.L.	
<p align="center">Desarrollo de la Propuesta Estrategias Motivacionales para la mejora de la Satisfacción Laboral</p> <p>-Realizar jornadas referidas al desempeño laboral: Mostrar a los empleados que son valorados por su trabajo es una de las estrategias motivacionales más efectivas y, además, baratas y fáciles de llevar a cabo.</p> <p>-Promover la equidad de la política salarial: el sueldo es uno de los factores extrínsecos que incrementan la motivación de los profesionales, lo más relevante es que los salarios y promociones se basen en criterios equitativos que generen en la nómina una sensación de justicia respecto a las retribuciones y oportunidades laborales.</p>		
Elaborado por:	Aprobado por: Dra. Elsida Curiel	Año: Marzo 2021 Pág. 6

Conclusiones

La propuesta va en la búsqueda de optimar el rendimiento laboral de los empleados, lo que significa que se debe contar con un equipo de trabajadores altamente motivados, que puedan tener un buen desempeño, para lo cual deben tener altos niveles de satisfacción laboral.

Las estrategias motivacionales se forman con aprender a intervenir en el comportamiento de las personas, cuando los dirigentes hayan entendido este contexto, tal vez puedan obtener los resultados requeridos tanto por la empresa, así como también por los miembros de la estructura organizacional de la misma.

La motivación del personal está intrínsecamente ligada a su productividad. Y estas a la permanencia en el equipo o a la búsqueda de nuevas oportunidades laborales en otras organizaciones.

El éxito de las empresas permite que se enlacen estrategias que ayuden a motivar a los empleados para que se sientan más valorados y comprometidos, esforzándose por tener un mejor desempeño en su trabajo, lo que conllevará a obtener los beneficios proyectados para asegurar la calidad y por ende mejores resultados.

Las estrategias motivacionales, pueden ser adoptadas de manera rápida en las formas de trabajo de la empresa en estudio, encaminadas a lograr el éxito y el desempeño organizacional y de esta manera conseguir mejores resultados en la ejecución de los procesos, puesto que es fundamental

laborar en empresas que orientan sus objetivos a mantener trabajadores motivados.

Es importante no olvidar el activo más importante dentro de la empresa, el recurso humano, dado que, de él depende el éxito de la implementación de la gestión de la calidad a través de la motivación.

Se deben establecer políticas y ejecutar acciones para tener en cuenta la motivación de cada funcionario, así como perciben los funcionarios el reconocimiento a través de remuneraciones salariales por parte de su jefe y de la empresa.

Crear estrategias entorno a la motivación, que se fundamentan en las diferentes teorías de la motivación, en la que cada funcionario se sienta comprometido adquiriendo un desempeño destacado, además que, definir actividades que posibiliten el cumplimiento del cargo hace que el funcionario logre sentirse comprometido e identificado con el trabajo que realiza.

Recomendaciones

Elaborar un plan detallado para la ejecución de las estrategias motivacionales y que la implementación gire en torno a individuos motivados, consiguiendo de esta manera, el buen desempeño de los funcionarios evitando la resistencia al cambio a la que conlleva dicha implementación.

El desarrollo de esta propuesta, es de gran importancia, puesto que lograra que los empleados adquieran herramientas de trabajo como son las estrategias motivacionales es que servirán para conducir estratégicamente los planes de la empresa, asimismo activar la actitud proactiva en el empleados con el fin de mejorar la satisfacción laboral hacia su empleo.

Promover entre los empleados la motivación a fin influir en los sentimientos de crecimiento individual con el propósito de que se reconozca y valore profesionalmente y lograr con ello una satisfacción laboral.

- Participar en las diversas actividades que se desarrollaran en la propuesta, ya que esta facilitara en los empleados estrategias competentes que les permitirán una apropiada dirección del escenario y poder ajustarse a las mismas.
- Lograr que la participación ofrecida por los especialistas en el desarrollo de los variados talleres y charlas motivacionales que se realizaran, las cuales puedan obtener las herramientas necesarias para su persona.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aamodt, Michael, Reyes, Lourdes y Catillo, Rita (2010). Psicología industrial y organizacional, México: Cengage Learning Editores.

Atencia y otros (2017) "Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: empresas comerciales Santa Marta". Trabajo realizado en la Universidad Cooperativa de Colombia para optar al grado de Licenciado en Administración de empresas

Arias F. (2004) El proyecto de Investigación Editorial Episteme 5ta Edición Caracas Venezuela

Balestrini M. (2001) Como se Elabora un Proyecto de Investigación Editorial BL Consultores Asociados 5ta Edición Caracas Venezuela

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Gaceta Oficial Nº 5.908 Extraordinario. 19 de febrero de 2009.

Cotton, J. Y Tuttle, J. (1986): Employee turnover. A meta-analysis and review with implications for research. En Peiro, J.M. y Prieto, F. (1996, eds.): *Tratado de Psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. Madrid. Síntesis Psicología.

Chiavenato 2004) Introducción a la teoría general de la Administración. Editora McGraw-Hill, 7ma. Edición Corea

Chiavenato (1998) Administración de los Recursos Humanos Editora McGraw-Hill, 1era. Edición Madrid España

García, Amelia y Ovejero, Andrés (2011). Feedback Laboral y Satisfacción. Disponible: <http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS/v1n0/art3.html>. [Fecha de consulta: 11 de octubre de 2014].

Genesca, Mario (2010). Motivación y enriquecimiento del trabajo. Barcelona, España: Ed. Hispano-Europea.

Hellriegel, D., & Slocum, J. W., Jr. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a. ed.--.). Mexico D.F.: Thomson.

Hernández, Fernández y Baptista, (2006) Metodología de la Investigación 5ta Edición: México - Editorial: McGraw-Hill

Hevia Araujo, O. R. (2001). Reflexiones Metodológicas y Epistemológicas sobre las Ciencias Sociales. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial Tropykos.

Hurtado de Barrera, J. (2005) Metodología de la investigación holística. Caracas Editorial SYPAL.

Kaufman, R.A. (2002). Planificación de sistemas educativos. México: Editorial Trillas

Korman, L. (1978): Psicología de la industria y de las organizaciones. Madrid. Marova.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076 Extraordinario. 7 de mayo de 2010.

López (2017) Estudio sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo. Trabajo realizado en la Universidad de Carabobo para optar al grado de Maestría en Administración de Empresas Mención Gerencia.

Palella, Santa, Martins, Filiberto. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: Fedupel.

Peiró J.M. Y Prieto F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*, Síntesis, 1996, Tomo 1 y 2 (Volumen I. La actividad laboral en su contexto. Volumen II: Aspectos psicosociales del trabajo).

Spector, P.E. (1997): *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc

Stoner J. (1996) *Administración* 6ta edición editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México

Stoner J. (1994) *Administración* 6ta edición editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México

Ramírez (2018) "Análisis de la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio. Trabajo realizado en la Universidad de Carabobo para optar al grado de Licenciado en Administración de Empresas

Robbins S. (1996) *Comportamiento Organizacional* 13ra. Edición Editorial Pearson Educación México.

Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2010). *Administración*. 10ª edición. México: Pearson.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016). *Manual de trabajo de grado de especialización, maestría y tesis doctorales*. 4ta edición Editorial Fedupel.

Wagner, J. A., III. (1994): "Participation's effect on performance and satisfaction: A reconsideration of research evidence", *Academy of Management Review*, vol. 19(2), pp. 312-330.

ANEXOS

INSTRUMENTO

N		Si	No
1	¿Usted cree que existe un nivel de insatisfacción en los empleados hacia el desempeño de sus labores?		
2	¿Considera que existen factores que afectan el bienestar interno del empleado?		
3	¿Usted se considera un empleado comprometido y satisfecho con su empleo?		
4	¿ Ud cumple con su desempeño laboral de forma efectiva en la empresa?		
5	¿La presencia de determinados factores negativos, produce una desmejora en la satisfacción del personal que labora en dicha empresa?		
6	¿Cuándo una persona tiene un alto nivel de satisfacción en el puesto que ejerce, posee actitudes positivas hacia la empresa?		
7	¿Las estrategias motivacionales como herramienta mejorara de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Martínez Reyes Aduana S.R.L?		
8	¿ Es necesario que la empresa desarrolle estrategias motivacionales para la mejora del desempeño laboral de sus empleados?		