## REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA UNIVERSIDAD DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES



# ANALISIS DE LA MOTIVACION LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA UNIDAD DE SHORE BASE DE LA EMPRESA MAERSK CONTRACTORS, S.A., CIUDAD OJEDA, ESTADO ZULIA.

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES

#### PRESENTADO POR:

Br. CHACIN S, MARIA V.
Br. LARRAZABAL B, ALEJANDRO J.
Br. MENDEZ, MARIA G.
Br. MORAN R, PATRICIA C.

#### **ASESORADO POR:**

Lic. HENRIQUEZ, MARIA Msc. Lic. MARIN, ALEXANDER Msc.

**MARACAIBO, NOVIEMBRE 2012** 

ANALISIS DE LA MOTIVACION LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA UNIDAD DE SHORE BASE DE LA EMPRESA MAERSK CONTRACTORS, S.A., CIUDAD OJEDA, ESTADO ZULIA.



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

#### VEREDICTO

Nosotros, los profesores, LIGIA PIRELA, MARÍA MERCEDES HENRÍQUEZ y ALEXANDER MARIN, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: "ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA UNIDAD DE SHORE BASE DE LA EMPRESA MAERSK CONTRACTORS. S.A., CIUDAD OJEDA, ESTADO ZULIA" que presenta la bachiller: CHACÍN SANDREA MARÍA VIRGINIA, titular de la Cédula de Identidad número V-19.211.754, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos APROBADO con la calificación de Diecenveve (19) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Licenciada en RELACIONES INDUSTRIALES.

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, 26 de Noviembre 2012.

Dra. LIGIA PIRELA C.L: V-07.791.328 JURADO

ad de Cs. Administrativ: Decausio

Loda, MARIA MERCEDES 41ENRIQUEZ MSc. C.I.: V-14.951.456-

TUTOR ACADEMICO

Lcdo. ALEXANDER MARIN MSc. C.L.: V-10.425,287

TUTOR METODOLOGICO

VERSIDAD Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas Rafael Belloso Chacin

R-23.01.12



#### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS** ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

#### VEREDICTO

Nosotros, los profesores, LIGIA PIRELA, MARÍA MERCEDES HENRIQUEZ y ALEXANDER MARIN, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: "ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA UNIDAD DE SHORE BASE DE LA EMPRESA MAERSK CONTRACTORS. S.A., CIUDAD OJEDA, ESTADO ZULIA" que presenta el bachiller: LARRAZABAL BOSCAN ALEJANDRO JOSÉ, titular de la Cédula de Identidad número V-18.626.762, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos APROBADO con la calificación de econe (19) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la UNIVERSIDAD PRIVADA Dr. RAFAEL BELLOSO CHACIN, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Licenciado en RELACIONES INDUSTRIALES.

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, 26 de Noviembre 2012.

Dra. LIGIA PIRELA C.I.: V-07.791.328 JURADO

UNIVERSI Rafael Belloso Chacin

Facultad de Cs. Administrativ

Loda. WARIA MERCEDES MENRIQUEZ MSc. C.L.: V-14.951.456

TUTOR ACADEMICO

Lodo, ALEXANDER MARIN MSc. C.I.: V-10.425.287 TUTOR METODOLOGICO

Dra. JANETH HERNANDEZ

Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas

R-22.01.12



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

#### VEREDICTO

Nosotros, los profesores, LIGIA PIRELA, MARÍA MERCEDES HENRÍQUEZ y ALEXANDER MARIN, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: "ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA UNIDAD DE SHORE BASE DE LA EMPRESA MAERSK CONTRACTORS. S.A., CIUDAD OJEDA, ESTADO ZULIA" que presenta la bachiller: MÉNDEZ LÓPEZ MARÍA GABRIELA, titular de la Cédula de Identidad número V-18.065.116, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos APROBADO con la calificación de Diecuro e (19) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la UNIVERSIDAD PRIVADA Dr. RAFAEL BELLOSO CHACÍN, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Licenciada en RELACIONES INDUSTRIALES.

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, 26 de Noviembre 2012.

Dra. LIGIA PIRELA C.I.: V-07.791.328 JURADO

afael-Belloso Chacin

cda. MARIA MERCEDES HENRIQUEZ MSc. C.I.: V-14.951,456

TUTOR ACADEMICO

Lcdo. ALEXANDER MARIN MSc. C.I.: V-10.425.287 TUTOR METODOLOGICO

Dra. JANETH HERNANDEZ

Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas

R-23.01.12



#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

#### VEREDICTO

Nosotros, los profesores, LIGIA PIRELA, MARÍA MERCEDES HENRIQUEZ y ALEXANDER MARIN, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: "ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA UNIDAD DE SHORE BASE DE LA EMPRESA MAERSK CONTRACTORS. S.A., CIUDAD OJEDA, ESTADO ZULIA" que presenta la bachiller: MORÁN RIVERO PATRICIA CAROLINA, titular de la Cédula de Identidad número V-16.121.884, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos APROBADO con la calificación de Diecense de (19) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la UNIVERSIDAD PRIVADA Dr. RAFAEL BELLOSO CHACÍN, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Licenciada en RELACIONES INDUSTRIALES.

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, 26 de Noviembre 2012.

Dre. LIGIA PIRELA C.I.: V-07.791.328

JURADO

Loda. MARIA MERCEDES HENRIQUEZ MSc.

C.I.: V-14.951.486 TUTOR ACADEMICO Lodo. ALEKANDER MARIN MSc. C.I.: V-10.425.287 TUTOR METODOLOGICO

afael Belloso Chacin Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas nd de Cs. Administration

R-23.01.12

#### DEDICATORIA

A Dios y la Virgen, por ser causa primero de todo lo que existe. A mis padres Néstor y María E., por facilitarme las maneras para estudiar, a mis hermanas Alessandra y María Inés, que con sus locuras y travesuras me apoyaron de una u otra manera. A mi tío Luis R y a la familia Escobar Boscan, por estar siempre al pendiente en todo lo largo de mi carrera. Y muy especialmente a mi novia Emelis Hernández, que a pesar de la distancia, siempre me apoyo incondicionalmente en todo.

#### ALEJANDRO LARRAZABAL

A mi Dios principalmente por haberme permitido llegar a este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos. A mi padre por ser el hombre mas importante de mi vida, ya que siempre creyó en mi y que con su determinación a mi vida le ha dado dirección, sin el no hubiese sido posible llegar hasta acá, a mi madre que al igual que mi padre me ha apoyado en todo momento, y siempre ha estado allí para mi sin desampararme jamás, a mis hermanos que han aportado a la realización de esta meta con sus consejos y apoyo incondicional.

#### MARÍA GABRIELA MENDEZ

A Dios por haberme dado fortaleza y sabiduría para lograr mis objetivos, a mis padres Ángel, Raíza y mi hermano Luis Carlos por todo el apoyo incondicional, sus consejo, y la motivación constante, a mi prima María Gabriela Molero por haberme motivado en todo momento a lo largo de mi carrera, por sus enseñanzas, a todos gracias por haber fomentado en mi el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, los quiero.

#### MARIA VIRGINIA CHACIN

La realización de este proyecto es unos de los más grandes logros que he alcanzado a lo largo de mi vida por eso le dedico mi esfuerzo y trabajo: A mi DIOS por ser mi guía en los momentos difíciles, por iluminar mi camino y estar siempre a mi lado. A mis Padres por sus consejos su apoyo y sus palabras de aliento en los momentos que mas los necesite. A mi esposo por su ayuda, apoyo, amor y comprensión en todo momento y a animarme a ser cada día mejor a lo largo de todo el proceso de realización de mi carrera y en especial en la culminación de este proyecto.

#### **PATRICIA MORAN**

#### **AGRADECIMIENTO**

Ante todo a Dios por darnos la vida y guiarnos siempre por el buen camino.

A nuestros Padres y Madres por darnos su amor, comprensión y su apoyo incondicional.

A nuestros Tutores MARIA HENRIQUEZ y ALEXANDER MARIN por brindarnos siempre sus conocimientos metodológicos y por estar siempre disponibles para brindarnos su ayuda.

A la Gerente de la Empresa Maersk Contractors, S.A. Por brindarnos la oportunidad de elaborar esta investigación en esa gran empresa y por toda la ayuda proporcionada

MARIA V., ALEJANDRO, MARIA G., PATRICIA

Chacin, María; Larrazabal, Alejandro; Méndez, María G; Moran, Patricia. Análisis de la motivación laboral de los empleados en la Unidad de Shore Base de la empresa Maersk Contractors, S.A., Ciudad Ojeda, Estado Zulia. Universidad Rafael Belloso Chacin. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Administración de Empresas. Maracaibo 2012.

#### RESUMEN

La investigación se dirigió a analizar la motivación laboral de los empleados en la Unidad de Shore Base de la empresa Maersk Contractors, S.A., Ciudad Ojeda, Estado Zulia, tomando como referencia los planteamientos de Muchinsky (2002), Robbins (2004), Benavides (2004), Chiavenato (2002), entre otros. El tipo de investigación se tipificó como descriptiva y de campo. El diseño de investigación fue no experimental y transeccional descriptivo. La población estuvo conformada por ochenta y dos (82) sujetos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la observación por encuesta, a través de un instrumento tipo cuestionario dirigido al personal, estructurado con cuatro (4) alternativas de respuesta, siempre, casi siempre, casi nunca y nunca. Dicho instrumento fue validado por el comité académico de la Facultad de Ciencias administrativas, para determinar la confiabilidad del cuestionario se aplicó el método del test retest obteniéndose un coeficiente de 0,85. Los resultados evidenciaron que en la Unidad de Shore Base de la empresa Maersk Contractors, S.A., Ciudad Ojeda, Estado Zulia, tienen la oportunidad de realizar cambios en las rutinas de trabajo, las labores que realiza en su cargo le permiten poner en práctica sus conocimientos desarrollándose plenamente v son estimulantes para el crecimiento personal, el empleado se motiva que lo feliciten por su desempeño y el reconocimiento dado por la realización del mismo, les motiva la asignación de nuevas responsabilidades dentro de su puesto de trabajo, la consecución de nuevos retos y responsabilidades derivadas al mismo, la empresa les ofrece a sus empleados estabilidad laboral, aunque sienten temor de ser despedidos si cometen algún error al realizar alguna actividad.

Palabras Clave: motivación laboral, trabajo, estimulante, logros, seguridad

Chacin, Maria; Larrazabal, Alejandro; Mendez, Maria G, Moran, Patricia. Analysis of work motivation of employees at Shore Base Unit Maersk Contractors Company, SA, Ciudad Ojeda, Zulia State. Universidad Rafael Belloso Chacin. Faculty of Management. School of Business Administration. Maracaibo 2012.

#### **ABSTRACT**

The research was conducted to analyze the work motivation of employees in the Shore Base Unit Maersk Contractors Company, SA, Ciudad Ojeda, Zulia State, with reference approaches Muchinsky (2002), Robbins (2004), Benavides (2004), Chiavenato (2002), among others. The research was classified as descriptive and field. The research design was experimental and not transactional. The population consisted of eighty-two (82) subjects. The data collection technique used was the observation survey through a questionnaire type instrument for staff, structured with four (4) possible answers, always, often, rarely and never. This instrument was validated by the academic committee of the Faculty of Administrative Sciences, to determine the reliability of the questionnaire was applied test retest method yielding a coefficient of 0.85. The results showed that in the Shore Base Unit Maersk Contractors Company, SA, Ciudad Ojeda, Zulia State, have the opportunity to make changes in work routines, the work carried out in office let you implement your knowledge fully develop and are stimulant for personal growth, the employee is motivated to congratulate him for his performance and the recognition given by the realization of it, motivates the assignment of new responsibilities within their job, achieving new challenges and responsibilities under the same, the company offers its employees job security, but are afraid of being fired if they make a mistake with activity.

**Keywords**: work motivation, work, stimulating progress, security

## **ÍNDICE GENERAL**

	Pág.
VEREDICTOS	iii
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	X
ÍNDICE GENERAL	хi
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. EL PROBLEMA	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
2. OBJETIVOS DEL TRABAJO	8
2.1. OBJETIVO GENERAL	8
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3. JUSTIFICACIÓN	9
4. DELIMITACIÓN	10
CAPITULO II. FUNDAMENTACIÓN TEORICA	
1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2. BASES TEÓRICA	18

2.1. MOT	IVACIÓN			18
2.1.1	. DEFINICIÓN DE M	OTIVACIÓN		19
2.1.2	. DEFINICIÓN MOTI	VACIÓN LABORAL		20
2.1.3	. IMPORTANCIA DE	LA MOTIVACIÓN		22
2.1.4	. CARACTERISTICA	AS DE LA MOTIVACION		23
2.1.5	. TIPOS DE MOTIVA	ACIÓN		24
	2.1.5.1. MOTIVACIO	ÓN INTRÍNSECA		24
	2.1.5.2. MOTIVACI	ÓN EXTRÍNSECA		25
2.2. MOD	ELO DE DOS FACT	ORES DE HEZBERG		27
2.2.1	. FACTORES DE MO	DTIVACIÓN		28
	2.2.1.1. TRABAJO	ESTIMULANTE		29
	2.2.1.1. TRABAJO 2.2.1.2.	ESTIMULANTE	 DE	29
AUTORREA	2.2.1.2.		DE	30
AUTORRE#	2.2.1.2. ALIZACION	SENTIMIENTO	DE 	
AUTORRE <i>l</i>	2.2.1.2. ALIZACION	SENTIMIENTO	DE 	30
AUTORREA	2.2.1.2. ALIZACION	SENTIMIENTO	DE 	30
AUTORREA	2.2.1.2. ALIZACION	SENTIMIENTO  CIMIENTO  CUMPLIMIENTO	DE 	30 31
	2.2.1.2. ALIZACION	SENTIMIENTO  CIMIENTO  CUMPLIMIENTO  ABILIDAD MAYOR	DE 	30 31 31 32
	2.2.1.2. ALIZACION	SENTIMIENTO  CIMIENTO  CUMPLIMIENTO  ABILIDAD MAYOR  ÍA Y STATUS	DE	30 31 31 32 32
	2.2.1.2. ALIZACION	SENTIMIENTO  CIMIENTO  CUMPLIMIENTO  ABILIDAD MAYOR  ÍA Y STATUS  NICOS	DE	30 31 31 32 32
	2.2.1.2. ALIZACION	SENTIMIENTO  CIMIENTO  CUMPLIMIENTO  ABILIDAD MAYOR  ÍA Y STATUS  NICOS  S ECONÓMICOS	DE	30 31 31 32 32 33

3. SISTEMA DE VARIABLE	37
3.1. DEFINICION NOMINAL	37
3.2. DEFINICION CONCEPTUAL	37
3.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL	38
CAPITULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	42
3. POBLACION	44
4. TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN	46
4.1. INSTRUMENTO	47
4.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	47
5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	49
CAPITULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	
1. ANALISIS DE LOS RESULTADO	53
2. DISCUSION DE LOS RESULTADOS	69
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA	80
ANEXOS	
A. INSTRUMENTO DE VALIDACION	84
B. VERSION DEFINITIVA DEL CUESTIONARIO	97
C. MATRIZ DE CONFIABLIDAD	100

D. MATRIZ TABULACIÓN	102
D. MATRIZ TADULACION	102

## **ÍNDICE DE CUADROS**

CUADROS	Pág.
1. Operacionalización de la variable	37
2. Distribución de la población	43
3. Escala para la interpretación de la confiabilidad	48
4. Rango de baremo	50

## **ÍNDICE DE TABLAS**

TABLAS	Pág.
1. Rutina de trabajo	54
2. Poner en práctica sus conocimientos	54
3. Crecimiento personal	55
4. Satisfacción por el logro	55
5. Desarrollo profesional	56
6. Valor agregado a la organización	56
7. Reconocimiento de la labor que desempeña	57
8. Motivación por el desempeño	57
9. Reconocimiento al logro obtenido	58
10. Actividad para conseguir un objetivo	58
11. Actividades designadas	59
12. Actividades de relevancia para la organización	59
13. Asignación de nuevas responsabilidades	60
14. Nuevos retos que asumir	60
15. Motivación al asumir nuevas responsabilidades	61
16. Respeto que genera el cargo	61
17. Lugar de trabajo	62
18. Status	62
19. Sueldo	63
20. Prestaciones sociales	63

21. Salario	64
22. Condiciones laborales	64
23. Temperatura adecuada	65
24. Iluminación	65
25. Estabilidad laboral	66
26. Despido	66
27. Reglas de trabajo	67
28. Realizan eventos sociales hechos por la empresa	67
29. Establecimiento de relaciones personales	68
30. Asiste a eventos sociales hechos por la empresa	68
31. Nivel de motivación	69

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, cada vez son más las empresas preocupadas por fomentar la motivación de sus trabajadores, ya que saben que ello conllevará un mayor rendimiento para la empresa. La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo donde se logra la mayor preponderancia; al ser la actividad desempeñada la mayor parte de la vida, es necesario estar motivados por ella, de modo tal que no se convierta en una actividad alienada y opresora.

Además, el estar motivado hacia el trabajo, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como la autorrealización, el sentirse competente y mantener el autoestima, así mismo, la satisfacción de los trabajadores es un fin el cual tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa.

La importancia de realizar esta investigación radica en conocer y analizar el nivel de motivación presente en la empresa, así mismo, existen varios problemas con respecto a la puntualidad y comunicación entre los empleados, mostrando incomodidad con el salario percibido, así como también, disgusto por la carga de trabajo.

Este proyecto comprende de cuatro capítulos que se presentan a continuación.

En primer lugar, el capítulo I, el cual analiza la variable que involucra la investigación en la que a través de una revisión bibliográfica busca exhibir la problemática actual, describiendo a través de diferentes fuentes de información. Tales fundamentos llevarán a la definición de los objetivos generales y específicos que se pretenden lograr alcanzar con el presente estudio, así también su justificación, y por último, la delimitación de la investigación, que establecerá el lugar, tiempo y método utilizado para el estudio.

El capítulo II, está comprendido por la fundamentación teórica, la cual sirvió de base para la realización de esta investigación, ya que se obtuvieron los aportes de los autores en cuanto a una descripción conceptual e interpretativa de las teorías, de manera que se vislumbre el comportamiento ideal de cada una de ellas.

Como seguimiento, el capitulo III, contempla el marco metodológico donde se despliegan los métodos, tales como el tipo de investigación, la población encuestada; asimismo, se presenta la técnica de observación utilizada y el instrumento elaborado que fue validado en su contenido por los expertos en el área de la Facultad de Ciencias Administrativas, previamente a su aplicación para la recolección de datos.

Continuando con el capítulo IV, este indica el análisis y discusión de los resultados, el cual arroja los resultados obtenidos de la encuesta que a

través de un cuestionario fue aplicada a los diferentes sujetos seleccionados como población.

Finalmente, se presenta el capítulo IV, en donde se culmina la investigación mediante la presentación y análisis de los resultados, la discusión de los mismos, el desarrollo de conclusiones y recomendaciones.