Revista Ciencias de la Educación
Vol. 28, Nro. 52, Julio-Diciembre 2018. ISSN: 1316-5917

Ensayo

FACTORES MOTIVACIONALES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO ACADÉMICO Y LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN CENTRAL DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

Some motivational factors that affect the academic performance of the employees of the Central Directorate of Student Affairs

Thais J. Gutiérrez Cardozo
https://orcid.org/0000-0002-9927-1892
Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Carabobo.
Valencia, Venezuela
thaisgutierrez125@gmail.com

Resumen

El propósito del presente ensayo, es reflexionar sobre la prosecución de los estudios y motivación por parte del personal que labora para la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Carabobo (DICAE), haciendo énfasis en los diversos elementos a intervenir en el proceso motivacional de los empleados, también; identificar las inquietudes manifestadas en un equipo de trabajo ávido por la continuidad de sus estudios superiores. Para ello, se define la motivación como la acción de estimular a los empleados bajo el fin de obtener un mejor rendimiento tanto a nivel personal como profesional, conduciendo esto, a un mejor ambiente de trabajo y funcionamiento de la empresa. Al generar motivación en el personal a proseguir con sus estudios y metas, se apuesta a tener trabajadores satisfechos, cuestión que, directamente generará mejores niveles en productividad, rendimiento, desempeño entre otros, lo que se traduce en una mejor calidad de servicio al público. Desde luego, la finalidad es identificar y poner en práctica las herramientas que puedan generar trabajadores preparados académicamente presentando motivación en su puesto de trabajo, teniendo así, vertientes al éxito gerencial dentro de la institución.

Palabras Clave: Estrategias motivacionales, desempeño académico y laboral.

Abstract

He purpose of this essay is to reflect on the continuation of studies and motivation by the staff working for the Central Directorate of Student Affairs of the University of Carabobo (DICAE), emphasizing the various elements to intervene in the motivational process of employees, too; Identify the concerns expressed in a work team eager for the continuity of their higher education. For this, motivation is defined as the action of stimulating employees in order to obtain a better performance both personally and professionally, leading to a better working environment and operation of the company. By generating motivation in the staff to continue with their studies and goals, they bet on having satisfied workers, an issue that will directly generate better levels in productivity, performance, performance among others, which translates into a better quality of service to the public. Of course, the purpose is to identify and put into practice the tools that can be generated by academically prepared workers presenting motivation in their job, thus having aspects of managerial success within the institution.

Keywords: Motivational strategies, academic and labor performance.

Recepción: 27/09/2018 **Enviado a evaluadores:** 27/09/2018 **Aceptación definitiva:** 17/11/2018

Introducción

Es necesario tener en cuenta los diversos escenarios que afronta Venezuela, caso particular en el campo laboral, donde se hace preciso generar motivación en los trabajadores dirigida hacia la prosecución de estudios superiores, tema que ha ido mermando, justamente porque las personas sienten una desvalorización en su lugar de trabajo debido a diversos motivos generados por la situación país, y por ende, todos aquellos elementos que aportan un progreso en la preparación académica a redundar en los ambientes laborales; dentro de este marco, debe encausarse al empleado, algo que resulta esencial son las estrategias de impulso para la reinserción a los ambientes educativos de educación superior y estudios de tercer y cuarto nivel de los trabajadores públicos, prevaleciendo en este caso aquellos que laboran en el campus de la Universidad de Carabobo-Venezuela.

Siguiendo el orden de ideas, la educación formal aporta al ser humano una proporción sistematizada de saberes culturales, científicos, técnicos y de comportamiento social, permitiéndole al hombre como ente social complementar y profundizar aquella formación que, como deber ser, se inculca en un hogar sanamente constituido.

Ahora bien, desde los primeros tiempos de vida, la educación tiene como fin último preparar al hombre para desempeñar una labor que le permita devengar los recursos para su sustento y a su vez brindar un aporte cónsono con su capacitación al entorno social en el cual interactúe y poder formar una familia.

Ahora bien, la grave crisis que enfrenta el país, ha traído consigo una gran deserción estudiantil y laboral, realidad a la que no escapa la Universidad de Carabobo. Para lo expresado por la Dirección de Recursos Humanos de DICAE, enuncia para 2017 tenían 103 trabajadores

de los cuales renunciaron 48, también llama la atención que de la cantidad inicial 25 de ellos estudiaban y para mediados de 2018 solo queda uno estudiando, cabe destacar que la falta de estudios formales de algunos de los empleados en la Institución, obstaculiza el desarrollo organizacional, al mantener paralizados procesos de ascensos laborales; aunado al descontento laboral que genera las bajas remuneraciones del sector, conlleva, a que por un lado la Organización no cuente con candidatos mejor preparados, y por el otro lado, que el personal quiera asumir nuevas funciones y responsabilidades que no se traducen en mejores condiciones salariales.

Sin embargo, de allí radica otra problemática común, y es que; el personal externo que ingresa nuevo a trabajar y poseen estudios superiores llegan para ocupar puestos de relevancia dejando de lado la antigüedad y experiencia de muchos a los que les correspondería ese cargo, no cumpliéndose con la meritocracia interna, generando conflictos, descontento interno en el personal y, por ende debilitando la armonía laboral. En consecuencia, se genera el descontento que trae consigo la desmotivación, y obviamente con esto el desempeño de su trabajo no será el más óptimo. Dejándole en claro que uno de los factores por el cual no es ascendido a un cargo trascendente en el departamento, pues sea su baja formación académica y, de allí, es que se nota la necesidad de concebir estrategias motivacionales enfocadas hacia el personal de DICAE, donde se les ofrezca la oportunidad de proseguir o iniciar estudios superiores, con los cuales puedan aspirar a una mejor posición laboral, dentro de la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Carabobo-Venezuela.

Por lo que Institución encamina acciones y estrategias para mejor la calidad de trabajo y la prestación de servicios; de los cuales forman parte esencial el equipo de colaboradores que conforma la plantilla de trabajadores de la Organización.

Gutiérrez (2011), hace énfasis al indicar que…

> …los recursos y el desarrollo de las estrategias motivacionales son necesarias para el incentivo de los empleados en una organización, para así, mejorar su calidad de vida y de servicio, bajo esta perspectiva se puede plantear que las herramientas motivacionales para la promoción del aprendizaje, especialmente buscan promover elementos significativos, que impulsen la participación de una sociedad más justa y mejor preparada. (p. 10)

Esto reafirma, que la formación, además de atender necesidades sociales, debe garantizar la capacitación técnica y profesional, con programas de aprendizaje a lo largo de toda la vida; y en la administración pública esto debe ir acompañado de un proceso motivacional y empedramiento del personal, no basado exclusivamente en la remuneración salarial, sino en mecanismos de desarrollo de carrera, reconocimiento del desempeño individual y la contribución a los logros organizacionales.

Cabe considerar por otra parte, que el desarrollo de estrategias motivacionales siempre será de vital importancia, puesto que con ella los trabajadores consiguen herramientas psico-afectivas que permiten lograr y llevar a cabo acciones que promuevan el perfeccionamiento de sus labores y el avance en los puestos de trabajo.

Tomando en cuenta, lo transcendental que es mantener un equipo de trabajo enfocado en sus funciones, con motivación en su desarrollo y formación personal para el mejor funcionamiento de la institución, se deben considerar los siguientes factores, como pieza clave para la elaboración de una estrategia efectiva bajo la problemática estudiada.

Gerencia estratégica

En la actualidad se hace énfasis en la gerencia estratégica, como uno de los elementos de mayor importancia para enfrentar de manera integral y adecuada la dirección de las organizaciones universitarias, ya que, la misma disminuye las barreras a los docentes para que tomen parte en el proceso de participación y toma de decisiones de la gestión académica.

Es propio mencionar a Villegas (2001), quien la define como "la forma de establecer lineamientos de largo alcance relacionados con los recursos organizacionales, para aprovechar áreas de oportunidades que se ubican dentro del contexto total de la organización". Siendo esto correcto porque toda organización debe poseer lineamientos específicos que brinde oportunidades de desarrollo dentro del ámbito laboral que sean de largo alcance, para que así el empleado pueda crecer y aspirar a una mejor posición dentro del espacio de trabajo.

Por su parte, Romero, R. Barboza, L. Sánchez, M. (2015) señalan que en la gerencia estratégica, implica "desarrollar organizaciones flexibles, que puedan ser proactivas en vez de reactivas, de incrementar la colaboración entre sus miembros" (p. 117). Con base en lo expuesto, el gerente debe poner en práctica sus conocimientos en la administración de los recursos técnicos, humanos y financieros en relación a los planes estratégicos, además de sus conocimientos y destrezas intelectuales, siendo este vital en el campo de acción para llevar a cabo una efectiva función gerencial, componente fundamental del éxito.

Desempeño académico

Sin lugar a dudas, hablar de las Prácticas Pedagógicas (P.P) de los docentes manteniendo estrecha relación con el Desempeño Académico (D.A), llevan al grupo de investigadores hablar

del conocimiento de la educación; ubicados desde los nuevos paradigmas que exige la necesidad de una enseñanza centrada en la condición humana. Y que sin lugar a dudas, la maestría en Educación y Desarrollo Humano, brinda herramientas para abordar este tema investigativo.

Desde esta perspectiva, el Desempeño Académico, según Duque, P. Vallejo, S. Rodríguez, C. (2013), puede considerarse como un fenómeno educativo de carácter complejo e integral que involucra tanto a los estudiantes con sus logros y experiencias en su interacción con la educación superior, como a las diversas dimensiones institucionales que contribuyen a la iniciación profesional y formación integral de estos como sujetos pensantes y críticos.

Desempeño laboral

González L. (2016) quien define "al desempeño laboral como las habilidades y la motivación o el esfuerzo que el empleado demuestra a la organización; es así que el desempeño está bajo varios factores integrados entre sí y la organización" (p.32), por lo tanto, de estos dependen la selección del personal y la evaluación periódica que se realiza para mantener un equilibrio y cumplimiento de los factores.

Mientras que Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen el concepto anterior como que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimento de las metas estratégicas a nivel individual.

En este orden de ideas, Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción

del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.Resulta oportuno mencionar que, es fundamental el despliegue del conocimiento interpersonal, es decir, el conocimiento de los demás como seres individuales y diferentes, destacando las características individuales que diferencia de cada quien.

La comunicación

La comunicación cumple con una serie de funciones que permiten controlar en diversas formas el comportamiento del personal en una organización entre las cuales se pueden mencionar: control, motivación, expresión emocional e información.

Ahora bien, según Ulloa y otros, (2015) observan la comunicación como "Sobre la base del intercambio de experiencias, conocimientos, emociones y pensamientos entre los sujetos que las integran con la finalidad de producir sentidos, crear universos simbólicos y sistemas de significación internos y externos que contribuyan al logro de objetivos estratégicos" (p.292).

En efecto, esto sirve para controlar el comportamiento de los empleados, puesto que las organizaciones poseen jerarquías de autoridad y normas formales siendo preciso que acaten. Además propicia, la motivación al esclarecer a los empleados lo que ha de ser la eficacia con la que la están llevando a cabo y qué medidas tomar para mejorar el desempeño en caso satisfactorio.Permitiendo también, la expresión emocional de sentimientos y la satisfacción de las necesidades sociales, ya que constituyen para muchos empleados, la principal fuente de interacción social, proporcionando por último, la información que necesitan los individuos y

grupos que conforman para tomar decisiones al transmitir los datos con los cuales identifican y evalúan las diversas opciones.

De tal manera, se entiende por comunicación el desarrollo e intercambio de las cosas pensadas. Un proceso de transacciones de ideas que lleva en sí mismo un estado afectivo y emocional, con un efecto intencional para la expresión de imágenes en forma individual o colectiva, desde una persona o, a bien sea, una institución. Ahora bien, la comunicación puede ser interpersonal (cara a cara) o masiva (de una organización a grupos de personas), donde se trate de impartir un conocimiento con una enorme carga afectiva o emocional, por eso Robbins, S. Coulter, M. (2013) describen el proceso de comunicación como: "el intercambio de ideas entorno a una visión en común para el grupo o el individuo". Igualmente expresa:

> La comunicación en general es un proceso multidireccional, multidimensional e intangible. Es el proceso que nos permite poner en común nuestros pensamientos e ideas. Pudiendo desarrollar efectos empáticos o conflictos competitivos o cooperativos, convergentes o divergentes, a corto o largo paso, efectos puntuales o estratégicos, aislados o encadenados, eventuales o perdurables, en fin puede tener diversos orígenes y efectos. Puede ser interpretada como un proceso generalmente intencional, para hacer común visiones, pensamientos, emociones y sentimientos bien en dimensiones personales, grupales, cooperativas o sociales e independientemente de que estén dirigidas al ocio o al negocio. Evidentemente otras ideas sobre la comunicación serán más estrechas o más amplias". (p.41)

Esta visión es interpretada por el receptor o interlocutor que le permite acompañar al emisor en acciones o no, hacia el futuro. La comunicación es interpretada tanto por el receptor como por el emisor o por ambos a la vez, pertenezcan o no a una misma organización.

Modelo del proceso de comunicación

En las instalaciones educativas, la comunicación será el intercambio diario de todas aquellas ideas relacionadas con el trabajo y con los estadios emocionales o afectivos de todos sus miembros. Este intercambio de ideas también estará formado por elementos objetivos y subjetivos, por ello en el proceso de comunicación interno viajarán todas las percepciones y todas las imágenes de cómo se ve la institución en el presente y como se podría ver en el futuro. Cuando se da la comunicación solamente por producir un sonido, se comienza una sub - utilización de una herramienta estratégica en la dirección general. Toda ella debe tener un fin específico determinado al momento de dirigir una organización, especialmente, en aquellas personas que conforman la alta gerencia en la institución. Al respecto Robbins, S. Coulter, M. (2013) señala "antes de que se lleve a cabo la comunicación, debe existir un propósito expresado como mensaje que se va a transferir". Este pasa entre una fuente (emisor) y un receptor, que vuelve a traducir el mensaje del emisor (determinado decodificación). El resultado es la transferencia de la significación de una persona a otra.

Pasos de la comunicación

Todo proceso de comunicación atraviesa pasos o etapas para transmitir un mensaje, detallando así los pasos a seguir para una buena comunicación; para ello lo siguiente:

Primer paso: Desarrollo de una Idea, Segundo paso: Codificación, Tercer paso: Transmisión, Cuarto paso: Recepción, Quinto paso: Descifrado de codificación, Sexto paso: Aceptación, Séptimo paso: Uso y, Octavo paso: Retroalimentación. Entonces, cada uno de los pasos de la comunicación ya mencionados ofrece la oportunidad de establecer contacto con la sociedad, al mismo tiempo permite la relación e intercambio y la coparticipación de los

integrantes de una organización y particularmente de los docentes v directores de una escuela o instituto universitario.

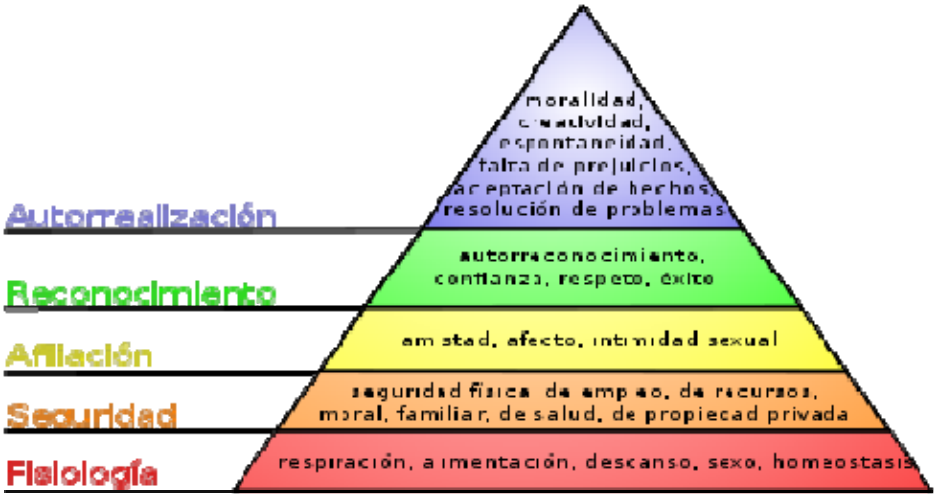
Ahora bien, en todo trabajo de Investigación es necesario definir los lineamientos y estrategias metodológicas utilizadas, con el propósito de garantizar el desenvolvimiento más idóneo de la expectativa planteada. La metodología es un procedimiento general que logra de una manera precisa el objetivo de la investigación, la metodología en la investigación nos presenta los métodos y técnicas para realizar la investigación por lo que se procederá a explorar un gran conjunto de fuentes como: textos, manuales, planes, programas y trabajos de investigación relativos al tema, se seleccionaron fuentes documentales de los aspectos concretos relevantes para el estudio. Balestrini M. (2003) señala, "la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación, es decir, el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado" (p.110)

Toda investigación debe realizarse siguiendo enfoques de investigación de acuerdo a las disciplinas en las cuales se ubique, para así lograr justificar de manera satisfactoria la modalidad del trabajo, la misma está enmarcada en una investigación documental que permita solucionar su problema nacido de una necesidad Institucional conflictiva.

Teoría de las necesidades de Maslow (1943)

Se centra en satisfacer las necesidades básicas y las que permiten crecer y desarrollarse en sus competencias. Esta teoría se explica a partir de la Pirámide de Maslow. En la base de la pirámide están las necesidades fisiológicas que son todas aquellas que permiten la supervivencia como respirar, comer, descansar; luego están las necesidades de seguridad, en las que se incluye

la protección, la atención, la estabilidad asociada a la familiaridad; las necesidades de afiliación son todas aquellas que van hacia la satisfacción de las necesidades de afecto, relaciones familiares y de amistad, las necesidades de reconocimiento, estas identifican las capacidades y las fortalezas que tienen las personas y la importancia de su labor, y las necesidades de autorrealización, las cuales van orientadas a lograr todo lo que uno es capaz de llegar a ser. En el último peldaño de la pirámide se deben satisfacer todas las necesidades desde las más básicas hasta llegar al nivel superior.



Adaptación de la pirámide de Maslow por la autora (2018)

Conclusión

En definitiva toda mejora realizada personalmente por cada individuo que conforme un equipo de trabajo, es una mejoría también para la institución, es por ello, que se deben fomentar las actividades que impulsen al crecimiento personal y profesional, así como educativo de cada miembro. De igual manera, se deben reestructurar las bases sobre las que se realizan los ascensos dentro de cada puesto de trabajo y los beneficios que cada ascenso tendría, bajo la premisa de hacerlo más apetecible entre el equipo. Como área concluyente y dando respuesta al objetivo de

reflexionar sobre la prosecución de los estudios y motivación por parte del personal que labora para la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Carabobo (DICAE), se expresa que las diversas teorías esbozadas anteriormente reflejan la necesidad de reformar al personal en su propio proceso de enseñanza y aprendizaje, donde se observan a sí mismos desde las necesidades de la sociedad las cuales son más cada día y en consecuencia los requerimientos curriculares para su praxología aumentan en dificultad; en efecto la implementación de cambios curriculares exigen variaciones profundas y aceleradas de estudios de la realidad tanto educativa como social de cada ente donde se desarrollen actividades en pro de mejorar e incentivar a los empleados, las ganas de seguir desarrollando su crecimiento profesional a través de sus estudios a nivel superior.

Como gerente, se deben enaltecer los logros del personal de trabajo a su cargo, así como también se debe brindar el apoyo para superar los obstáculos que se vayan presentando en la vía, de tal manera, se irán estableciendo bases sólidas en cuanto a las relaciones y a la comunicación interpersonal, dentro del equipo. Del mismo modo, se deberá analizar y tener una visión clara de las fortalezas y debilidades que presente el equipo de trabajo, apoyándose en las fortalezas para sobreponerse frente a las debilidades, compartiendo logros y apoyando el fracaso para corregir y obtener éxito en logros a futuro. Para concluir resulta propio acotar que toda persona tiene derecho a ser tomada en cuenta por su desempeño laboral, antigüedad y pericia funcional para merecer un ascenso, sin embargo queda claro que siendo eso algo importante es preciso que el empleado cuente con un componente profesional y nada más idóneo que si éste inició estudios universitarios o tecnológico pues los concluya en pro de su bienestar y comodidad laboral.

Referencias

Balestrini M. (2003). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación.* Caracas: Consultores Asociados.

Duque, P. Vallejo, S. y Rodríguez, C. (2013). *Prácticas pedagógicas y su relación con el desempeño académico.* Universidad de Manizales – CINDE Maestría en Educación y Desarrollo Humano Manizales.

González L. (2016). *Motivación y Desempeño Laboral.* Disponible: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf Consulta: 20/01/2018.

Gutiérrez, A. (2011). Proceso Comunicacional (Tesis de maestría). Instituto Universitario Monseñor Arias Blanco (UPEL), Valencia.

Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation.* Disponible: psychclassics.yorku.ca. Consulta: 20/01/2018.

Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación.

Robbins, S. Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo.* México: Pearson Educación, México.

Romero, R. Barboza, L. y Sánchez, M. (2015). La Gerencia Estratégica fundamentada con la Programación Neurolingüística Omnia, vol. 21, núm. 1, enero-abril, 2015, Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.

Ulloa y otros. (2015). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica Disponible: http://www.revistalatinacs.org/072paper/1177/27es.html. Consulta: 20/01/2018

Villegas. (2001). El desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales. Disponible: https://www.redalyc.org/pdf/635/63511932013.pdf. Consulta: 20/01/2018

Profesor Ordinario con categoría de Asistente en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, adscrito al Departamento de Orientación. Licenciada en Educación, Mención Orientación.