

 **Impacto Científico**

**Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**

ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811

Vol. 9 Nº 1, 2014, pp. 105 - 124

Metaprogramación y desempeño laboral del talento humano en la universidad del Zulia núcleo Costa Oriental del Lago

Glendis Nava*, Yajaira Romero**

**Coordinación de Investigación*

***Departamento de Orientación*

Universidad del Zulia, Núcleo COL,

glendisnava@hotmail.com

yrayluz@gmail.com

Resumen

La investigación estuvo orientada a determinar la relación entre los metaprogramas motivacionales aplicados por los supervisores y el desempeño laboral del personal administrativo adscrito a LUZ Núcleo COL. Metodológicamente, se tipificó como correlacional, con un diseño no experimental transeccional causal. La población la conformaron 35 personas supervisores y 110 empleados adscritos a la universidad antes mencionada. Se empleó un censo poblacional. Para la recolección de los datos se aplicaron dos tipos de cuestionarios, uno para los supervisores y otro para personal administrativo, sometidos a la técnica de validación juicio de expertos. Apoyado a través del análisis discriminante y el coeficiente de Alpha Cronbach, arrojando resultados de 0.87 y 0.84. Así mismo, se utilizó para calcular la confiabilidad el método de estadística de las dos mitades, así como sus respectivas correcciones (Sperman-Brown y Guttman), arrojando resultados de 0.86 y 0.85. Para realizar el procesamiento de los resultados, se utilizó el método de estadística descriptiva, específicamente la técnica: medidas de tendencia central y de variabilidad. Para establecer la correlación, se recurrió al coeficiente Omega al cuadrado (W^2). Se concluye que los metaprogramas son una variable determinante para lograr una actuación laboral exitosa, ya que el impulso que transfiere el supervisor, a sus colaboradores a partir de la metaprogramación, crea una energía interna favorable, permitiendo entrar en sintonía con su estructura mental, hecho por el cual, la persona se motiva hacia comportamientos y conductas que demuestran un elevando desempeño laboral.

Palabras clave: metaprograma, gerencia, desempeño, programación neurolingüística, motivación.

Metaprograming And the Work Performance of Human Resources At the University of Zulia East Lake Coast Campus

Abstract

This research was aimed toward determining the relationship between the motivational metaprograms applied by supervisors and the job performance of administrative personnel assigned to the East Lake Coast Campus of LUZ. Methodologically, it is a correlational study with a non-experimental, causal, cross-sectional design. The population consisted of 35 supervisors and 110 employees attached to the aforementioned University. A population census was used. Two types of questionnaires were used for data collection, one for supervisors and one for administrative staff; these were validated using the expert judgment technique, supported by discriminant analysis and Cronbach's Alpha coefficient, yielding results of 0.87 and 0.84. Likewise, to calculate reliability, the statistical method of two halves was used with its respective corrections (Sperman-Brown and Guttman), yielding results of 0.86 and 0.85. To process the results, descriptive statistics were employed, specifically, the techniques of measuring central tendency and variability. To establish the correlation, the Omega coefficient squared (W^2) was used. Conclusions were that metaprograms are a determinant variable for achieving successful job performance, since the impulse the supervisor transfers to his collaborators based on the metaprogramming creates a favorable internal energy, allowing it to harmonize with a person's mental structure; therefore, the person is motivated toward behaviors that demonstrate an elevated job performance.

Keywords: metaprogram, management, performance, motivation, neuro-linguistic programming.

Introducción

Frente a los retos que impone la sociedad al entorno organizacional, entre los que se destacan la globalización, comunicación, innovación tecnológica, gerencia con visión hacia el superliderazgo, entre otros, es imprescindible la intervención de un talento humano competitivo, con un desempeño eficiente en cada una de las funciones encomendadas.

La eficiencia y la eficacia en el desarrollo del trabajo, son parte fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. Los gerentes, directivos o jefes, deben conocer en gran medida a las personas que trabajan directamente a sus órdenes y por tanto, estar siempre dispuestos a potenciar su desempeño laboral y dirigirlo hacia el logro de las metas de la organización.

Sin embargo, el desempeño de las personas en las organizaciones se ve influenciado por una serie de factores internos, tales como: sentimientos, emociones, percepciones y motivaciones, que conducen a una determinada conducta. Con relación a la motivación hacia el trabajo, su discusión en el ámbito laboral es un aspecto relevante en término de la necesidad de incrementar la eficiencia y productividad en las organizaciones ante la realidad altamente cambiante y nuevos retos que emprenden.

En ese contexto, existe un importante factor interno directamente relacionado con el hecho de que algunos individuos demuestren desempeños superiores a otros y tengan una mayor disposición al trabajo, éste factor es la motivación. La motivación humana constituye una condición necesaria para la existencia propia del hombre, se puede considerar como el motor de toda su actividad y desarrollo social.

En este orden de ideas, en la búsqueda de activar los deseos e impulsos que orientan la conducta de los trabajadores, es decir, su proceso motivacional, existen novedosos modelos que sirven de ayuda a los gerentes y supervisores, tal es el caso de la programación neurolingüística, la cual es una herramienta comunicacional que se emplea en todos los ámbitos para llevar a la persona al éxito personal y desarrollo emocional y consiste, según Mohl (2004) en la posibilidad de programar activamente la mente para lograr estados de excelencia, tanto emocional como conductual.

Señala Acosta (2008), el término neuro se refiere al principio de que en todo momento el sistema neural (neuronas) está funcionando para causar una reacción física, de igual forma todo acto está precedido por un pensamiento. Así se entiende, que la mente y el cuerpo forman un sistema dinámico en constante cambio y trabajan de forma conectada, por esta razón, es tan importante que las organizaciones atiendan al ser humano de forma integral resguardando su mente y cuerpo.

Así mismo, el término lingüística según Cudicio (2006), se refiere a la conexión entre las palabras y las estructuras profundas de la mente, como lo son los estados emocionales, motivación y creencias que programan las acciones. Las palabras sirven para organizar los pensamientos y la interpretación del mundo externo, por eso se afirma que la percepción comunicacional filtra la realidad de la vida.

Enmarcada en la percepción comunicacional, acción innata del ser humano que le permite coexistir en la sociedad; está ubicada una de las técnicas más novedosas que ofrece la programación neurolingüística, el uso de los metaprogramas, los cuales constituyen verdaderos filtros de información, que guían la conducta del individuo y lo impulsan a interpretar estímulos del medio ambiente de forma determinada, así mismo, ayudan a agrupar las experiencias y recuerdos que se encuentran almacenados en la mente. Es decir, que dependiendo del metaprograma que aplique el individuo, va a interpretar el estímulo comunicacional que reciba del mundo exterior, lo cual conlleva a que la motivación esté relacionada con el modelo o metaprograma instalado en la mente de la persona.

Lo antes señalado, es el punto central de esta investigación, donde se intenta determinar la relación entre el uso de metaprogramas motivacionales y el desempeño laboral; se analiza para este fin, al personal administrativo ordinario regular y contratado de la Universidad del Zulia, Núcleo COL, así como también al personal gerencial, conformado por docentes que fungen como coordinadores de las diferentes dependencias administrativas.

Metaprogramas motivacionales

Para profundizar en esta variable, se hace necesario el desarrollo teórico de los conceptos básicos que conforman el marco dentro del cual opera, como son la programación neurolingüística y la motivación, a continuación se refieren estos aspectos.

Programación neurolingüística (PNL)

Según el autor Hall (2006), expresa que el nombre de programación neurolingüística viene dado por las palabras: programación, término que se refiere a los procesos de organización de los componentes de un sistema. Neuro, que viene del griego "Neurón" y dice que todo comportamiento es el resultado de un proceso neurológico. Lingüística, viene derivado del latín "Lingua" y nos indica que el proceso neurológico es representado, ordenado, secuenciado y transmitido a través de la comunicación basada en la palabra o la lingüística.

Así mismo, para Hall (2006) la programación neurolingüística abarca los componentes más importantes e influyentes a la hora de producir experiencia en el ser humano: neurología y programación. El sistema neurológico regula cómo funcionan nuestros cuerpos, lingüística significa a como nos interrelacionamos y comunicamos con la gente, y programación indica las clases de modelos del mundo que creamos. Es decir que la PNL, describe la dinámica fundamental entre la mente (neuro) y el lenguaje (lingüístico) y cómo la relación entre ambos afecta cuerpo y comportamiento.

Afirma Moreno (2011), que la PNL es un modelo comunicacional, el cual permite ordenar los componentes del pensamiento y organizar la propia experiencia, de tal forma que, a través de los procesos neurológicos, logremos producir los comportamientos adecuados a los objetivos que queramos alcanzar.

La Programación neurolingüística, según Bandler y Grinder es una poderosa herramienta de comunicación, influencia y persuasión que se encarga del estudio de la excelencia humana, a través de un enfoque práctico y potente para lograr cambios personales. Estos autores señalan que la PNL es modelo, no una teoría, el cual permite estar siempre en un excelente estado de recursos positivos.

Motivación

Seguidamente, se presentan tópicos importantes sobre la motivación humana, ya que para comprender los metaprogramas que inducen a la motivación en los trabajadores, es necesario desglosar el proceso motivacional como marco referencial del tema.

Jones y otros (2010), definen motivación como las fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, el

nivel de esfuerzo que realiza el individuo y el nivel de persistencia de una persona frente a los obstáculos. La motivación es crucial para la gerencia ya que explica por qué la gente se comporta en la forma como lo hace en las organizaciones, por lo cual hay que prestar una suprema importancia a este estado interno del individuo para que logre comportarse en forma tal que asegure el logro de alguna meta. Señalan los autores citados, que el impulso que causa la motivación hace que la persona entre en acción, porque desea hacerlo, hacia la búsqueda de un objetivo y satisfacción de una necesidad.

Desde ese punto de vista, planteado por Jones y otros (2010), la motivación se puede producir por un estímulo externo que afecta positivamente o negativamente a la persona, (que puede ser la comunicación), el cual es interpretado internamente dependiendo de la programación que posea el individuo, (tal es el caso de los meta-programas), lo cual constituye el punto central de la presente investigación. Por lo tanto es necesario detenerse en los diferentes modelos ofrecidos por los expertos en el tema de motivación y el proceso como tal, el cual se explica seguidamente.

Proceso de la motivación

Parta describir el proceso de la motivación, se utilizará el modelo propuesto por Benavides (2007), demostrado en la Figura 1, donde se detallan los pasos que sigue un individuo para ser impulsado hacia un motivo que lo conduce a un comportamiento determinado.

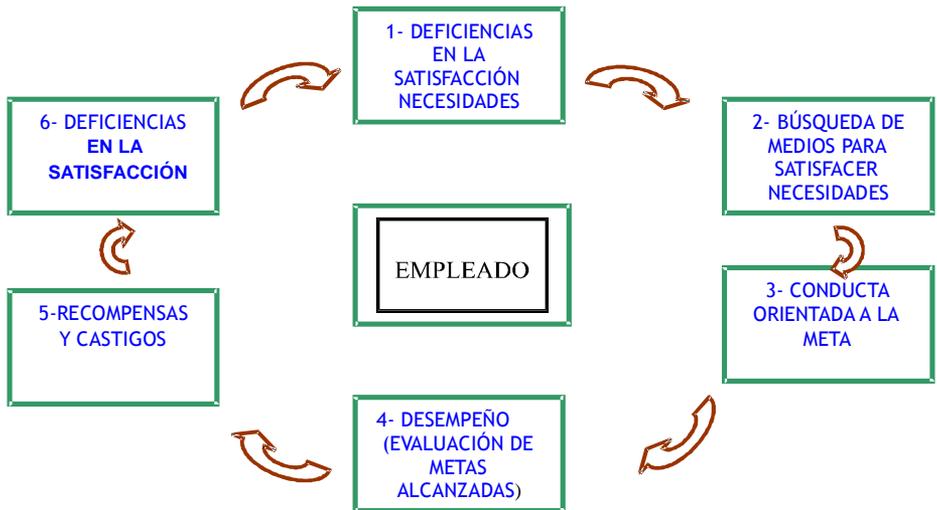


Figura 1. El proceso de la motivación

Fuente: Benavides (2007).

Como todo proceso se da por etapas, iniciando con la carencia o necesidad que mueve al individuo a adoptar comportamientos para cambiar su estatus quo, buscando mecanismos o medios para satisfacer la necesidad dada. Esta conducta irá orientada a la meta u objetivo, impulsando a la persona a un desempeño favorable.

Una vez demostrado el desempeño, el supervisor lo debe retribuir con recompensas, en caso de que la persona demuestre el desempeño esperado, pero si la conducta se desvía hacia un desempeño no acorde con la meta se retribuye con una reprimenda o castigo, causando una nueva deficiencia en la satisfacción, porque se inicia automáticamente nuevamente el proceso motivacional, hasta alcanzar la satisfacción de las necesidades.

Es necesario acotar que los motivos afectan la conducta al dirigir la atención hacia la elección de algunos comportamientos, así mismo la intensidad del motivo o necesidad varían con el tiempo e influyen en la fuerza de la conducta.

Factores que influyen en la motivación

Según Reeve (2008), para brindar un conocimiento básico de la motivación, habrá que detenerse en tres factores de los muchos que la influyen: 1) las diferencias individuales, 2) (las características de los puestos, y 3) las prácticas organizacionales, entonces para elaborar un eficaz programa de motivación, los supervisores deben considerar la interacción entre estos factores y su influencia en el desempeño laboral de los empleados

Ahora bien, inmerso en el factor resaltado por Reeve (2008): diferencias individuales, es precisamente que aborda la PNL su teoría fundamentada en los metaprogramas, ya que parte de los filtros de representación e información interna, relacionados con la percepción y registros sensoriales individuales que llegan al cerebro y hacen posible el proceso de comprensión comunicacional.

Modelos de motivación

Para comprender el proceso motivacional han sido elaborados diversos modelos conceptuales que integran elementos de varias teorías, a continuación se presentan los modelos expresados por autores como Benavides (2007), Bateman y Snell (2005), y Gómez (2005).

La motivación es un término general que se aplica a toda la gama de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y otras fuerzas similares que inducen a la gente a hacer cosas. Podemos considerar la motivación como una reacción en cadena: comienza en las necesidades y termina en los deseos o las metas fijadas. Éstas provocan tensiones (es decir, deseos no satisfechos) que ocasionan acciones para alcanzar las metas. Por último, esto lleva a la satisfacción de los deseos, como lo demuestra Benavides (2007) en la Figura 2.



Figura 2. La motivación como una reacción en cadena

Fuente: Benavides (2007).

En realidad, esta cadena es más compleja de lo que parece. No siempre resulta fácil determinar las necesidades de diversas personas, en varias situaciones y en diferentes momentos. También las necesidades pueden ser el resultado o la causa del comportamiento, considerando una necesidad como una deficiencia fisiológica o psicológica, que hace que ciertos resultados parezcan atractivos.

Una necesidad insatisfecha genera una tensión, que estimula los impulsos dentro del individuo. Estos impulsos producen un comportamiento de búsqueda para encontrar metas particulares que si se obtienen, satisfarán la necesidad y conducirán a la reducción de la tensión.

Tipos de metaprogramas motivacionales

Tal como lo expresa Lubeck (2006), los metaprogramas, al igual que la mayoría de las otras ideas en PNL, demuestran el hecho clave de que creamos la mejor forma de interacción y cooperación cuando tratamos con la gente tal como es y no como creemos que debería ser. A continuación se describen de acuerdo a los planteamientos de Lindegaard (2010), varios tipos de metaprogramas, que tiene mayor relación con el entorno laboral:

Metaprograma Hacia-Alejado de

Cuando alguien dice: quiero / no quiero hacer esto porque... le dirá (en este contexto particular) la motivación de esa persona es trabajar hacia o alejado del objetivo establecido. Una persona hacia, piensa en términos positivos, identificando lo que quiere lograr. Tiene una imagen en la mente de lo que quiere y se mueve más o menos directamente hacia la realización de sus objetivos.

En cuanto a la motivación, una persona que maneje el metaprograma hacia, necesita que se le indique la dirección correcta y que se le dé rienda suelta (con algún control discreto de vez en cuando para asegurarse de que no se desvía del buen camino).

Por otro lado, una persona alejada de, piensa en términos negativos, con su atención fijada firmemente en lo que no quiere. Tiene más claro lo que está intentando evitar que lo que quiera lograr, y esta incapacidad para expresar un deseo positivo puede hacerle muy difícil formular cualquier tipo de objetivo.

A una persona con el metaprograma alejada de, se la puede motivar con amenazas, pero es preciso tener cuidado, pues si las amenazas se vuelven muy intensas, la persona puede acabar temiendo hacer cualquier cosa.

Metaprograma Opciones-procedimientos

Tal y como sugieren los nombres, una persona opciones prospera en un entorno donde tenga libertad de elección, mientras que la gente procedimientos, prefiere seguir líneas de acción escogidas y probadas. Mucha gente opciones tiene una fuerte racha de creatividad que puede encontrar difícil de controlar. Les disgusta seguir procedimientos normales y prefieren encontrar su propio camino para hacer su trabajo. Una persona opciones en realidad no necesita motivación, ya que uno de sus principales puntos fuertes en la automotivación, más bien necesitan que le mantengan con firmeza (pero no de un modo demasiado evidente).

La persona que maneje el metaprograma procedimientos, está más feliz cuando se encuentra rodeada por unos principios y unas medidas claramente definidas. Al contrario que la persona opciones, encuentra que las diferentes alternativas distraen, y a la mínima oportunidad, seguirá una política establecida hasta el final, a menudo sin tener en cuenta las consecuencias. La frase “no puedo hacerlo, va más allá de mi trabajo” es una versión modelo de la persona procedimientos.

A una persona procedimientos se la motiva más dándole instrucciones detalladas, minimizando el elemento de elección y elogiando su observancia a los procedimientos normales.

Metaprograma Proactivo-Reactivo

La gente preactiva es la que más se automotiva, la que normalmente va un paso por delante de sus compañeros. En cuanto a sus inconvenientes a menudo ignora el análisis y la planificación que se necesitan al tomar decisiones importantes.

Al igual que la gente opciones, los preactivos necesitan muy poca motivación, aunque pueden perder el interés si perciben que sus iniciativas son rechazadas o excesivamente criticadas.

Las personas que se identifican con el metaprograma reactivo, normalmente resalta por su afición de recopilar información y por su planificación cuidadosa, an-

tes de hacer prácticamente cualquier cosa, cuando las personas procedimientos se comportan así es porque les gusta seguir caminos claramente establecidos, pero una persona reactiva utiliza estas actividades como tácticas dilatorias, porque en realidad preferiría no hacer absolutamente nada. Con frecuencia la gente reactiva de comporta así para evitar el compromiso y la responsabilidad.

La gente reactiva trabaja mejor en grupo, situación en la que tienen muy poca responsabilidad individual, y cuando tienen una idea clara de lo que se les pide hacer y por qué, esto con la finalidad de escudarse en las opiniones del grupo y evitar la crítica en caso de error.

Metaprograma Interno-Externo

También es conocido como el filtro o marco de referencia. Este metaprograma está relacionado con la manera en la que las personas juzgan sus propias acciones. Si se le pregunta a alguien ¿cómo sabe cuando ha hecho bien una tarea determinada? La persona probablemente contestaría que se basa en las reacciones de otra gente, o bien porque tiene algún tipo de criterio interno.

Las dos posiciones básicas forman parte de un espectro más amplio que incluye por lo menos cinco opciones: 1) Referencia externa, 2) Referencia externa con comprobación interna. 3) Equilibrio. 4) Referencia interna con comprobación externa. 5) Referencia interna.

La gente con un elemento importante de referencia externa es relativamente fácil de motivar, ya que la aprobación de otra persona afectará directamente su percepción de si está actuando bien. Además, algunas veces estas personas pueden parecer exageradamente receptivas, puesto que los externos suelen interpretar las aportaciones de la otra gente, incluso las sugerencias o preguntas leves, como órdenes.

A una persona con un marco de referencia interno realmente sólo le interesan sus propias opiniones. Mientras que un externo interpreta las aportaciones como órdenes, una persona interna interpreta las aportaciones externas, e incluso las órdenes directas, como mera información. Esta gente puede ser difícil de motivar, a menos que usted formule su petición en los términos apropiados, utilizando los operadores modales adecuados, los cuales se explican a continuación.

Metaprogramas empresariales

Merece la pena subrayar lo que exponen O' Connor y otros (2001), expresando que los metaprogramas también pueden encontrarse como base de la cultura de una empresa. Una empresa que tiene dificultades para innovar se clasificaría en el modo procedimientos, mientras que otra empresa con mucha creatividad pero que siempre está al borde de la bancarrota, quizá esta demasiado orientada al modo opciones. De la misma manera, una empresa con un verdadero énfasis en el desarrollo del

personal normalmente tiene una cultura hacia, mientras que una empresa alejada de, a menudo se caracteriza por la excesiva cantidad de tareas de extinción que se llevan a cabo.

Sin duda alguna, del metaprograma empresarial dependerá la efectividad gerencial y a su vez, dicha efectividad depende directamente del desempeño laboral de cada miembro de la organización; en cuanto al complejo tema del desempeño laboral, se expone a continuación las teorías relacionadas a esta variable.

Desempeño laboral

Profundizando los aspectos que permiten el desarrollo de las variables del estudio, se hace necesario abordar el tema del desempeño laboral, para lo cual se extraen nociones de los autores Ivancevich (2005), Bateman (2009), Gómez (2005) y Toro (2010).

Sin duda uno de los aspectos más importantes y básicos para que una organización pueda alcanzar un nivel de competitividad, es poder obtener una integración eficiente de las personas que en ella laboran con los recursos físicos y materiales necesarios.

Buscar continuamente la integración de las personas para el máximo aprovechamiento de sus capacidades, la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de las relaciones cordiales entre todo el personal, ha sido una de las premisas que permite ser competitivos tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional.

La calidad de los productos o servicios de cualquier empresa está sustentada en la capacidad de mantener operando establemente sus sistemas de trabajo, y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo.

Bateman (2009), definen desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de inducción, mantenimiento de personas, capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar su talento humano para crear ventajas competitivas, en la búsqueda de la optimización de ese capital humano, han surgido los modelos de comunicación, motivación y atención al valor de la persona, y cada día más, la gerencia utiliza las herramientas de interacción humana que tengan a su alcance, tales como la programación neurolingüística, para lograr la integración y compromiso de sus trabajadores hacia la organización.

Motivación y desempeño

De acuerdo con Ivancevich (2005), entender por qué las personas hacen lo que hacen en su trabajo no es tarea fácil para los gerentes. Predecir su respuesta al último programa de productividad de la administración resulta aún más difícil. Afortunadamente se sabe lo bastante acerca de la motivación para proporcionarle a los supervisores técnicas y prácticas eficaces para aumentar el esfuerzo y el rendimiento del personal.

Todos los comportamientos del ser humano, a excepción de los reflejos voluntarios (como los parpadeos oculares), son motivados. Una persona muy motivada trabajará mucho para alcanzar sus objetivos de desempeño. Con la capacidad y el entendimiento adecuados del trabajo, dicha persona será sumamente productiva.

Para ser motivadores eficaces, los supervisores deben saber qué comportamientos desean motivar en las personas. Si bien la gente productiva aparenta desempeñar una cantidad aparentemente limitada de roles, la mayoría de las actividades importantes puede agruparse en cinco categorías generales. La empresa debe motivar al personal a: 1) Unirse a la organización, 2) Permanecer en ella, 3) Asistir a trabajar en forma regular. Al respecto de estos puntos se debe rechazar la moderna noción común de que la lealtad está muerta, y aceptar el reto de crear un ambiente que atraerá e infundirá energía a las personas para que se comprometan con la organización.

Por otro lado, las empresas también quieren que las personas tengan un buen desempeño, es decir, que una vez que los empleados están en su trabajo, deben trabajar para rendir mucho (productividad) y alcanzar una alta calidad. Finalmente los gerentes o supervisores quieren que los empleados sean buenos ciudadanos, ya que los buenos ciudadanos en la organización son empleados comprometidos, satisfechos, que tengan un desempeño por encima del fijado por el deber y hacen cosas adicionales que pueden ayudar a la empresa. La importancia de la conducta en valores puede ser menos obvia que la productividad, pero ayudan a la organización a funcionar sin problemas considerables.

Son numerosas las ideas para ayudar a los supervisores a motivar a las personas para que participen en estos comportamientos constructivos. Las más útiles de estas ideas se describen a continuación:

Se comienza con los procesos fundamentales que influyen en la motivación de todas las personas, estos procesos que se describen por el establecimiento de metas, el refuerzo y las teorías sobre las expectativas, sugieren acciones básicas y poderosas que los administradores deben tomar.

Luego se debe analizar el contenido de lo que la gente quiere y necesita del trabajo, la forma en que los individuos se distinguen unos de otros y cómo el entendimiento de las necesidades del personal conduce a la prescripciones poderosas acerca del diseño de trabajos motivadores y el empowerment de las personas para que se desempeñen en los niveles más elevados posibles.

Se deben observar y analizar de manera muy respetuosa, las creencias y percepciones más importantes del individuo, así como también la justicia que el personal percibe en su trabajo, y como complemento de vital importancia, se requiere analizar el tipo de metaprograma que cada individuo maneje para poder activar su motivación, hacia un comportamiento determinado; lo cual es la base fundamental en el presente estudio.

Metodología

El presente estudio se desarrolla enmarcado dentro del paradigma cuantitativo, la cual según su alcance se considera correlacional, por cuanto tiene como propósito determinar la relación que existe entre dos variables, en un contexto particular. Tal como lo señalan Hernández y otros (2010), se intenta asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo de población. En el caso de este estudio, se pretende determinar el grado de relación entre las variables metaprogramas motivacionales utilizado por los supervisores del Núcleo LUZ-COL y el desempeño laboral del personal administrativo que forman parte de su equipo de trabajo.

Según Hernández y otros, (2010) los estudios correlacionales tiene como propósito fundamental conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables, en un contexto particular, esta correlación puede ser positiva o negativa, dependiendo del contexto y las variables que se estén desarrollando. De esta manera en el presente estudio, se intenta determinar la relación positiva o negativa, que puede ejercer el empleo de determinados metaprogramas motivacionales por parte de los supervisores, en el desempeño laboral que demuestren sus colaboradores.

En concordancia con la clasificación del diseño no experimental, se afirma que esta investigación es transeccional correlacional causal, que de acuerdo con Hernández y otros (2010) son aquellas que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La población del presente estudio, la constituyen 35 personas que fungen como supervisores del equipo de gestión 2009-2012 de la Universidad del Zulia, Núcleo COL y 110 personas que se desempeñan como personal administrativo ordinario regular y contratados de esta institución, para un total de 145 personas. (Cuadro 1).

Como técnica de recolección de datos, se aplicaron dos cuestionarios, en virtud de que se presentan dos tipos de población, uno dirigido al nivel supervisorio del Núcleo LUZ-COL y otro encauzado a recolectar la información del personal administrativo, que labora en las diferentes dependencias de la institución. Estos instrumentos fueron estructurados con un total de 24 ítem para el que está orientado a detectar los metaprogramas empleados por el personal supervisorio, y con 20 ítems, el dirigido a evaluar las competencias y criterios de desempeño del personal administrativo de LUZ-COL.

Cuadro 1. Distribución poblacional

Programa/Dependencia	Supervisores	Personal Administrativo	
		Ordinario	Regular Contratado
Edificio de Canal	21	57	8
Programa Ingeniería	2	10	4
Programa Ciencias Económicas y Sociales	2	4	5
Programa Humanidades y Educación	2	4	3
Programa Posgrado e Investigación	8	7	8
Sub-Totales	35	82	28
Supervisores	35	Personal Administrativo 110	

Fuente: Unidad sectorial de Recursos Humanos LUZ-COL (2013).

Resultados y discusión

Para realizar el procesamiento de los resultados, se utilizó el método de estadística descriptiva, el cual permitió la descripción de la variable de estudio Hernández y otros (2010), específicamente a través del uso de la técnica: medidas de tendencia central y de variabilidad, utilizando para ello la media o promedio aritmético (X), y la desviación estándar.

Dentro de este orden de ideas, la utilización de la media permitió la categorización de ítems, indicadores, dimensiones así como de las variables en estudio. Sobre esta base, para su interpretación fue diseñada por la investigadora una tabla de rango, intervalo y categoría, la cual se muestra en el Cuadro 2.

Para la segunda técnica mencionada medida de variabilidad, se utilizó la desviación estándar, para indicar el grado de dispersión de las respuestas, con relación a la escala de medición utilizada y su rango, representado por las puntuaciones mayor y menor obtenidos, es decir, cuatro (4) y cero (0) respectivamente, lo cual permitió elaborar para su respectivo análisis, la siguiente tabla de rango, intervalo y categoría, presentado en el Cuadro 3.

Para establecer la relación entre los metaprogramas motivacionales y el desempeño laboral demostrado por el personal administrativo de LUZ-COL, se recurrió al coeficiente Omega al cuadrado (W^2), con el fin de medir el grado de asociación o relación entre dos series de atributos (Haber y Ruyon, 1996). Este procedimiento es indicado para medir la correlación cuando la información obtenida es categórica o, las fuentes de información provienen de grupos y tamaños diferentes. Para su uso es necesario suponer continuidad subyacente para las diversas categorías usadas al medir ambas variables.

Cuadro 2. Categoría de Análisis para la Interpretación del Promedio

Rango	Intervalo	Categoría	Descripción
1	4.21-5	Muy Alta	Indica de acuerdo a la opinión de los encuestados: un nivel muy alto de desarrollo de las dimensiones e indicadores estudiados
2	3.41-4.20	Alta	Indica de acuerdo a la opinión de los encuestados: un nivel alto de desarrollo de las dimensiones e indicadores estudiados.
3	2.61-3.40	Moderada	Indica de acuerdo a la opinión de los encuestados: un nivel moderado de desarrollo de las dimensiones e indicadores estudiados
4	1.81-2.60	Baja	Indica de acuerdo a la opinión de los encuestados: un nivel bajo de desarrollo de las dimensiones e indicadores estudiados.
5	1-1.80	Muy Baja	Indica de acuerdo a la opinión de los encuestados: un nivel muy bajo de desarrollo de las dimensiones e indicadores estudiados

Fuente: Elaboración propia (2013).

Cuadro 3. Categoría de análisis para la interpretación de la desviación estándar

Rango	Intervalo	Categoría	Descripción
1	3.21-4	Muy Alta Dispersión	Indica un muy alto nivel de dispersión de las respuestas y, por lo tanto una muy baja confiabilidad de las mismas.
2	2.41-3.20	Alta Dispersión	Indica un alto nivel de dispersión de las respuestas y, por lo tanto una baja confiabilidad de las mismas.
3	1.61-2.40	Moderada Dispersión	Indica un nivel moderado en la dispersión de las respuestas y por consiguiente una moderada confiabilidad de las mismas.
4	0.81-1.60	Baja Dispersión	Indica una baja dispersión de las respuestas, lo cual representa una alta confiabilidad de las mismas.
5	0-0.80	Muy Baja Dispersión	Indica una muy baja dispersión de las respuestas, lo cual representa una muy alta confiabilidad de las mismas.

Fuente: Elaboración propia (2013).

Al utilizar el coeficiente Omega al cuadrado (W^2), fue necesario calcular primero el estadístico t de student (t), el cual permitió establecer la relación entre los promedios generales alcanzados por cada uno de los instrumentos.

En cuanto a la significación del coeficiente estadístico de asociación, Hernández y otros (2010), señalan que este varía de -1,0 (correlación negativa perfecta) a +1,0 (correlación positiva perfecta) y, se trata de estadística sumamente eficiente para datos ordinales.

Para la interpretación del coeficiente estadístico de asociación Omega al cuadrado, aunque no existe una norma válida para todos los casos, pues la misma no depende solo de un factor o variable, se consideró el baremo propuesto por Carrasquero (2000), Cuadro 4.

En ese mismo orden de ideas, con el fin de demostrar la sistematización de la información y la coherencia del estudio, para la variable metaprograma motivacional, se presenta la Tabla 1.

Se evidencia, que de acuerdo a las respuestas emitidas por el personal administrativo, existe a nivel de los supervisores de LUZ-COL una moderada aplicación de los tipos de metaprogramas, operadores modales y argumentos convincentes, al momento de comunicarse con los miembros del equipo de trabajo, lo que se contrapone con el fundamento teórico de O'Connor (2001), el cual expone que de la aplicación del metaprograma empresarial dependerá la efectividad gerencial, y a su vez, dicha efectividad depende directamente del desempeño laboral de cada miembro de la organización, por lo tanto se deduce que, en las organizaciones donde los metaprogramas no estén claramente definidos y presentes significativamente para establecer comunicaciones efectivas, se podrían presentar problemas en el desempeño laboral de sus trabajadores y fallas en la productividad.

Cuadro 4. Categoría de Análisis para la interpretación del coeficiente de correlación

	Intervalo		Descripción
-1	-	-0,96	Correlación Negativa Perfecta
-0,95	-	-0,51	Correlación Negativa Fuerte
-0,50	-	-0,11	Correlación Negativa Moderada
-0,10	-	-0,01	Correlación Negativa Débil
0	0		Correlación Nula
0,01	-	0,10	Correlación Positiva Débil
0,11	-	0,50	Correlación Positiva Moderada
0,51	-	0,95	Correlación Positiva Fuerte
0,96	-	1	Correlación Positiva Perfecta

Fuente: Carrasquero (2000).

Tabla 1. Variable: Metaprograma motivacional

Dimensiones	Promedio	Desviación
Tipos de metaprogramas	2.86	0.92
Operadores modales	2.79	0.94
Argumentos convincentes	2.40	0.84
Promedio general de la variable	2.68	0.90

Fuente: Elaboración propia (2013).

En lo que respecta a la caracterización de los tipos de metaprogramas, utilizados por los supervisores del Núcleo COL, para motivar al personal administrativo a su cargo, el procesamiento de los datos arrojó los resultados que pueden verse en la Tabla 2.

Con referencia a los tipos de metaprogramas, los supervisores de LUZ-COL, (según las respuestas de sus colaboradores), alcanzaron un valor promedio de 2.86, indicando una categoría moderada con una baja dispersión de las respuestas. Para el indicador de metaprogramas hacia-alejado de, los encuestados manifestaron que en una baja frecuencia, ofrecen premios o recompensas a su personal por cumplimiento de objetivos, incrementan la remuneración a través de bonos, primas, viáticos y otros tipos de incentivos monetarios y amenazan con descuentos de cesta ticket, días no laborados o suspensión de beneficios o traslados, así como también, en baja frecuencia, emiten cartas de amonestación, informes negativos dirigidos al decano o analista de recursos humanos.

Adicionalmente, se puede apreciar que el promedio más alto, un 3.33, lo obtuvo el metaprograma opciones-procedimientos, lo que establece que los supervisores de LUZ-COL para incentivar a cumplir con el trabajo a los colaboradores, optan por ofrecer libertad de elección, para las decisiones pertinentes a su trabajo, permiten al trabajador elegir la propia forma de hacer las tareas y en ocasiones minoritarias, exigen el cumplimiento de procedimientos establecidos, así como también, inducen a seguir líneas de acción previamente aprobadas o seguimiento de normativa establecida.

Al constatar los planteamientos anteriores con la fundamentación teórica, se encuentra que Lindegaard (2010) expresa: que una persona opciones prospera en un entorno donde tenga libertad de elección, mientras que la gente procedimientos, prefiere seguir líneas de acción escogidas y probadas.

Tabla 2. Dimensión: Tipos de Metaprogramas

Indicadores	Promedio	Desviación
Hacia-alejado de	1.96	0.97
Opciones-procedimientos	3.33	0.91
Externo-interno	3.29	0.88
Promedio general de la dimensión:	2.86	0.92

Fuente: Elaboración propia (2013).

Lo anterior justifica, que una persona que maneje el metaprograma procedimientos, está más motivada, cuando se encuentra rodeada por unos principios y unas medidas claramente definidas. Al contrario, la persona opciones, encuentra que las diferentes alternativas distraen, y a la mínima oportunidad, seguirá una política establecida hasta el final. A una persona procedimientos se le motiva más dándole instrucciones detalladas, minimizando el elemento de elección y elogiando su observancia a los procedimientos normales.

Atendiendo a la idea anterior, se le da respuesta a la caracterización de los metaprogramas utilizados por los supervisores de LUZ-COL, afirmando que según los resultados del instrumento aplicado, el Núcleo LUZ-COL es una institución donde su personal supervisorio, maneja el metaprograma opciones, en una mayor proporción, seguidamente según el orden jerárquico que muestra la Tabla 2, emplean el metaprograma externo-interno, y finalmente el adoptado en menor proporción es el hacía-alejado de.

En la Tabla 3 puede notarse que, para la variable desempeño laboral, los resultados arrojan un promedio de 3.70, con una desviación de 0.81, lo cual se interpreta como un alto desarrollo de la dimensión desempeño laboral, y una baja dispersión de las respuestas, evidenciándose una alta confiabilidad de las mismas. Lo que aporta, que el desempeño laboral es un factor determinante para los supervisores de LUZ-COL y por tanto, la estimación de las cualidades objetivas y subjetivas de los miembros del equipo de trabajo, es necesaria. Para apoyar este criterio, se cita a Burbano (2010:45) quien señala:

“el desempeño laboral refiere el grado con el cual los individuos de cualquier organización realiza su trabajo en comparación con los lineamientos establecidos por las instituciones y de esa forma el personal se desenvuelve de manera efectiva y eficiente, logrando garantizar la calidad en los procesos gerenciales, mejorando la productividad de la organización”

Es precisamente el enfoque de productividad organizacional, una de las estrategias de LUZ-COL, para lograr un nivel de calidad aceptable, razón por la cual esta dimensión presenta un alto nivel de aplicación, así demostrado en la presente investigación. Al mismo tiempo, es conveniente resaltar la opinión de Szilagyi (2009:82), quien expresa:

“siendo el desempeño laboral, el grado con el cual un individuo realiza su trabajo en comparación con los estándares que establece la institución, comúnmente se fijan criterios de ejecución respecto a la calidad y cantidad de tiempo, tales como: habilidad para laborar individualmente o en grupo, asistencia o puntualidad, conocimiento sobre las tareas. Habilidad para planear e iniciativa en el trabajo”

Tabla 3. Desempeño laboral

Dimensiones	Promedio	Desviación
Criterios de desempeño	3.54	0.88
Competencias orientadas al desempeño	3.86	0.73
Promedio general de la variable	3.70	0.81

Fuente: Elaboración propia (2013).

A raíz de la teoría anteriormente plasmada, se incluye como dimensión en este estudio, las competencias orientadas al desempeño, considerando las siguientes: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo y estándares de trabajo, lo cual obtuvo un promedio de 3.86, evidenciado que en conjunto, estas competencias son las que el nivel supervisorio percibe con mayor solidez, en el personal administrativo de LUZ-COL, por tanto, son las bases en las cuales sustentan su desempeño laboral.

En lo que respecta a la descripción de los criterios de desempeño laboral, demostrado por el personal administrativo adscrito a LUZ-COL, se presenta los resultados resaltados en la Tabla 4.

Lo anterior muestra, un promedio de 3.54 para la dimensión criterios de desempeño y una desviación de 0.88, ubicando esta dimensión y los indicadores: puntualidad, atención al cliente, conciencia de costos, orientación al crecimiento, en un nivel de desarrollo alto. Estos resultados ratifican que, en una alta proporción los supervisores de LUZ-COL, tienen identificados los criterios de desempeño más notables en los colaboradores, lo cual es beneficioso para la organización, en concordancia con la opinión de Quintero y otros (2008), quienes aseveran que la observación del desempeño, constituye la mejor herramienta que tiene la gerencia para estimar si el comportamiento de los empleados va acorde con las metas organizacionales, ya que existen factores internos y externos que influyen en sus conductas.

Tal como se observa en la Tabla 4, referente a la descripción de los criterios de desempeño laboral, demostrados por el personal administrativo de LUZ-COL; la mayoría de los encuestados (con un promedio de 3.86), percibe en mayor proporción el criterio de desempeño: conciencia de costo, lo cual es una ventaja competitiva para esta organización, según lo aportado por Gillezzeau (2011), es un requerimiento que los trabajadores, demuestren conciencia de costos, lo cual involucra conocer los mismos dentro de su área y ser tenaz en la búsqueda de maneras de reducirlos, sin perjudicar o sacrificar la calidad. Este hallazgo evidencia una fortaleza en LUZ-COL, considerando que la realidad económica actual, invita a una mayor racionalización de los recursos disponibles, en virtud de los constantes recortes presupuestarios que afectan a esta casa de estudios.

Tabla 4. Criterios de desempeño

Indicadores	Promedio	Desviación
Puntualidad	3.17	1.17
Atención al cliente	3.67	0.87
Conciencia de costos	3.83	0.82
Orientación al crecimiento	3.50	0.67
Promedio general de la dimensión:	3.54	0.88

Fuente: Elaboración propia (2013).

Para finalizar el análisis, se expone el resultado de la correlación entre las variables, donde se aspiró, establecer la relación entre los metaprogramas motivacionales y el desempeño laboral, demostrado por el personal administrativo del Núcleo LUZ-COL, para lo cual se construyó la Tabla 5.

Tabla 5. Resultados de la correlación entre las variables

Variable 1: Metaprograma motivacional	0.99
Variable 2: Desempeño laboral	

Fuente: Elaboración propia (2013).

En concordancia con lo plasmado, referente a la categoría de análisis para la interpretación del coeficiente de correlación, se evidencia un resultado de 0.99, lo cual expresa una correlación positiva perfecta.

De acuerdo con el criterio de los supervisores y personal administrativo encuestado, queda establecida una correlación positiva perfecta, entre el uso de los metaprogramas aportados por las teorías de programación neurolingüística y el desempeño laboral demostrado, por el personal que labora en la Universidad del Zulia, Núcleo COL.

Al respecto opinan Steve y otros (2011), que una de las herramientas más útiles para motivar son los metaprogramas, aportadas por la programación neurolingüística como modo de intervención, los cuáles indican cómo está estructurado el pensamiento de las personas con las cuales se comunica.

Por tanto, a manera de conclusión y según los resultados de este estudio, se puede afirmar: que la motivación es una energía que impulsa a las personas a tomar ciertas conductas, cuando estas actuaciones o comportamientos son positivos, sin duda conllevan al desempeño laboral superior; factor tan importante que constituye la base de la productividad, calidad del servicio al cliente y excelencia organizacional, tanto anheladas en los momentos actuales.

Referencias bibliográficas

- Acosta, A. (2008). **Gerencia y Actualidad Organizacional.** Tesis doctoral. Universidad de Yacambú. Barquisimeto Venezuela.
- Bateman, J. (2009). **Administración.** Editorial Mc Graw-Hill. México.
- Benavides, J. (2007). **Administración.** Editorial Mc Graw Hill. México.
- Bertolotto, G. (1995). PNL: **Desarrollo Personal.** Editorial Mc Graw-Hill. México
- Bravo, A. (2010). Entendiendo a tus Clientes con Metaprogramas. **Revista Foros PNL.** España.
- Bonilla, A. (2008). La estrategia de la seducción con PNL. **Revista Foros PNL.** España.
- Burbano, J. (2010:45). **Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos.** Editorial Mc Graw-Hill. México.

- Espuga, O. (2011). Comunicación con PNL. **Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales** Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo Venezuela. 2004 Vol. 6
- Gillezzeau, W. (2011). The Global Information Technology Report. Networked Readiness Index. World Economic Forum and Harvard University.
- Guillen, A. (2002). **Psicología del Trabajo para las relaciones laborales**. Editorial Mc Graw-Hill. México
- Gómez, M. (2005). **Administración**. Editorial Mc Graw-Hill. México
- Jones, G. (2010). **Administración Contemporánea**, 4ta edición Mc Graw Hill. México,
- Cudiccio, K. (2006). **PNL y comunicación**. Ediciones Granica, ca
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- Hurtado, J. (2000). **Metodología de la Investigación Holística**. 3era Edición. Sypal Caracas Venezuela.
- Ivancevich, J (2005), **Administración de Recursos Humanos**. Mc Graw Hill. México.
- Chiavenato, I. (2002) **Gestión del Talento Humano**. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- Davis, c. (1999). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Mc Graw-Hill. México
- Dilts, R. (1997). **Aprendizaje Dinámico con PNL**. Editorial Mc Graw-Hill. México
- Lubeck, W. (2006). **PNL para el crecimiento Interior**. Editorial Mc Graw-Hill. México
- Lindgaard, E. (2010). **Enciclopedia del Empresario**. Oceano / Centrum, España.
- Moreno, S. (2011), Programación Neurolingüística y Liderazgo. **Revista Venezolana de Gerencia**. Universidad del Zulia (LUZ). Maracaibo. Venezuela.
- Mohl, A. (2004). **El aprendiz de Brujo II. PNL**. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- O'connor, J. (2001) **Introducción a la PNL**. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- Pereira, I. (2009). Cambios de Paradigmas Empresariales. Tesis doctoral. Universidad Bicentennial de Aragua.
- Quintero, H. (2008). Valores éticos y desempeño laboral de los empleados universitarios del sector público. **Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales** Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo Venezuela. Vol. 6
- Reeve, J. (2008). **Motivación y Emoción**. 3era edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Toro, F. (2010). Desempeño y Productividad. Centro de Investigación e Interventoría en Comportamiento Organizacional. Medellín. Colombia.
- Steve, B. (2011). **Programación Neuro Lingüística (PNL)**. Editorial Amat. Barcelona
- Szilagy, J. (2009). Managing Behavior in Organizations. Foreman ad Company: Glenview, Illinois.