**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**CAMPUS BÁRBULA**

**LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Autores:**  Antillano, Amelia  Gutiérrez, María  Piña, Jimmy |
|  |
|  |
|  |
|  |

Bárbula, Marzo de 2016

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

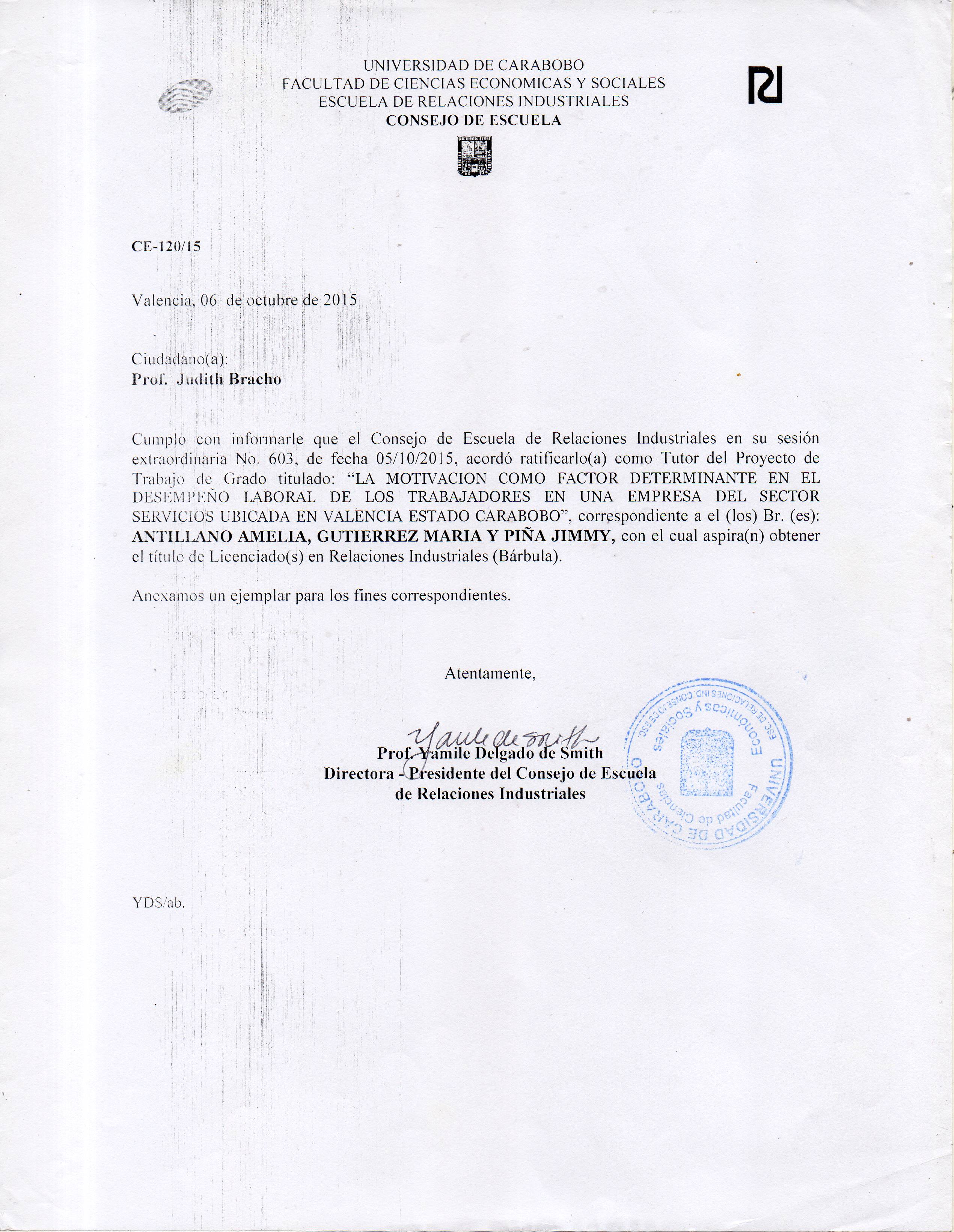
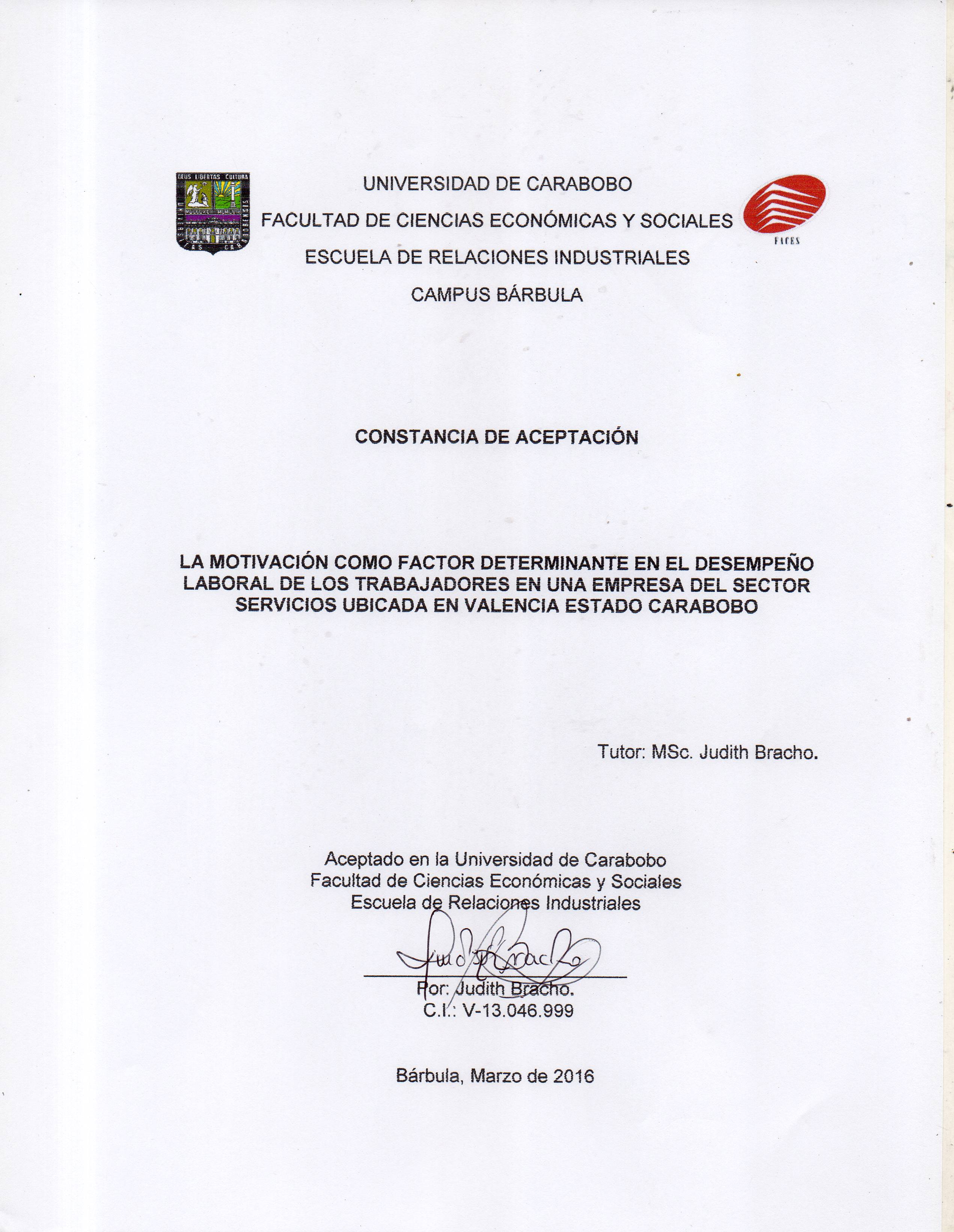
**CAMPUS BÁRBULA**

**LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tutor:** | **Autores:** |
| MSc. Judith Bracho | Antillano, Amelia |
| **Línea de Investigación:** | Gutiérrez, María |
| Gestión de las personas | Piña, Jimmy |
|  |  |

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales

Bárbula, Marzo de 2016



DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, el que me dio la fe, la fortaleza necesaria para salir siempre adelante pese a las dificultades, colocándome en el mejor camino, iluminando cada paso de mi vida y por darme la esperanza para terminar este trabajo.

A mi madre, a mi padre, a mis hermanos y a mis hermanas, a toda mi familia Antillano por ser las personas que me han acompañado en todo mi trayecto estudiantil y de vida, y quienes con sus consejos han sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mi esposo Alonso Bizamón, por todo su apoyo incondicional, por su confianza y su amor.

A mis hijas, Génesis y Andrea y a mis Nietas, que son mi gran tesoro y quienes me han dado las fuerzas y esperanzas para seguir adelante, son el regalo más grande.

A mi familia Bizamón, por estar presente en cada momento y apoyarme durante mi carrera profesional.

A mis seres queridos que ya no están presente en mi vida, pero que viven internamente en mi ser.

A mis compañeras de trabajo, a mis jefes, gracias por su apoyo incondicional que en todo momento me han ayudado en este logro tan importante para mí.

A mis Profesores, gracias por su tiempo y sabiduría que me transmitieron en mi desarrollo de formación profesional.

**Amelia Antillano**

**DEDICATORIA**

Dedico mi tesis a Dios, por bríndame la fuerza espiritual, para seguir adelante y cumplir mis metas deseadas.

A mi familia que es el pilar fundamental de mi vida, la alegría y la razón de seguir adelante.

A mis compañeros de estudios mis profesores y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis.

A todos mis compañeros de trabajo, lo que están aquí conmigo y otros en mis recuerdos.

A todos ellos, se lo agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

**MaríaGutiérrez**

**DEDICATORIA**

Dedico esta tesis

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Nuris Sánchez

Por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, por darme consejo, por inculcarme valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. Todo esto te lo debo a ti.

A mi hijo Jeter Piña que hoy en día es mi fuerza para seguir luchando por alguien en la vida aparte de mi madre

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

**Piña Jimmy**

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mi madre y mi padre por ser las personas que me han acompañado en todo mi trayecto estudiantil y de vida.

A mis hermanos y a mis hermanas quienes con sus consejos han sabido guiarme para culminar mi carrera profesional

A mis hijas Génesis y Andrea, a mi esposo Alonso Bizamón quienes me han ayudado en este arduo camino para culminar mi carrera.

A mi familia Bizamón, por estar presente en cada momento y apoyarme durante mi carrera profesional.

A mis compañeras de trabajo, gracias por su apoyo incondicional que en todo momento me han ayudado en este logro tan importante para mí.

A mi Profesora, Judith Bracho por ayudarme a la realización de mi Trabajo de Grado, También quiero agradecerles a la **UNIVERSIDAD DE CARABOBO** y a todos mis profesores, los cuales me brindaron su conocimiento y sabiduría durante mi desarrollo profesional.

A mis compañeros de tesis por acompañarme en este proceso y salir adelante a pesar de las dificultades.

**A todos muchas Gracias**

**Amelia Antillano**

AGRADECIMIENTOS

Primeramente gracias a Dios por bendecirme, por permitirme vivir y disfrutar cada día y lograr esta meta.

A mi madre por su amor incondicional, a mi familia por apoyarme por cada decisión y proyecto, no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pro gracias a sus aportes, amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se hanotado menos.

A mis compañeros de clases, que me dieron aliento a todo siempre iba a salir bien y a mis compañeros de tesis.

A mi Profesora, Judith Bracho por ayudarme a la realización de mi Trabajo de Grado, También quiero agradecerles a la **UNIVERSIDAD DE CARABOBO** y todos mis profesores, los cuales me brindaron su conocimiento y sabiduría durante mi desarrollo profesional.

En general, son muchas las personas que han formado parte de mi vida a la que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos difíciles; algunas no están aquí conmigo, y otras en mis recuerdos, sin importar donde estén quiero darle las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y sus bendiciones

**Gracias a todos…**

**María Gutiérrez**

**AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre Nuris Sánchez , que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos

A mis compañeras de tesis María Gutiérrez y Amelia antillano, sin ustedes no existiría hoy esta tesis y no existiría esta amistad que tenemos, que con éxito logramos culminar este gran proyecto, las quiero

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mi tutor Judith Bracho por haber compartido conmigo sus conocimientos y asesorías

A la **UNIVERSIDAD DE CARABOBO** por darme la oportunidad de estudiar y dejarme formar en ella, para lograr ser un profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo, y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

**Gracias……**

**Piña Jimmy**

ÍNDICE GENERAL

Pág.

|  |  |
| --- | --- |
| Dedicatorias………………………………………………………………. | v |
| Agradecimientos…………………………………………………………. | viii |
| Índice De Cuadros/Tablas………………………………………………….. | xiv |
| Índice De Gráficos/Figuras………………………………………………….. | xvi |
| Resumen………………………………………………………………….. | xvii |
| Abstract…………………………………………………………………… | xviii |
| Introducción……………………………………………………………….. | 19 |
| **CAPÍTULO I** |  |
| **EL PROBLEMA** |  |
| Planteamiento Del Problema…………….……………………….… | 21 |
| Objetivos de la Investigación…………….……………………….. | 25 |
| Objetivo General……………………………………………………. | 25 |
| Objetivos Específicos………………………………………………… | 25 |
| Justificación de la Investigación…….……………………………. | 25 |
| **CAPÍTULO II** |  |
| **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL** |  |
| Antecedentes de la Investigación……………………………….... | 28 |
| Referentes Teóricos………………………………………………. | 33 |
| Teoría de la Motivación Humana (Abrahán Maslow)………..…. | 34 |
| Teoría de la Motivación e Higiene de Herzberg…………………… | 37 |
| Bases Teóricas…………………………………………………….. | 40 |
| Motivación…….……………….………………………………… | 40 |
| Motivación Laboral……………...………………………………. | 41 |
| Importancia de la Motivación Laboral….……………….... | 42 |
| Ocho Maneras de Motivación Laboral…………………. | 43 |
| Desempeño Laboral……………………………….…………… | 45 |
| Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral | 46 |
| Satisfacción del trabajo…………………………………………. | 54 |
| Causas de Satisfacción Laboral…………………………. | 58 |
| Desarrollo Personal………………..……………….…………… | 59 |
| Objetivos del desarrollo personal…………………………... | 60 |
| Herramientas para el desarrollo personal…………………. | 61 |
| Cambio Organizacional...……………………………….…… | 62 |
| Factores de motivación y el Clima organizacional………….. | 63 |
| Promoción y Ascenso……………………..……………………. | 64 |
| Plan de Incentivos……………………………………………. | 66 |
| Ambiente Laboral………………………………………………. | 67 |
| Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo…………..……… | 68 |
| Orden y Limpieza………………………………………….. | 69 |
| **CAPITULO III** |  |
| **MARCO METODOLÓGICO** |  |
| Naturaleza de la Investigación………………………………. | 72 |
| Estrategia Metodológica………………………………………. | 73 |
| Población y Muestra………………………………………… | 74 |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos………… | 75 |
| Validez y confiabilidad | 79 |
| Operacionalización de Variable | 82 |
| **CAPITULO IV** |  |
| **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**…………… | 86 |
| **CONCLUSIONES**…………………………………………………… | 126 |
| **RECOMENDACIONES**……………………………………………… | 129 |
| **LISTA DE REFERENCIAS**…………………………………………… | 131 |
| **ANEXOS**………………………………………………………………. | 135 |
| Anexo 1……………………………….………………………………… | 137 |
| Anexo 2……………………………..……………………………………. | 140 |
| Anexo 3…………………………………………………………………. | 142 |
| Anexo 4…………………………………………………………………. | 144 |

**ÍNDICE DE CUADROS/TABLAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUADRO O TABLAS** | | Pág. |
| № 1 | Factores Motivaciones y Factores de higienes de Herzberg | 39 |
| № 2 | Población y Muestra | 75 |
| № 3 | Criterio de Valoración Cuadro Metodológico | 78 |
| № 4 | Escala de Confiabilidad | 81 |
| № 5 | Cuadro Metodológico | 83 |
| № 6 | Ítem 1. Satisfacción con la Empresa | 87 |
| № 7 | Ítem 2. Historia y Trayectoria de la empresa | 88 |
| № 8 | Ítem 3. Funciones y Responsabilidades | 89 |
| № 9 | Ítem 4. Información del desempeño | 90 |
| № 10 | Ítem 5. Motivación en el trabajo desarrollado | 91 |
| № 11 | Ítem 6. Imagen de la Empresa | 92 |
| № 12 | Ítem 7. Condiciones Salariales | 93 |
| № 13 | Resumen indicador Satisfacción Laboral | 94 |
| № 14 | Ítem 8. Formación para el desempeño del trabajo | 95 |
| № 15 | Ítem 9. Cambios Internos | 96 |
| № 16 | Ítem 10. Capacitación de los Procesos o sistemas de trabajo | 97 |
| № 17 | Resumen indicador Desarrollo Personal | 98 |
| № 18 | Ítem 11. Enfrentar obstáculos | 99 |
| № 19 | Ítem 12. Oportunidad de Ascenso | 100 |
| № 20 | Ítem 13. Tareas de Promociones | 101 |
| № 21 | Resumen indicador Promoción y Ascenso | 102 |
| № 22 | Ítem 14. Reconocimiento del desempeño | 103 |
| № 23 | Ítem 15. Otorgamiento de incentivos | 104 |
| № 24 | Resumen indicador Incentivo Laboral | 105 |
| № 25 | Ítem 16. Relación de trabajo | 106 |
| № 26 | Ítem 17. Expresar opiniones | 107 |
| № 27 | Ítem 18. Equipo de trabajo | 108 |
| № 28 | Ítem 19. Comunicación efectiva | 109 |
| № 29 | Resumen indicador Ambiente Laboral | 110 |
| № 30 | Ítem 20. Conocimiento de los Riesgos | 111 |
| № 31 | Ítem 21. Condiciones Laborales Seguras | 112 |
| № 32 | Ítem 22. Lugar de trabajo aseado | 113 |
| № 33 | Ítem 23. Trabajo de forma segura | 114 |
| № 34 | Ítem 24. Equipos de Protección | 115 |
| № 35 | Resumen indicador Condiciones de Trabajo | 116 |
| № 36 | Ítem 25. Formación para desempeño eficiente | 117 |
| № 37 | Resumen indicador Programas de Formación | 118 |
| № 38 | Ítem 26. Remuneración Adecuada | 119 |
| № 39 | Ítem 27. Cubrir necesidades | 120 |
| № 40 | Ítem 28. Sueldo & Situación Económica | 121 |
| № 41 | Resumen indicador Remuneración | 122 |
| № 42 | Ítem 29. Incentivos Salariales Ofrecidos | 123 |
| № 43 | Ítem 30. Beneficios Otorgados | 124 |
| № 44 | Resumen indicador Beneficios Socioeconómicos | 125 |

**ÍNDICE DE GRÁFICOS/FIGURAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GRÁFICO** | | **Pág** |
| № 01 | Necesidades de Maslow | 81 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

UNIVERSIDAD DE CARABOBO



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

CAMPUS BÁRBULA

**LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Autoras:** |
|  | Antillano, Amelia |
|  | Gutiérrez, María |
|  | Piña, Jimmy |

|  |
| --- |
| **Tutora:**MSc. Judith Bracho  **Fecha:** Marzo, 2016 |

**RESUMEN**

La presente investigación se centró en analizar la motivación como factor determinante en el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicios ubicada en Valencia Estado Carabobo. La misma se enmarcóen una investigación de tipo descriptiva y de campo. Para ello, fue necesario revisar las fuentes documentales, bibliográficas y digitales, nacionales e internacionales que sustentaron la determinación de los niveles de motivación que posee la empresa para el incentivo de los trabajadores, todo esto en buscar el logro de los objetivos específicos basados en Diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores. Identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño de los trabajadores y finalmente elaborar un plan de incentivos que contribuyó al mejoramiento motivacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa objeto de estudio. Por lo cual se utilizó como técnicas e instrumento de recolección de datos, un cuestionario aplicado a los veinte (20) trabajadores de la empresa y la observación directa. Una vez analizado el cuestionario se pudo conocer que el nivel de fortaleza en algunos indicadores es favorable para la empresa, pero hay cierta debilidad como es el caso de los programas de formación, la remuneración y los beneficios socioeconómicos que reciben los empleados. Llegando a la conclusión de que la empresa debe buscar estrategias que ayuden a mejorar dichos aspectos. En este sentido se recomienda ofrecer oportunidades de estudio para aquellos empleados que deseen aumentar su nivel educativo. Incrementar y mejorar los beneficios socio – económicos. Elaborar y mantener actualizado el registro de asignación de cargos por departamentos.

.**Palabras claves:**Motivación, Factores motivacionales, Desempeño laboral

**UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OFECONOMIC AND SOCIAL  
SCHOOLOF INDUSTRIAL RELATIONS  
CAMPUSBÁRBULA**



**MOTIVATION AS DETERMINING FACTOR IN THE JOB PERFORMANCE OF WORKERS IN A COMPANY LOCATED IN THE SERVICES SECTOR VALENCIA CARABOBO**

**Authors:**

Antillano, Amelia

Gutiérrez, María

Piña, Jimmy

**Tuthor:** MSc.JudithBracho

**Date:**March, 2016

# ABSTRACT

This research was focused on analyzing the motivation as a factor in the performance of employees of a service company located in Valencia, Carabobo State. It was framed in a descriptive research and field. To do this, it was necessary to review the documentary, bibliographic and digital, national and international sources that supported the determination of levels of motivation that owns the company for the incentive of workers, all in seeking the achievement of specific goals based on Diagnose the level of motivation of workers. Identify the motivational factors that influence the performance of workers and finely develop an incentive scheme that contributed to the improvement motivational and performance of employees of the company under study. So it was used as techniques and data collection instrument, a questionnaire applied to twenty (20) employees of the company and direct observation. After analyzing the questionnaire I can know the level of strength in some indicators is favorable for the company, but there is some weakness such as training programs, remuneration and socioeconomic benefits received by employees. Concluding that the company should seek strategies to improve these aspects. In this regard it is recommended offer study opportunities for those employees who wish to increase their educational level. Increase and improve the socio - economic benefits. Develop and update the register allocation charges departments.

**Keywords:** motivation, motivational factors, job performance

**INTRODUCCIÓN**

Las motivaciones humanas se basan en necesidades, ya sea consciente o inconscientemente experimentadas. Algunas de ellas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos de agua, aire, alimentos, sueño y abrigo. Otras pueden considerarse secundarias, como la autoestima, el estatus. Naturalmente, estas necesidades varían en intensidad y en el tiempo entre diferentes individuos.

Por otra parte, la motivación es una de las tareas administrativas más simple, pero al mismo tiempo, una de las más complejas. Es simple porque las personas se sienten básicamente motivadas o impulsadas a comportase en forma tal que les produzca recompensas, y complejo porque se refiere al comportamiento que es causado por necesidades propias del individuo, y de qué manera las mismas pueden ser satisfechas.

Es importante resaltar que La motivación es el impulso necesario para mover a las personas a la realización o logro de un objetivo. La motivación es un factor importante en el desarrollo y progreso de una empresa debido a que depende de esta la actitud y la conducta de los subordinados con relación al su trabajo y al logro las metas propuestas. Cuando se usa adecuadamente, la motivación puede convertirse en una herramienta beneficiosa y favorable para el administrador, logrando a través de ella incrementar o mantener el rendimiento de sus empleados.

En este sentido, el desarrollo de esta investigación se argumenta principalmente en analizar el nivel de motivación y su influencia en el desempeño de los trabajadores. Esto como factor esencial para el mejoramiento de las condiciones del ambiente de trabajo y el incremento del

logro de las metas organizacionales. De esta manera el estudio se estructura en cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, se especifican los objetivos que se desean alcanzar así como la justificación de la presente investigación.

Luego, en el segundo capítulo se presentan los antecedentes y el marco teórico de esta investigación, donde se define, clasifica y puntualiza la información teórica de mayor importancia para desarrollar la investigación de forma apropiada según los objetivos planteados.

Para continuar, en el tercer capítulo se describe la metodología utilizada para el desarrollo de los objetivos generales y específicos ya planteados así como las diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados en esta investigación para su adecuación en el contexto presentado.

Posteriormente, en el cuarto capítulo se demuestran los resultados obtenidos de la aplicación de los diferentes instrumentos realizados a la muestra seleccionada dentro de la población objeto de estudio y el análisis correspondiente a cada uno de ellos.

Para finalizar se realizan las conclusiones correspondientes en base al criterio de evaluación aplicado conocido como escala de estimación en cuanto a los factores motivacionales, así mismo las respectivas recomendaciones establecidas sustentadas por la evaluación obtenida en el análisis de los resultados.

**CAPÍTULO I**

**EL PROBLEMA**

**Planteamiento del Problema**

 La crisis del desarrollo humano y social, generado por una gran inestabilidad política y económica en América Latina, hace que el individuo se vea expuesto sin muchas defensas a una sociedad abierta al mundo internacional y a la globalización de mercado. Por lo tanto, en el llamado Estado moderno o sociedad de organizaciones, la gestión humana se constituye en un centro de atención para la modernización de las organizaciones, como un proceso fundamental de política para garantizar el cambio y adaptar las empresas a las nuevas demandas del entorno.

En este sentido, Chiavenato (2002:236), “concibe a la gestión humana como uno de los elementos esenciales incidentes en la competitividad de los negocios, si se suscita una sinergia entre la idoneidad inherente a las personas y el cuerpo de gestiones de la empresa, en esa medida se puede contribuir a un mejor desempeño de la organización”.Es por ello que la motivación es importante para la organización,ya que los trabajadores brindan un mejor rendimiento en la tarea laboral.

Por lo tanto, la empresa es el punto donde convergen diversos recursos (humanos, financieros, tecnológicos y físicos), no se puede pasar por alto que las personas son la única fuente de ventaja competitiva sostenible en un mundo de complejidad sin precedentes. Las organizaciones están percibiendo que el camino certero al éxito radica en la inteligencia y el conocimiento de las personas. En consecuencia, se puede afirmar que el futuro pertenece a aquellas que consigan explorar y desarrollar el potencialdel individuo, y degenerar un conjunto con un desempeño superior, a la vez que producen nuevas formas de trabajo más efectivas.

Por consiguiente la investigación centra su interés en analizar la motivación, ya que es un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en una empresa de servicios ubicada en Valencia, Estado Carabobo, donde se percibe una situación de malestar e incertidumbre, lo cual incide negativamente en la ejecución de las tareas asignadas y por ende afecta el logro de los objetivos planteados.

De este modo, la motivación es de vital importancia para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, si eso no es posible, al menos lo intentará. La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, se puede mencionar que las culturas positivas las construyen las personas, de tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

De acuerdo a lo anterior, la motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

Según Galindo (2010:35), menciona lo siguiente “Para la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral, es importante conocer las causas que originan la conducta humana. El comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos”. En tal sentido, mediante el manejo de la motivación, el [administrador](http://www.monografias.com/trabajos10/habi/habi.shtml) puede operar estos elementos a fin de que su organización funcione más adecuadamente y los miembros de ésta se sientan más satisfechos; en tanto se controlen las otras [variables](http://www.monografias.com/trabajos12/guiainf/guiainf.shtml#HIPOTES) de la [producción](http://www.monografias.com/trabajos16/estrategia-produccion/estrategia-produccion.shtml).

Debido a esto, la [motivación laboral](http://www.monografias.com/trabajos33/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml) es una técnica esencial en las empresas, ésta técnica se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar [actitudes](http://www.monografias.com/trabajos5/psicoso/psicoso.shtml#acti) positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en [el trabajo](http://www.monografias.com/trabajos/fintrabajo/fintrabajo.shtml), se menciona que es una técnica esencial para las empresas, ya que la presencia de los empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus [funciones](http://www.monografias.com/trabajos7/mafu/mafu.shtml) y tareas laborales es beneficioso, tanto para la organización que tendrá mayor [probabilidad](http://www.monografias.com/trabajos11/tebas/tebas.shtml) de obtener mejores resultados, como para los propios trabajadores quienes experimentarán un aumento en su [calidad de vida](http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-de-vida/calidad-de-vida.shtml) laboral.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se pretende estudiar la realidad, específicamente en el departamento de mantenimiento, el cual está conformado por 20 personas específicamente de las cuales hay una (1) supervisora, un (1) coordinador y dieciocho (18) operarios donde se percibe una situación desfavorable y de incertidumbre por el grupo de personas que allí laboran.

Debido a que se percibe en los trabajadores cierta insatisfacción y desmotivación en sus puestos de trabajo, relacionado al entorno laboral en el cual se encuentra inmersos y afectando considerablemente el desempeño de las funciones que llevan a cabo en la organización. Estas percepciones dependen de las actividades, experiencias y comportamiento de cada miembro de la empresa, de modo que actualmente la motivación se manifiesta a través de la conducta y características individuales del trabajador, al igual que las necesidades de cambio, relacionadas con el ambiente de trabajo, posibilidades de logro personal, remuneraciones e incentivos para lograr una mejora, siendo esta situación un síntoma que produce debilidades y efectos negativos en los trabajadores.

En este sentido el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos empresariales.

De este modo, se presume la existencia de una situación desfavorable de la empresa objeto de estudio que se relaciona con la motivación, la cual será abordada desde los factores que intervienen en el desempeño laboral de los trabajadores, así como, el entorno laboral, condiciones de trabajo, remuneraciones, factores que han sido percibido por los trabajadores y que afectan el desempeño laboral. Para ello se realizará un análisis de lo planteado anteriormente específicamente en el área de mantenimiento conformado por veinte (20) personas.

En virtud de lo planteado es necesario mencionar las siguientes interrogantes:

* ¿Cuál sería el diagnóstico del nivel de motivación de los trabajadores en una empresa de servicios ubicada en Valencia Estado Carabobo?
* ¿Cuáles serían los factores motivacionales que influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa del sector servicios?
* ¿Qué recomendaciones se plantean a la empresa en estudio para mejorar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores?

**Objetivos de la Investigación**

**Objetivo General**

Analizarla motivación como un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector servicios ubicada en Valencia Estado Carabobo.

**Objetivos Específicos**

* Diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa del sector servicios.
* Identificar qué factores motivacionales que influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa del sector servicios.
* Realizar recomendaciones para mejorar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa objeto de estudio.

**Justificación del Problema:**

La motivación organizacional, es un tema de gran interés, dado a que ésta requiere un riguroso análisis exhaustivo del personal que lo conforma; se debe tener en cuenta del comportamiento de cada uno de los individuos, en lo concerniente a su actuar y su entorno. Si estos elementos son percibidos llevarán a las organizaciones a descubrir un gran potencial humano encaminado a determinar la [motivación](http://www.monografias.com/trabajos5/moti/moti.shtml#desa) que tienen los trabajadores de la empresa del sector servicios, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Por ello, es necesario, analizar los factores que pueden afectar el recurso humano con el fin de mejorar la efectividad en cuanto a la eficiencia y eficacia para lograr una [productividad](http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml) positiva dentro de la organización, teniendo en cuenta que son diversos los factores que inciden en el manejo del personal de una empresa o institución, siendo uno de ellos la motivación de los trabajadores, la cual está dirigido a mejorar el desempeño y rendimiento de sus labores.

En la actualidad el hombre necesita ser reconocido por lo que hace, de esta manera se mantendrá diligente, los buenos comportamientos se conservan a través del esfuerzo positivo; por ello es importante señalar la necesidad de estimular a los individuos y a los grupos de trabajo a través de factores motivadores (intrínsecos) y factores de higiene (extrínsecos) a fin de lograr el mejor desempeño de los mismos.

Para Camacaro (2012:50), “Cada día es más necesario tener una plantilla competitiva y motivada, pero también es más complicado debido a la [crisis](http://www.monografias.com/trabajos11/mcrisis/mcrisis.shtml#QUEES) que azota a todos los países, y que tiene a todo el mundo desmoralizado, todavía más si hablamos de los trabajadores de Venezuela, que debido a la crisis económica que actualmente afecta al país, hace que le afecte negativamente el desempeño laboral”. Dada la complicada situación que se vive en este país, es bueno que los trabajadores lleguen al trabajo y estén motivados, contentos, alegres y con ganas de trabajar.

Por tal razón, la presente investigación se justifica por cuanto puede conducir y aportar mejoras en la motivación de los trabajadores de la empresa objeto de estudio, además de ayudar en la necesidad de encontrar formas de aumentar el esfuerzo de los trabajadores. La motivación laboral es una de las [herramientas](http://www.monografias.com/trabajos11/contrest/contrest.shtml) más útiles en las empresas, de allí el [interés](http://www.monografias.com/trabajos7/tain/tain.shtml) en ver de qué manera se puede estimular correctamente a los empleados, y el cómo el individúo está siendo manipulado por el ambiente laboral en el que se desenvuelve.

Dentro de este orden de ideas la investigación resalta específicamente elementales que refieren a la motivación como factor que incide en la estructura organizativa y funcional de la organización, así como en las personas, actividades, comportamiento y desempeño en el trabajo. La importancia de la motivación, el compromiso, identidad organizacional y equipo de trabajo, que se convierten en herramientas estratégicas en la gestión y desarrollo clave para el éxito laboral, incidiendo en las actividades y comportamiento de los trabajadores para enfrentar situaciones de incertidumbre, disminuyendo así las debilidades y percepciones negativas en el entorno organizacional.

Surge de este modo la presente investigación donde se fomenta la importancia y la necesidad de mantener la motivación en niveles de satisfacción para los trabajadores y para lograrlo deben aplicarse determinados procesos que faciliten su análisis y evaluación y a su vez permita detectar áreas críticas que afecten al personal, lo que garantiza mejorar los factores incidentes y contribuir al logro de los objetivos.

**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

**Antecedentes de la Investigación**

Feo y Guzmán, (2012),quienes presentaron su proyecto de tesis para la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad de Nueva Esparta, titulada: **Plan de motivación laboral para los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa Contact Center 2001, C.A., basado en sus necesidades y requerimientos**, proponen un plan de motivación laboral para los trabajadores del departamento de cobranzas de Contact Center 2001, C.A basado en sus necesidades y requerimientos. La cual se encarga de prestar un servicio de cobranzas. En el año 2010/2011 se presentaronen el departamento constantes problemas de retrasos en las cobranzas, ausentismo laboral, egresos voluntarios del personal, predominio de un clima organizacional de insatisfacción y constantes amonestaciones, lo cual afecta directamente la calidad del servicio que se le presta a los clientes externos e impide a la empresa poder cumplir con planes de crecimiento organizacional.

El estudio fue realizado bajo la modalidad de un proyecto factible, con trabajo de campo y utilizando como instrumentos de recolección de datos cuestionarios con preguntas cerradas, aplicadas a una muestra de 12 trabajadores seleccionados del departamento de cobranzas. Al finalizar la investigación se pudo concluir que existen diversos factores motivacionales críticos que afectan al personal en el desempeño eficiente de sus funciones y con el compromiso que tienen hacia la organización lo cual afecta la operatividad de la empresa, el logro de metas y objetivos y la reducción de la productividad.

En tal sentido se puede decir que su aporte a la presente investigación son las estrategias motivacionales necesarias para incrementar el nivel de motivación y satisfacción laboral,ya que en el desarrollo de la misma se busca lograr la fidelidad de los trabajadores a través de un compromiso generado por la satisfacción que éstos alcanzan a través del desempeño eficiente de sus funciones en un clima organizacional positivo, y de igual forma, que estas direcciones a la empresa a optimizar los procesos y obtener mejores beneficios a través del cumplimiento de los objetivos y metas.

Por otro lado está el estudio de Sánchez, (2011), en su trabajo especial de grado titulado: **Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello, Estado Carabobo**; presentado como requisito parcial para optar al grado de Especialista en Gerencia Pública de la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional. El propósito de la investigación fue analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral, dirigidos a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar un mejor desempeño del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”; para ello se realizó una investigación de tipo descriptiva y de campo, donde el colectivo a investigar estuvo conformado por una población de doce (12) trabajadores.

Como técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos utilizaron la encuesta tipo cuestionario con 39 preguntas cerradas tipo escala de Lickert.En la que se concluyó que existe un alto índice de descontento por el personal ya que el ingreso que perciben no le parece acorde con las funciones que cumplen en los departamentos de Administración y Recursos Humanos, por tal motivo se considera que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfechas. Por lo tanto se pudo observar que si el personal no tiene un alto nivel de motivación, su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades.

De la misma, se pudo tomar como referencia el cuestionario, el cual fue un aporte importante en el diseño del instrumento utilizado en la recolección de datos necesarios para determinar el grado de motivación existente en la empresa y de qué manera ayuda en el desempeño laboral de los trabajadores y trabajadoras de la empresa en estudio.

Posteriormente Delgado, y Di Antonio, (2010), presentan su Trabajo de Tesis como requisito parcial para optar al grado de Licenciados en Educación Mención Desarrollo de los Recursos Humanos, de la Universidad Central de Venezuela, titulada: **La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso.** El cual tuvo como objetivo general analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la Empresa de Bienes Raíces “Multiviviendas, C.A.” debido a que la organización presentaba un alto grado de rotación de personal, y un bajo nivel de desempeño por parte de los empleados; por ello, los autores consideraron necesario analizar la situación y determinar si algunos factores como el conocimiento de la filosofía de gestión de la organización, el salario, el clima organizacional y la motivación estaban influyendo en el desempeño organizacional de los empleados; para generar posibles soluciones al respecto.

Metodológicamente la investigación es de campo, de carácter descriptiva. La cual se desarrolló a través de consultas bibliográficas como recurso fundamental en el desarrollo de esta investigación, con esto se buscó describir el grado de conocimiento de los empleados respecto a la filosofía de gestión de la empresa, sus expectativas sobre el desempeño, la motivación laboral, la relación entre el salario y la motivación como factores determinantes del desempeño organizacional. Para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta en la que se aplicaron 23 preguntas a una población de 12 personas que es el total de empleados que laboran en la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que la mayoría de los empleados conocen y se sienten identificados con los elementos que conforman la Filosofía de Gestión de la empresa donde laboran (Visión, Misión, Objetivos y Valores), sin embargo, una parte significativa de la población reflejan en las entrevistas no conocer a profundidad dichos elementos. Éstos resultados se deben a que no hay un proceso de inducción al momento de ingresar un nuevo empleado a la organización, y queda de iniciativa propia de los mismos el averiguar sobre ficha Filosofía de Gestión en la Empresa donde laboran.

Se tomó este trabajo investigativo como referencia, ya que entre sus aportes para la presente investigación se encuentran las herramienta de aplicabilidad del instrumento, siendo este de gran importancia, ya que permite determinar de qué manera y la eficiencia durante el proceso investigativo, debido a su correcta aplicación.

Finalmente Wilmer, (2010), presenta ante la Universidad Experimental de Guayana un Trabajo final de Grado para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional. Mención: Medicina del Trabajo, titulado: **Evaluación de la Satisfacción Laboral de los (las)Trabajadores(as) de una Empresa Petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008**. Consideraba en la investigación, la importancia de diseñar el trabajo de manera que permita que las personas vean colmadas sus expectativas. Aun siendo éstas muy dispares, según cada persona, se pueden definir condiciones básicas que debe cumplir toda tarea, con el fin de poder dar respuesta a las motivaciones personales. Pues, a través de la determinación de los factores que afectan la satisfacción laboral, se posibilitan los avances en el diseño de estrategias que permitan abordar con eficiencia, todos los aspectos que influyen en el bienestar del trabajador y por ende lograr mejoras en la organización.

Se realizó una investigación de campo, la muestra estuvo conformada por 72 trabajadores. La mayoría de los individuos era del género masculino, con edades comprendidas entre 30 y 40 años y con más de 5 años de antigüedad laboral. Sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta de Satisfacción Laboral, la determinación de las variables sociodemográficas y laborales así como la evaluación de los índices de Satisfacción Laboral y el Índice Global de Satisfacción, encontrándose diferencia significativa al comparar ambos grupos de estudio (p<0,01). Se determinó que los Índices de Satisfacción Laboral evidenciaron la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción de los trabajadores.

Concluyendo que el Índice Global de Satisfacción Laboral aplicado evidenció que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programas de Calidad de Vida existentes a través de la gestión de la Gerencia de Recursos Humanos, con el fin de propiciar el aumento del bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuiría positivamente en la productividad general.

Se tomó esta información como referencia ya que entre sus aportes para el desarrollo de la investigación, se puede utilizar la teoría de la motivación laboral para sustentar la investigación en estudio.

**Referentes Teóricos**

Según Arias. (2006), establece que las bases teóricas:

Están compuestas por los conceptos, proposiciones y filosofías que explican o contribuyen a esclarecer el problema de estudio. Estas permiten ubicar el tema objeto de estudio dentro del conjunto de teorías existentes además de permitir en cual corriente de pensamientos se escribe y lo explica así: Las bases teóricas comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista el cual va dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, por ello se pueden dividir las bases teóricas en función de los tópicos que integran la temática tratada a las variables que serán analizadas. (p 41).

Por lo expuesto anteriormente se sustenta el desarrollo de esta investigación bajo las principales teorías que tratan de explicar la motivación es el impulso-esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En otras palabras, motivación implica impulso hacia un resultado. Ésta es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico. Según lo planteado anteriormente se mencionan algunas teorías que sustentan la investigación, las cuales se describen a continuación:

[**Teoría de la Motivación Humana**](https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/) **(Abrahán Maslow)**

De acuerdo con la Teoría de la Motivación propuesta por Maslow, Quintero; J; (2007) dice que:

La misma trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. (p.1)

Es así como a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad.

Según el autor mencionado anteriormente, las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo. Las cuales se describen a continuación:

* **Necesidades fisiológicas:** son de origen biológico y refieren a  la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.
* **Necesidades de seguridad:** cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.
* **Necesidades de amor, afecto y pertenencia:** cuando las necesidades anteriores están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan  superar los sentimientos de soledad y alienación.
* **Necesidades de estima:** cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.
* **Necesidades de auto-realización:** son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica.

A continuación se presenta la pirámide de la jerarquía de necesidades de Maslow.



**Figura Nº 1** Necesidades de Maslow. **Fuente:** Quintero (2007)

Además de las cinco necesidades antes descritas, Maslow también identificó otras tres categorías de necesidades, lo que dio origen a una rectificación de la jerarquía de necesidades (Quintero; 2007:4).

* **Necesidades estéticas:** no son universales, pero al menos ciertos grupos de personas en todas las culturas parecen estar motivadas por la necesidad de belleza exterior y de experiencias estéticas gratificantes
* **Necesidades cognitivas:** están asociadas al deseo de conocer, que posee la mayoría de las personas; como resolver misterios, ser curioso e investigar actividades diversas fueron llamadas necesidades cognitivas, destacando que este tipo de necesidad es muy importante para adaptarse a las cinco necesidades antes descritas.
* **Necesidades de auto-trascendencia:** Hacen referencia a promover una causa más allá de sí mismo y experimentar una comunión fuera de los límites del yo; esto puede significar el servicio hacia otras personas o grupos, el perseguir un ideal o una causa, la fe religiosa, la búsqueda de la ciencia y la unión con lo divino.

Por todo lo expuesto anteriormente, se puede decir que esta teoría se relaciona con la investigación, ya que para poder determinar los factores motivacionales que garantizan el buen desempeño de los trabajadores, se deben conocer las necesidades a fin de aportar herramientas que ayuden al mejoramiento del mismo.

**Teoría de la Motivación e Higiene de Herzberg**

En este propósito Feder (2010) habla de la teoría de la motivación e Higienes de Frederick Herzberg;

La cual formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. Factores higiénicos o factores extrínsecos, es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas. Principales factores higiénicos; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros. (p.19)

En este mismo orden de ideas el autor, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, ósea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

1. **Factores de satisfacción y factores de insatisfacción:** En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

* La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.
* La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción.

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal.

**2. Factores motivacionales y factores higiénicos**

Según Herzberg, el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de motivación y de productividad, reduce la ausencia en el trabajo, y la rotación de personal. Claro que no todos estuvieron de acuerdo con este sistema, según los críticos, notan una serie de efectos indeseables, como el aumento de ansiedad, aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de su trabajo en las nuevas tareas enriquecidas; sentimiento de explotación cuando la empresa no acompaña lo bueno de las tareas con el aumento de la remunera.

En ese mismo sentido Herzberg concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico, lo cual también ha sido blanco de severas críticas. Es una teoría interesante para los casos de reorganización que tengan como objetivo el aumento de productividad, y en la que no haya necesidad de valorar la situación global. Los factores de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow: necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluye algún tipo social. Mientras que los factores motivacionales se refieren a necesidades secundarias: de estigma y autorrealización.

|  |  |
| --- | --- |
| **FACTORES MOTIVACIONALES** | **FACTORES HIGIÉNICOS** |
| (De satisfacción) | (De insatisfacción) |
| Contenido del cargo (Como se siente él individuo en relación con su cargo). | Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación con su Empresa) |
| 1. El trabajo en sí | 1. Las condiciones de trabajo |
| 2. Realización | 2. Administración de la empresa |
| 3. Reconocimiento | 3. Salario |
| 4. Progreso profesional | 4. Relaciones con el supervisor |
| 5. Responsabilidad | 5. Beneficios y servicios sociales |

**Cuadro N° 1.** Factores Motivaciones y Factores de higienes de Herzberg. **Fuente:**Fader (2010)

De la misma manera Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, la cual se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

* Factores motivacionales o de función: son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal.
* Factores ambientales o higiénicos: localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa por ejemplo las condiciones de trabajo, el que nunca se logra satisfacer totalmente las necesidades del ser humano.

Esta teoría se relaciona con la investigación ya que ella se habla de los factores motivacionales que se relaciona con el trabajo y por ende estimulan el desempeño de los trabajadores, por otro lado los factores ambientales son de vital importancia puesto que un buen ambiente de trabajo es vital para mantener satisfecha las necesidades del trabajador

**Bases Teóricas:**

**La Motivación**

Según Robbins (2004:175), “se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.”

Para el autor mencionado anteriormente, motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas [acciones](http://www.monografias.com/trabajos4/acciones/acciones.shtml) y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés. Las distintas escuelas de psicología tienen diversas teorías sobre cómo se origina la motivación y su efecto en la conducta observable. Motivación, en pocas palabras, es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad [personal](http://www.monografias.com/trabajos11/fuper/fuper.shtml).

Se puede decir que la motivación es vital para el desempeño de los trabajadores en toda empresa, por tal razón se deben considerar los factores motivacionales que ayudaran a contribuir al mismo. Tomando en consideración que un trabajador motivado siempre está en disposición de participar en las actividades.

**Motivación Laboral**

Para Robbins (2005:155), defina la motivación laboral como “los procesos que dan en cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”.

De tal manera, Robbins explica que la motivación laboral es un proceso que va a necesitar de la fuerza del trabajador por lograr una meta, además de depender de lo constante que pueda ser el empleado para lograrla.

Por otra parte, para Gelabert (2010:86), la motivación laboral es “lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano y que, dentro del ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible”.

Por último, Chiavenato (2002: 596), explica que la motivación laboral “es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales”.

De acuerdo con esta definición, el referido autora segura como aquel esfuerzo por parte del trabajador para lograr todas aquellas metas de la organización, así como también aquellas necesidades individuales dedicando altos niveles de esfuerzos.

Para los efectos de esta investigación, la definición anteriormente planteada es la más adaptada ya que el autor establece que la motivación laboral dedica un esfuerzo mayor específicamente dentro de la organización para el logro de los objetivos y que a su vez se concentra también es el aspecto personal del trabajador al momento de referirse que la motivación laboral se encuentra condicionada por la satisfacción de algunas necesidades individuales.

**Importancia de la motivación laboral**

Según Galindo (2010). La [motivación laboral](http://www.monografias.com/trabajos33/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml):

es una técnica esencial en las empresas, ésta técnica se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar [actitudes](http://www.monografias.com/trabajos5/psicoso/psicoso.shtml#acti) positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en [el trabajo](http://www.monografias.com/trabajos/fintrabajo/fintrabajo.shtml), se menciona que es una técnica esencial para las empresas, ya que la presencia de los empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus [funciones](http://www.monografias.com/trabajos7/mafu/mafu.shtml) y tareas laborales es beneficioso, tanto para la organización que tendrá mayor [probabilidad](http://www.monografias.com/trabajos11/tebas/tebas.shtml) de obtener mejores resultados, como para los propios trabajadores quienes experimentarán un aumento en su [calidad de vida](http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-de-vida/calidad-de-vida.shtml) laboral. (p. 35)

Es necesario que la empresa implemente actividades que fomenten un mejoramiento en el rendimiento de los empleados y así mismo otorgar reconocimientos a aquellos que sobre salgan por su gran esmero, ya que la [capacitación](http://www.monografias.com/trabajos/adpreclu/adpreclu.shtml), el [desarrollo](http://www.monografias.com/trabajos12/desorgan/desorgan.shtml) profesional y el reconocimiento del trabajo son factores motivadores de gran importancia para la [población](http://www.monografias.com/trabajos/explodemo/explodemo.shtml) de las empresas grandes. Otra técnica motivacional de gran importancia en el medio laboral e industrial es el mejoramiento del área de trabajo desde el [mantenimiento](http://www.monografias.com/trabajos15/mantenimiento-industrial/mantenimiento-industrial.shtml) hasta la renovación de instrumentos y/o [herramientas](http://www.monografias.com/trabajos11/contrest/contrest.shtml) de trabajo, dado que los cambios en el [diseño](http://www.monografias.com/trabajos13/diseprod/diseprod.shtml) del trabajo dan como resultado una mayor y una mejor [productividad](http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml) en el empleado, siempre y cuando estos cambios partan de una adecuada comprensión del individúo, según Galindo (2010:35).

**Ocho maneras de motivación laboral**

Para Camacaro (2012), en toda empresa es:

Necesario tener una plantilla competitiva y motivada, pero también es más complicado debido a la crisis que azota a todos los países, y que tiene a todo el mundo desmoralizado, todavía más si hablamos los que trabajamos en España. Dada la complicada situación que se vive en este país, es bueno que los trabajadores lleguen al trabajo y estén motivados, contentos, alegres y con ganas de trabajar (p. 50).

De lo anteriormente expuesto se plantean algunas técnicas para aumentar la motivación laboral del personal:

* **La adecuación del trabajador a su puesto de trabajo**. Ya desde el momento de la contratación, tenemos que ver si esa persona además de estar preparada para el puesto para el que le contratamos, también le gusta y se va a sentir cómodo con él. Un trabajador que no está capacitado para el puesto que va a ocupar, se va a desmotivar.
* **Integración y acogida de nuevos empleados**. Es muy importante que todos los empleados se sientan parte de la empresa, del equipo, pero más importante aún que se sientan así los recién llegados. La integración del personal en el equipo es primordial para que la comunicación fluya y el buen ambiente se contagie de unos a otros, generando optimismo y ganas de trabajar, sabiendo que todos forman parte de un equipo, que no hay nadie en el banquillo.
* **Marcarnos metas y objetivos**. Tanto la empresa como el trabajador individual, deben tener unas metas y objetivos que alcanzar en cada periodo de tiempo dentro de la empresa. Igual que las empresas se ponen un objetivo de facturación cada año, y que intentan cumplir, cada trabajador debe tener objetivos personales y de equipo, que les anime a superarse y colaborar todavía más por el bien común.
* **Buena valoración salarial o económica**. Puede parecer un tópico, y aunque hoy en día el dinero ya no es lo primordial, todavía es la forma más directa de valorar a un trabajador. Hay que evitar crear agravios comparativos entre trabajadores del mismo puesto, y valorarlos por lo que aportan.
* **Incentivos y premios**. Si bueno es marcar objetivos y metas, mejor es premiarlos. Aunque pudiera sonar como un juego infantil, nos hace ilusión tener beneficios o premios por el trabajo bien hecho. Se llama reconocimiento y puede ser desde una paga extra, días libres, un regalo, un premio en forma de viaje, etc.
* **Mejora de las condiciones de trabajo**. No es motivador no tener las herramientas adecuadas para trabajar. Por ejemplo que un contable tenga que utilizar papel, lápiz y calculadora para llevar la contabilidad en lugar de un software apropiado, o que un delineante tenga que hacer los planos a mano con tinta china, y competir con programas avanzados que utiliza la competencia.
* **Formación y desarrollo profesional**. Todos los trabajadores suelen tener como objetivo ascender y mejorar su posición en la empresa, tanto por profesionalidad como por el aumento salarial.
* **Evaluación del rendimiento**. Aquí entramos en un terreno más complejo. En la mayoría de casos, ni el propio trabajador es consciente de si trabaja realmente bien. Se puede tener la sensación de que se es productivo, pero que la realidad sea diferente.

En resumen, hay muchas herramientas que permiten mejorar la motivación del trabajador, muchos puntos a tener en cuenta y que dependen de la empresa. Pero al final todo se resume en una frase: felicidad en el trabajo.

**Desempeño laboral**

En relación a la otra variable de estudio, tenemos a Palaci (2005), que plantea:

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (p. 155)

Por su parte, Chiavenato (2004:359), resalta: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

Significa entonces que el término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes, el comportamiento de la [disciplina](http://www.ecured.cu/index.php/Disciplina) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

**Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral según Rodríguez, J. (2001:75):**

1. Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas: En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.
2. Se debe mencionar también El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, entre otros, para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.
3. Debe considerarse también como factor de motivación la Capacitación del Personal: La necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas.
4. Se considera también que aumenta la motivación el Alentar la participación, colaboración y la interacción social (relaciones interpersonales). Los beneficios motivacionales derivados de la sincera participación del empleado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los beneficios potenciales, creemos que sigue habiendo jefes o supervisores que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores. Las personas tratan de satisfacer parte de sus necesidades, colaborando con otros, las investigaciones han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza, cuando las personas son libres para elegir las personas con las que desea trabajar.
5. También el Proporcionar las condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y el ambiente general de una organización pueden influir grandemente en la actitud y energía de los empleados. ¿Está montada la organización de tal manera que anime a los empleados a trabajar juntos, o crea divisiones que desalientan y mina la cooperación y la colaboración? La mayoría de los trabajadores pasan aproximadamente la tercera parte de su vida en el trabajo. El lugar de trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar tiempo en vez de huir.

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales. Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos.

Por su parte Rodríguez, J. (2001:75); manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Es por lo antes expuesto que los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo.

Aunque en los últimos años los beneficios cobraron mayor trascendencia, para Koontz y Werhrich (1999:89) el salario básico sigue siendo el factor más importante de motivación: “Hay teorías que sostienen que el sueldo no motiva”. Esto no es así. Es verdad que cuando uno se levanta a la mañana no lo hace pensando en la plata.

Es importante resaltar que: “Una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo y nombre y mística de la empresa”, el mismo autor plantea: “El escenario de cinco años a esta parte en materia de compensaciones y beneficios cambió mucho continúa. Antes los empleados reclamaban mejores sueldos. Hoy los reclamos pasan por no recortar salarios o mantener la fuente de trabajo.”

En este contexto, entonces, es necesario cambiar las reglas del juego. “Hay que desarrollar una administración de remuneración inteligente. Ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona”, recomienda Koontz.

Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen. Es creencia general que sólo la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa o incentivos que podrían ser realmente apreciadas por el personal, pueden concederse en otras especies.

Cuando se habla de capacitación se dice que muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, banquetes, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados etc. Como síntesis podría decirse que lo más importante para el administrador es que sepa contemplar las recompensas con las que dispone y saber además qué cosas valora el trabajador.

Es por ello que debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual con la conducta y desempeño que se desean. El entrenamiento para Chiavenato es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

Ésta repercute en el individuo de diferentes maneras: Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. También eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado. Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización. Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones:

* + - Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
    - Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
    - Crea mejor imagen.
    - Mejora la relación jefes-subordinados.
    - Se promueve la comunicación a toda la organización.
    - Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
    - Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
    - Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
    - Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
    - Cómo beneficia la capacitación al personal:
    - Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
    - Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
    - Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
    - Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
    - Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
    - Permite el logro de metas individuales.
    - Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
    - Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

También es importante considerar las relaciones interpersonales, por lo que Solana (1973:39) afirma que cualquier interacción de dos o más personas, la cual no se da solo en la organización sino en todas partes. Las Relaciones Humanas crean y mantienen entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. El buen trato con los semejantes, respetando las opiniones de los subordinados. Así el problema de la convivencia se reduce a los términos del respeto recíproco que es uno de los engranajes esenciales de las Relaciones Humanas.

Todo este mecanismo se torna más viable cuando mayor es el grado de cultura general de las partes, por eso es importante que la empresa propicie la cultura organizacional de sus integrantes, la que estará constituida por una serie de conductas y valores que son aceptadas o rechazados dentro de la organización y que permitirá contar con un material más humano y más rico.

De los anteriores planteamientos se deduce que los hombres trabajan porque se sienten bien con sus compañeros de trabajo, con los supervisores y los jefes. El grupo de trabajo, que comienza siendo un medio para un fin, se convierte con el paso del tiempo en un fin en sí mismo; la persona va a trabajar porque es importante estar en una compañía de sus colegas, haciendo lo mismo que ellos hacen, disfrutando de su mismo estatus, teniendo sus mismos intereses, actitudes y obligaciones.

En la actualidad la Organización Internacional del Trabajo, según Palomino Antonio (2000), viene difundiendo mundialmente el gran aporte de las buenas condiciones físico-ambientales de trabajo sobre la productividad. Expone también, cómo empleado que trabajan dentro de adecuadas condiciones y bajo principios y diseños ergonómicos mejoran su nivel motivacional e identificación con su empresa. La lista de condiciones de trabajo incluye:

* + Almacenamiento y manipulación de materiales, para un uso más efectivo del espacio disponible y la eliminación de esfuerzos físicos innecesarios.
  + Diseño del puesto de trabajo, mejorando posturas y haciendo el trabajo más eficiente y seguro.
  + Uso eficiente de maquinaria, utilizando sistemas de alimentación y expulsión para incrementar la productividad y reducir los riesgos que presentan las maquinarias.
  + Control de sustancias peligrosas, para proteger la salud de los trabajadores evitando el contacto y la inhalación de sustancias químicas.
  + Iluminación, uso al máximo de la luz natural, evitando el resplandor y zonas de sombra. Seleccionando fondos visuales adecuados.
  + Servicios de bienestar en el lugar de trabajo. Provisión de agua potable, pausas y lugares de descanso. La provisión de ropa de trabajo, armarios y cuartos para cambiarse, lugares para comer, servicios de salud, medios de transporte y recreo, así como servicios para el cuidado de los niños, constituyen factores claves para elevar la productividad, el nivel de motivación y de compromiso con la empresa.
  + Organización del trabajo, trata sobre los flujos de trabajo y materiales, el trabajo en grupo, nos presenta reglas para elevar la productividad.
  + Locales industriales, debe haber un diseño adecuado de los locales industriales, protegidos del calor y frío. Aprovechamiento del aire y mejora de la ventilación, eliminación de fuentes de contaminación. Prevención de incendios y accidentes de trabajo.

Por esta razón los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos. La temperatura, la luz, el ruido, y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipos adecuados que permitan realizar un desempeño eficaz y de acuerdo a las necesidades requeridas.

**Satisfacción del trabajo**

Con respecto a la satisfacción del trabajo, Davis y Newtrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

La organización es un sistema cooperativo que requiere conocer de manera fehaciente sobre la eficacia de sus integrantes a través de algunos indicadores tales como: motivación, características de la organización, comunicación y satisfacción laboral, los cuales permiten lograr una mayor vinculación con el objeto de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que puedan presentar los trabajadores.

La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés).

* Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno.
* Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incomodas lo cual hace mejor su desempeño.

Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.

Cabe decir que la satisfacción laboral ha sido estudiada por parte de investigadores con el objeto de mejorar los resultados laborales, debido que mediante la misma facilitaría la consecución y los objetivos de los trabajadores, lo cual produce satisfacción y cuando no se produce el logro previsto se presenta la insatisfacción. Según Fleisman y Bass (1976). conceptúan la satisfacción laboral en los siguientes términos:

Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer. En definitiva la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas. (p. 34)

El mencionado concepto está centrado en la satisfacción de las necesidades dependiendo de ciertos y determinados factores laborales, pero siempre enunciando que la satisfacción se logra a través de los diversos factores motivacionales, de ahí se desprende que el bienestar laboral se descompone en dos columnas básicas: la satisfacción de las necesidades y las aspiraciones de los individuos, ambos en relación con el trabajo.

Ante la situación planteada la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Según la definición de Blum y Naylor (1982:45), podemos deducir que la satisfacción laboral, surgirá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la motivación del trabajador, hasta el extremo de que éste se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando.

Sobre la base de lo antes expuesto podemos deducir que la definición que se adapta mejor al estudio a realizar es la planteada por Milton Blum (1982), debido a que éste autor expone algunas de las expectativas de dichos trabajadores, que a mi juicio están relacionadas con las características de dicho personal, tales como: oportunidad y desarrollo en la organización, ambiente laboral, sueldos y salarios, supervisión, características del trabajo y demás actividades que desarrolla en el ambiente laboral.

Por su parte Aguado, (1988). Dice que la satisfacción laboral:

está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (p.65)

El concepto holístico de satisfacción laboral, donde la salud no es únicamente ausencia de dolor, sino que es el estado general de bienestar de la persona. Físico, espiritual, moral y emocional. No puede haber buen clima organizacional, si el individuo está enfermo moralmente, si la persona es excluida, estigmatizado, es subvalorado.

Por tal razón es importante resaltar que no puede haber buen clima organizacional para un individuo que se le vulnera sus fundamentos religiosos, en tanto que, diariamente hace un aporte significativo a la organización. No puede haber clima organizacional en un escenario donde la persona no ve posible un mundo de realizaciones acorde con sus expectativas de existencia, entendida como niveles idóneos de Calidad de Vida en el Trabajo.

Tal como se ha visto la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación. Es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Sobre la base de los conceptos emitidos, se puede construir un concepto que comprenda el sentir con respecto a la satisfacción laboral, cuya definición sería: la actitud del trabajador de cómo enfocan y reaccionan ante la satisfacción de sus necesidades como consecuencia de la interacción con los diversos factores presentes en el ambiente laboral.

El mencionado concepto está centrado en la satisfacción de las necesidades dependiendo de ciertos y determinados factores laborales, pero siempre tomando en alta importancia a que la satisfacción se logra a través de los diversos factores motivacionales, de ahí se desprende que la satisfacción laboral se descompone en tres columnas básicas: la satisfacción de las necesidades y las aspiraciones de los individuos, ambos en relación con el trabajo.

**Causas de Satisfacción Laboral**

Existen diversos modelos explicativos sobre el concepto de satisfacción laboral, los cuales proponen que la misma está basada en diferentes causas, entre las que podemos mencionar: satisfacción de las necesidades, cumplimiento positivo de las expectativas y valores, obtención de resultados mediante encuestas, comparación entre diferentes estudios, etc.

Según Jhon Perry (1961:29), especifica que entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción se tienen:

* Reconocimiento: la mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.
* Buen Ambiente: el medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.
* Competencia de la Dirección: es decir sí la dirección es incompetente hallaran poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.
* Seguridad en el Empleo: el grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

**Desarrollo Personal**

Según Brito Challa(1992:112), especialista en relaciones humanas, el desarrollo personal es "una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones". Esto permite que el individuo conozca más, no sólo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo con el objeto de crecer y ser más humano.

La idea de realizar esta actividad es lograr que la persona sea un ser más completo e íntegro. Al alcanzar esta estabilidad emocional, entonces el individuo podrá disfrutar de un mayor bienestar personal y laboral; podrá mejorar su potencial, excelencia, responsabilidad, autoestima y creatividad en su ambiente de trabajo**.**

A los efectos de esto el desarrollo personal se logra a través de muchos factores importantes por ejemplo motivación, objetivos, metas, entusiasmo, el desempeño laboral, la autoestima, el trabajo en equipo etc. Y esto contribuye a las organizaciones ya que una persona motivada logra ser productiva, exitosa y comprometida con lo que hace en su alrededor su trabajo, sus estudios y sus planes.

**Objetivos del desarrollo personal**

Según Brito Challa(1992:114), habla de los siguientes objetivos para alcanzar el desarrollo personal

* + - Evaluar que quiere conservarse, mejorase o cambiarse, y ubicar las herramientas para hacerlo.
    - Librarse de los obstáculos interiores y exteriores que alguna vez o de alguna manera impidan el liderazgo y el buen desempeño como trabajador y como líder.
    - Ser quien se quiere ser; donde el pensar, el sentir y el actuar sean una unidad coherente o guardar relación con la actitud personal y responsabilidad.
    - Básicamente conocerse a sí mismo, con honestidad, ubicando virtudes y defectos

**Herramientas para el desarrollo personal**

* + - Utilizar la propia experiencia, notando el sentido y el sentimiento que le damos a nuestras vivencias.
    - Ser consciente o darse cuenta de las propias acciones y comportamientos.
    - Aprender a comunicar, a uno mismo y a otros, los descubrimientos sobre sí mismo.
    - Tener su propia personalidad y no copiar otra.

Tanto las organizaciones como las personas que trabajan en ella están en constante cambio. Se revisan y modifican objetivos, y se restablecen otros nuevos; se crean nuevos departamentos y reestructuran los viejos; las personas dejan la empresa o cambian de cargos; se contratan nuevas personas; los productos experimentan variaciones notables; la tecnología avanza inexorablemente. Las personas se desarrollan, aprenden cosas nuevas, modifican su comportamiento y actitudes, tienen nuevas motivaciones, crean nuevos problemas. Los tiempos cambian. En las organizaciones, algunos cambios se presentan en el curso de los procesos, en tantos que en otros se presentan con anticipación.

El termino desarrollo se aplica cuando el cambio es intencional y se proyecta con anticipación. Así mismo para que una empresa pueda adaptarse al continuo cambio sus trabajadores deben estar preparados, motivados, bien remunerados, con grandes motivaciones que les permita tener un desarrollo personal. Es por eso que deja de hablar de una noción microscópica para entrar a una macroscópica que sería el desarrollo organizacional donde los objetivos no son ni a corto ni a mediano plazo, sino a largo plazo.

**Cambio Organizacional**

Según Brooks (1980:27),el cambio organizacional se define como: “la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje”. Otra definición sería: el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional. Los cambios se originan por la interacción de fuerzas, estas se clasifican en:

* Internas: son aquellas que provienen de dentro de la organización, surgen del análisis del comportamiento organizacional y se presentan como alternativas de solución, representando condiciones de equilibrio, creando la necesidad de cambio de orden estructural; es ejemplo de ellas las adecuaciones tecnológicas, cambio de estrategias metodológicas, cambios de directivas, etc.
* Externas: son aquellas que provienen de afuera de la organización, creando la necesidad de cambios de orden interno, son muestras de esta fuerza: Los decretos gubernamentales, las normas de calidad, limitaciones en el ambiente tanto físico como económico.

Para Marshak (2004:243), muchas de las alteraciones que se traducen en fuerzas, no siempre traen como resultado un cambio de orden estructural, por ejemplo el cambio de pintura de la fábrica, el intercambio de oficinas, cuando esto sucede se está en presencia de cambios genéricos. Otro factor a considerar es que si los cambios originan una nueva conducta, esta debe tener carácter de permanencia de lo contrario podría estar en presencia de un acto reflejo, se expresa lo anterior para traer a colación el aprendizaje, todo cambio debe ir de la mano con el aprendizaje, tal es la relación que muchos de los autores consideran que cambio y aprendizaje son palabras sinónimas, somos de la opinión de que el aprendizaje es cualquier cambio de carácter permanente en el comportamiento que ocurre como producto de la interacción de las experiencias.

El autor expresa que los cambios organizacionales surgen de la necesidad de romper con el equilibrio existente, para transformarlo en otro mucho más provecho financieramente hablando, en este proceso de transformación en un principio como ya se dijo, las fuerzas deben quebrar con el equilibrio, interactuando con otras fuerzas que tratan de oponerse, (Resistencia al Cambio) es por ello que cuando una organización se plantea un cambio, debe implicar un conjunto de tareas para tratar de minimizar esta interacción de fuerzas

Según Cuesta (2002:96), “El conocimiento como estrategia requiere integrar el capital intelectual, la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizativo”. La novedad e innovación se desarrollan en espacios que favorecen el aprendizaje y se convierten en gestoras de conocimiento. La Gestión del Conocimiento en la organización, da pie a la creación del conocimiento organizacional, entendido como un proceso que amplifica organizacionalmente el conocimiento creado por los individuos y lo solidifica como parte de la red de conocimiento de la organización.

**Factores de motivación y el Clima organizacional**

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales. Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. En este sentido Ramírez (2012);manifiesta que en él:

Sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. (P.56)

Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo.

**Promoción y Ascenso:**

El movimiento del personal dentro de la organización - su ascenso, transferencia, descenso y despido- es un aspecto principal de la administración de los recursos humanos. La verdadera decisión de a quién ascender y despedir también se puede contar entre una de las más difíciles e importantes que debe tomar un gerente.

Según Chiavenato (2007:357). Se refiere a los ascensos como el "movimiento vertical de una persona que sube a un puesto más alto dentro de la organización. Cuando un trabajador obtiene un ascenso, su salario también registra una recompensa adicional". Por su parte Guth A. (1994:24), el escalafón es un "sistema de ascensos basado en la eficiencia y responsabilidad demostradas".

De las dos ideas anteriores; los ascensos son sistemas aplicadas en las organizaciones con el propósito de promocionar al personal mediante los ascensos, pero de manera progresiva, los trabajadores de una organización cuando se trabaja por este sistema tienden a ser competitivos, ello implica que son eficientes, responsables ya que de ella dependerá su ascenso a un nivel más alto.

En cambio, Mondy R, Noe R. (2005), definen los ascensos como promociones, atendiendo a lo siguiente:

Una promoción es el cambio de una persona a un puesto de nivel más alto dentro de una organización. El término promoción es una de las palabras que tienen más significado emocional en el campo de la administración de recursos humanos. (p. 468-469).

Entonces, tanto los ascensos y la promoción tienen significados equivalentes, ya que estas se hacen de manera vertical, pero hacia un nivel jerárquico mucho más alto.El mismo autor añade que "una persona que recibe una promoción normalmente obtiene remuneraciones económicas adicionales, así como el estímulo personal relacionado con el logro y el cumplimiento. La mayoría de los empleados se siente bien al ser promovidos". (pág. 469).

La promoción profesional es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La posibilidad de no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación para el trabajador.

**Plan de Incentivos:**

Según Chiavenato (2000:98), “se denomina programa de incentivos (PDI) a una campaña sistemática que se dirige a individuos y equipos para mejorar el entorno y el rendimiento de una compañía”. Algunos de sus objetivos puntuales son: la promoción de ciertas acciones o hábitos en particular; encausar a los participantes hacia un fin dado; la integración de estrategias relacionadas con la motivación del personal; poder medir los resultados obtenidos de una actividad determinada.

En toda organización, la gerencia de Recursos Humanos tiene entre sus funciones y responsabilidades el reclutamiento, selección, capacitación, seguridad y desarrollo del personal, por medio de subsistemas de la Administración de Personal que se integran para alcanzar las metas; de igual manera coadyuvan a garantizar a la misma el suministro constante de personal capaz de ejercer las actividades correspondientes a cada cargo.

En tal sentido, son muchos los factores que inciden sobre el personal o recurso humano, primeramente porque el hombre presenta algunas características en su comportamiento organizacional, tales como proactividad, socialización, manifestación de necesidades, para ello percibe, evalúa, piensa, elige, y manifiesta capacidades, en fin, es un ser complejo. Aunado a esto, existen diferencias entre los objetivos empresariales e individuales, los cuales deben armonizarse para lograr el éxito. Al respecto Chiavenato (2000) refiere:

Por un lado, las instituciones reclutan y seleccionan su recurso humano para alcanzar con ellos, y por medio de ellos, objetivos organizacionales (producción, rentabilidad, satisfacción de los clientes, reducción de costos, entre otros), Los individuos pretenden alcanzar salarios, beneficios, seguridad y estabilidad en el empleo, condiciones adecuadas de trabajo, desarrollo profesional (p. 19)

En efecto, los beneficios que el individuo aspira de la organización son canalizados por ésta a través de las políticas de remuneración y compensación, además de otros tipos de incentivos, destacándose el salario, aspecto fundamental en la relación de trabajo. Según Chiavenato (2000:415), “el salario puede considerarse de diferentes maneras: pago de un trabajo, una medida del valor de un individuo en una organización, medida de estatus jerárquico en las organizaciones”.La complejidad de la definición surge de la naturaleza intangible del valor de un individuo y del estatus organizativo, también de la subjetividad que implica cuantificar el esfuerzo de una persona.

**Ambiente Laboral**

Méndez Álvarez, (2006:220), se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Por su parte Anzola, (2003:47), opina que el clima se refiere “a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra”.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, se puede definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

**Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo**

Según la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio ambiente de trabajo Se denomina condiciones y medio ambiente de trabajo: “a todos los elementos reales que inciden directa o in/directamente en la salud de los trabajadores; constituyen un conjunto que obra en la realidad concreta de la situación laboral”.Los distintos factores “interactúan dialécticamente entre sí hasta tal punto que cada uno será comprendido en la medida que se capte el todo”; estos agentes pueden influir de manera positiva o negativa, tanto en forma individual como colectiva.

No es exacto suponer que las condiciones y medio ambiente de trabajo no son las adecuadas cuando varios o todos los elementos impactan negativamente en el trabajador; si sólo uno de ellos actúa de manera nociva hacia él está dando lugar a una situación que puede llegar a ser grave y merece toda la atención para ser analizada y corregida.

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), salud se define como “estado completo de bienestar físico, mental y social”, no consiste sólo en la ausencia de enfermedad. Las condiciones y medio ambiente de trabajo pueden afectar a los hombres tanto dentro de la organización como fuera de ella, transfiriendo situaciones de trabajo al entorno familiar y social.

El Programa Internacional para el mejoramiento de las condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (PIACT) establece entre sus principios básicos los siguientes:

1. El mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo constituye el elemento esencial en la promoción de la justicia social.
2. En la prosecución de este objetivo es fundamental tener en cuenta que:
   1. el trabajo debería realizarse en un ambiente seguro y salubre;
   2. las condiciones de trabajo deberían ser compatibles con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores;
   3. el trabajo debería ofrecer al trabajador posibilidades reales de desarrollar su personalidad y de servir ala sociedad**”**

**Orden y limpieza**

Según Salinas (2000:67), la limpieza e higiene de un negocio afecta a dos variantes clave: en primer lugar la seguridad, tanto de los trabajadores como de los clientes que se encuentran en el mismo, y en segundo lugar a la imagen que ofrece la empresa de cara a los demás. Por otro lado, un negocio limpio proyecta una imagen ordenada y productiva, que es lo que cualquier empresa desea reflejar de cara a sus clientes, y también para sus propios empleados. Un ambiente limpio es un ambiente productivo, pues un entorno de trabajo limpio garantiza una mayor motivación de los trabajadores.

Al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre nuestra integridad física y mental, teniendo mucho cuidado de los riesgos de salud, inherentes a la actividad que se esté realizando y al ambiente físico donde se esté ejecutando. Estos son los principios fundamentales en cuanto a la higiene del trabajo que también está relacionada con la prevención de enfermedades a partir del estudio de 2 variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

Es muy importante destacar que la higiene del trabajo es de carácter preventivo, ya que se dirige a la salud y comodidad de un trabajador, evitando que este se enferme o se ausente parcial o totalmente de su sitio de trabajo. Para lograr esto, se puede educar a los trabajadores, jefes o capataces indicándoles los peligros existentes y enseñándoles cómo evitarlos; también manteniendo un estado de alerta ante los riesgos existentes en una fábrica.

Otro punto de suma importancia es el ambiente de trabajo el cual está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación, etc.); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc.); y por las condiciones sociales (organización informal, estatus, etc.). Dentro de las condiciones ambientales, una de las más importantes es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se está desarrollando la actividad y dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar.

Otro factor muy importante es el ruido. En este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

En este orden de ideas Salinas (2000:80), también habla “del Servicio de Higiene y Seguridad en el trabajo quienes deben determinar la necesidad de uso de equipos y elementos de protección personal, las condiciones de utilización y vida útil”. Una vez determinada la necesidad de usar un determinado equipo de protección personal su utilización debe ser obligatoria por parte del personal.

Los Equipos de protección personal deben ser de uso individual y no intercambiable cuando razones de higiene y practicidad así lo aconsejen.Los equipos y elementos de protección personal, deben ser proporcionados a los trabajadores y utilizados por éstos, mientras se agotan todas las instancias científicas y técnicas tendientes al aislamiento o eliminación de los riesgos.

**CAPÍTULO III**

**MARCO METODOLÓGICO**

**Naturaleza de la investigación**

La investigación que se planteó, se orientó hacia un diseño de campo con tendencia a un estudio descriptivo, debido a la profundidad de la información, ya que el propósito de la misma es conocer la percepción que tienen los trabajadores del área de mantenimiento

Según Sabino (1986) describe:

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada (p: 51).

El diseño utilizado en esta investigación fue de campo, puesto que al basarse en los hechos reales es necesario llevar a cabo una estrategia que permita analizar la situación directamente en el lugar donde acontecen los hechos.

Al respecto, la Universidad Pedagógica Libertador (2.003) expresa:

Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales. (p.14)

Según Arias (2004:94), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”.

**Estrategia Metodológica**

Para la realización de la presente investigación fue necesario revisar las fuentes documentales bibliográficas y digitales, nacionales e internacionales, con este apoyo precisaron todos aquellos aspectos que van desde caracterizar a los trabajadores desmotivados hasta describir el proceso para mejorar el desempeño, dando como resultado instrumentos estructurados en indicadores que se desearon medir como son: Diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa del sector servicios. Identificar qué factores motivacionales que influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa del sector servicios. Elaborar un plan de incentivos que contribuya al mejoramiento motivacional y el desempeño de los trabajadores en la empresa objeto de estudio.

Todo ello, a fin de agrupar y operacionalizar los objetivos y, a su vez resumir el qué, cómo y dónde se desarrolló la investigación, en función de los objetivos específicos formulados en la investigación, considerando los objetivos específicos, la dimensión, los indicadores, los ítems, el instrumento de recolección de información y la fuente. Para Balestrini (2006), la operacionalización de una variable implica:

Seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable en estudio. Supone la definición operacional la referencia empírica. Hay que recordar, que es necesario definir variables teóricas en términos de variables empíricas o indicadores. (p.114)

**Población y Muestra**

La organización objeto de estudio está ubicada en Valencia Estado Carabobo, la misma es un empresa de servicios, en este sentido para el estudio del colectivo a investigar se consideró al personal que labora en el área de mantenimiento, debido a que en esa área es donde se encuentra la problemática a estudiar.

Según Arias (1999:98), señala que la población “es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”.

Por consiguiente la empresa en estudio tiene como población en el área tomada un total de 20 trabajadores, y se tomó como muestra el total de empleados debido a su magnitud los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro N° 2** poblaciones y Muestra.

|  |  |
| --- | --- |
| **Gerencia de Mantenimiento** | |
| **Cargo** | **N° de Trabajadores** |
| Supervisor | 1 |
| Coordinador | 1 |
| Operarios | 18 |
| **Total** | **20** |

**Fuente:** La empresa (2015)

De acuerdo a Balestrini (1997:138), La muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”. Para Hurtado (1998:77), consiste: “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados”.

De este modo se trabaja con el total de 20 empleados del área de mantenimiento, ya que es en ésta donde se centra la problemática planteada a estudiar.

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para la realización de esta investigación, la recolección de datos se basó de acuerdo al diseño de investigación antes expuesto, mediante la utilización de técnicas e instrumentos que ayudaron a la obtención de información, registro y almacenamiento de la misma en materia de motivación de los trabajadores de una empresa de servicios con agente determinante en el desempeño laboral

Las técnicas de recolección de datos, son definidas por Tamayo (1999:126), “como la expresión operativa del diseño de investigación y que específica concretamente como se hizo la investigación”. Así mismo Bizquera, R. (1990:28), define las técnicas como “aquellos medios técnicos que se utiliza para registrar observaciones y facilitar el tratamiento de las mismas”.

Dentro de las técnicas seleccionadas para el desarrollo de esta investigación se encuentran la observación directa, revisión bibliográfica y encuesta; cada una de las cuales con sus respectivos instrumentos. Según Hernández (1991:48), define la revisión bibliográfica como: “la obtención, consulta que puede ser útil para los propósitos del estudio, así como extraer y recopilar la información relevante y necesaria que comprende la investigación.”

Este aspecto se consideró a lo largo de toda la elaboración del trabajo de grado, con la finalidad de obtener los detalles necesarios sobre la motivación y el desempeño laboral, es decir la data a través de la revisión de los textos u otra información electrónica acerca de las pautas que conforman la investigación.

Arocha y López (2000), definen a la observación directa como:

Una técnica que permite al investigador participar en la vida de la comunidad o de la institución mientras se realiza el estudio, ya que el mismo concede la oportunidad de efectuar anotaciones acerca de las cosas que pasan, lo que hace y se dice dentro de la entidad.

En base a esto se utilizó esta técnica con la finalidad de despejar las interrogantes planteadas, además la observación se convierte en el medio por el cual el investigador puede trabajar con la gente, los hechos y las situaciones sociales, presentes en la situación a analizar.

Para efecto de la investigación se utilizó la encuesta escrita bajo la modalidad del cuestionario, donde se indicaron unas series de preguntas que fueron contestadas por el personal involucrado en la empresa de servicios ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Según Méndez (1995:89), establece que la encuesta es: “Aquella que se hace a través de formularios que tienen aplicación en problemas que se pueden investigar por observación, análisis documental y sistemas de conocimiento, de las motivaciones, las actitudes y opiniones de individuos con relación a la investigación”.

La encuesta que se llevó a cabo fue de tipo estructurada, la cual siguieron una estrategia diseñada especialmente para saber cómo los agentes motivacionales juegan un papel importante en el desempeño de los trabajadores de una empresa de servicios. Para la obtención de la información se usó como instrumento el cuestionario el cual Tamayo y Tamayo (1998) dice que,

Es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que, el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite además, aislar ciertos problemas que interesan, principalmente, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio (p.124).

Este cuestionario se basó en preguntas que fueron respondidas en base a la escala Likert para facilitar la interpretación de la misma, dicho instrumento contó con una cantidad de preguntas de respuestas cerradas. Se le solicitó a las personas que seleccionaran entre una escala de cinco opciones categorizadas que representan el nivel de respuesta.

La principal ventaja de respuesta cerradas, es que son comparable de entrevistado a entrevistado, partiendo de que cada entrevistado entiende la pregunta de la misma forma. Este cuestionario se diseñó a una escala del 1 al 5, a fin de determinar el nivel de motivación que tienen los trabajadores de la empresa en estudio.Para detectar las fallas existente en cada una de las áreas que laboran en dicha empresa, se aplicó un cuestionario de 30 interrogantes tomando en consideración los siguientes criterios de valoración:

**Cuadro Nº3** Criterio de Valoración

Respuestas:

|  |  |
| --- | --- |
| 5. Totalmente de Acuerdo.  4. De Acuerdo | Fortaleza |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  2. En desacuerdo.  1. Totalmente en desacuerdo | Debilidad |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

Por lo que es importante analizar los factores que pueden afectar el recurso humano con el fin de mejorar la efectividad en cuanto a la eficiencia y eficacia y así lograr una [productividad](http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml) positiva dentro de la organización. Teniendo en cuenta que son diversos los factores que inciden en el manejo del personal de una empresa o institución, siendo uno de ellos la motivación de los trabajadores, la cual está dirigido a mejorar el desempeño y rendimiento de sus labores.

**Validez y confiabilidad**

**Validez**

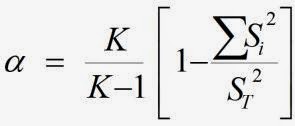
Según Méndez (2012) “expresa, que la validez de un instrumento de recolección de datos, es la capacidad de este para medir lo que se pretende calcular con el mismo” (p.39). La validez es una característica fundamental para un instrumento, es requisito para lograr la confiabilidad para determinar si cumple con la finalidad establecida.

Para obtener la validez de los instrumentos se consultó la opinión de tres expertos, quienes expusieron su juicio en cuanto a la relación objetivo variable ítem del instrumento. Los mismos laboran en la Universidad de Carabobo (UC) y se le entregó (a) una copia del primer capítulo (b) una copia de la operacionalización de las variables (c) una copia del instrumento.

**Confiabilidad**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2008:123), se refiere “al grado en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas condiciones, produce iguales resultados, dando por hecho que el evento medido no ha cambiado”. La confiabilidad se determinó mediante la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de una empresa de servicios. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2000:332), afirman: “La confiabilidad es el grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. Se determina el coeficiente de confiabilidad, los cuales varían entre 0 y 1 (0= nula confiabilidad, 1= total confiabilidad)”.

En esta investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad del Instrumento con alternativas de repuesta siempre, a veces y nunca luego de la realización de la tabulación. Alexis Pérez (2012:90) en relación con la prueba piloto menciona: “se aplica a una porción de la población distinta a la muestra en estudio”.



Donde:

K: El número de ítems

Si2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St2: Varianza de la suma de los Ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Ahora bien, una vez realizado el cálculo de confiabilidad del instrumento, el valor obtenido se ajusta a la escala de discriminación, donde se disgrega el índice que corresponde al instrumento. Al respecto, Ruiz (2001), afirma:” La discriminación es el poder de un reactivo para separar a aquellos sujetos que tienen dominio de rango que mide cada ítems, en comparación con aquellos que no tienen tal dominio” (p.29). Asimismo, el autor antes citado presenta la escala para evaluar el índice de confiabilidad, como se muestra a continuación en el cuadro:

**Cuadro N° 4.**Escala de Índice de Confiabilidad

|  |  |
| --- | --- |
| **Escala** | **Índice** |
| 0.81a 1.00 | Muy alto |
| 0.61a 0.80 | Alto |
| 0.41a 0.60 | Moderado |
| 0.21a 0.40 | Bajo |
| 0.1 a 0.2 | Muy Bajo |

**Fuente:** Ruiz(2001)

En el caso que compete para medir la confiabilidad del instrumento se tomó la muestra de veinte(20) personas a fin de medir la confiabilidad la aplicación de la fórmula del coeficiente arrojó el siguiente resultado:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| α | = | **30/30-1\*(1-34,56)/149,03)=0,8026** |

Ubicándose en un nivel alto lo que evidencia que existe una correspondencia aceptable entre las respuestas de los ítems, lo que permitió concluir que el cuestionario es confiable desde el punto de vista estadístico debido a que el resultado se encuentra dentro de los parámetros establecidos que son 0 y 1. Indicando que el mismo se puede aplicar en otras organizaciones que tengan las mismas características de la estudiada en esta organización.

**Operacionalización de las Variables**

Según Shao S. (2000:152), es un proceso que inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores”. El proceso obliga a realizar una definición conceptual de las variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la organización.

**Cuadro Nº 5**

**Cuadro Técnico Metodológico**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo General:** Analizar motivación como un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector servicios ubicada en valencia estado Carabobo | | | | | | |
| **Objetivo Específicos** | **Dimensión** | **Definición** | **Indicador** | **Ítems** | **Instrumento** | **Fuente** |
| Diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa del sector servicios. | Motivación | Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo | * Satisfacción Laboral | La empresa considera la motivación laboral un factor importante para el desempeño de los trabajadores (1) | Observación Directa  Cuestionario | Trabajadores del área de Mantenimiento |
| * Desarrollo Profesional | Está de acuerdo con el entrenamiento para mejorar el desarrollo del trabajo que se realiza (2) |
| * Promoción o Ascenso | La empresa toma en consideración el tiempo de desarrollo para un posible ascenso (3) |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

**Cuadro Nº 5 (Cont.)**

**Cuadro Técnico Metodológico**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo General:** Analizar motivación como un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector servicios ubicada en valencia estado Carabobo | | | | | | |
| **Objetivo Específicos** | **Dimensión** | **Definición** | **Indicador** | **Ítems** | **Instrumento** | **Fuente** |
| Identificar qué factores motivacionales que influyen en el desempeño de los trabajadores en una empresa del sector servicios. | Factores Motivacionales | Factores motivacionales o de función: son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña por ejemplo: el reconocimiento, el trabajo estimulante, el crecimiento y desarrollo personal | * Incentivo Laboral | Se considera el incentivo un factor fundamental para motivar a los empleados (4) | Observación Directa  Cuestionario | Trabajadores del área de Mantenimiento |
| * Ambiente Laboral | Un buen ambiente de trabajo es garantía de un excelente desempeño (5) |
| * Condiciones de trabajo | Es importante mejorar la condiciones de trabajo para crear un buen clima organizacional (6) |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

**Cuadro Nº 5 (Cont.)**

**Cuadro Técnico Metodológico**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo General:** Analizar motivación como un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector servicios ubicada en valencia estado Carabobo | | | | | | |
| **Objetivo Específicos** | **Dimensión** | **Definición** | **Indicador** | **Ítems** | **Instrumento** | **Fuente** |
| Elaborar un plan de incentivos que contribuya al mejoramiento motivacional y el desempeño de los trabajadores en la empresa objeto de estudio. | Plan de Incentivos | Se denomina programa de incentivos (PDI) a una campaña sistemática que se dirige a individuos y equipos para mejorar el entorno y el rendimiento de una compañía. Algunos de sus objetivos puntuales son: la promoción de ciertas acciones o hábitos en particular; encausar a los participantes hacia un fin dado; la integración de estrategias relacionadas con la motivación del personal; poder medir los resultados obtenidos de una actividad determinada. | * Programa de Formación | Se considera el programa de incentivo para motivar a los empleados y mejorar la producción (7) | Observación Directa  Cuestionario | Trabajadores del área de Mantenimiento |
| * Remuneración | Estudio de sueldos y salarios para compensar a los trabajadores (8) |
| * Beneficios Socioeconómico | Mejorar los Beneficios socioeconómicos para garantizar un buen desempeño (9) |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el capítulo siguiente se realizó un análisis de la situación actual, dicho análisis se basa en la elaboración de un diagnóstico del nivel de motivación de los trabajadores en una empresa de servicios ubicada en Valencia Estado Carabobo, utilizando como instrumento de recolección de información la Observación directa y el cuestionario, para lo cual se siguen los siguientes pasos:

**Fase I: Diagnóstico del nivel de motivación de los trabajadores de una empresa del sector servicios**.

La fase se diagnosticó de la situación actual a nivel de motivación que tienen los trabajadores en una empresa de servicios, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para lo cual se desarrollaron los siguientes pasos:

1. **Análisis de la situación actual a través de herramientas Estadísticas.**

Para dicho análisis se tomaron en consideración los objetivos planteados, teniendo en cuenta que en la primera fase se realizó un diagnóstico del nivel de motivación que tienen los empleados, para lo cual se aplicó un cuestionario, siguiendo una serie de dimensiones e indicadores, con el fin de realizar algunas recomendaciones según sea el caso:

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Satisfacción laboral

**Ítem 1.** Me siento satisfecho trabajando en esta empresa.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 6:**Satisfacción con la Empresa |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 11 | 55% | | **De acuerdo** | 5 | 25% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 1 | 5% | | **En Desacuerdo** | 3 | 15% | | **Totalmente en desacuerdo** | 0 | 0% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

En el tabla anterior se habló sobre la satisfacción del trabajador con la empresa en donde se desempeña. Se puede observar que el 55% de los empleados manifestaron que están totalmente de acuerdo, es decir, que se sienten satisfechos. Un 25% expresó estar de acuerdo y un 5% ni en acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente un 15% opinó que están en desacuerdo. Se puede decir que el nivel de satisfacción en los empleados es una fortaleza para la organización. Por lo que según la definición de Blum y Naylor (1982), se puede deducir que la satisfacción laboral, surge o depende de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la motivación del trabajador, hasta el extremo de que éste se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando. Siendo esto de gran importancia para la empresa en estudio

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Satisfacción laboral

**Ítem 2.** Se me informó sobre la historia y trayectoria de la empresa.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 7.** Historia y trayectoria de la empresa |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 9 | 45% | | **De acuerdo** | 6 | 30% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 3 | 15% | | **En Desacuerdo** | 1 | 5% | | **Totalmente en desacuerdo** | 1 | 5% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

En esta fase se preguntó qué tipo de información tiene el empleado con respecto a la historia y trayectoria de la empresa. A esta pregunta respondieron de la siguiente manera: un 45% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 30% está de acuerdo con la información recibida. Por su parte se observa que un 15% opinó que ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 5% dijo que está en desacuerdo y el 5% restante expresó que está en total desacuerdo con la información recibida respecto a la historia y trayectoria de la empresa. Al respecto Davis y Newtrom, (1991:203), plantean que la satisfacción laboral “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” De acuerdo a los resultados obtenidos en este ítem los encuestados se sienten satisfechos y conocen todo lo relacionado a la empresa, lo que es un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Satisfacción laboral

**Ítem 3.** Mis funciones y responsabilidades están bien definidas.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 8.** Funciones y Responsabilidades |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 14 | 70% | | **De acuerdo** | 6 | 30% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 0 | 0% | | **En Desacuerdo** | 0 | 0% | | **Totalmente en desacuerdo** | 0 | 0% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

En este punto se preguntó si las funciones y responsabilidades están bien definidas. Los veinte (20) trabajadores encuestados respondieron de la siguiente manera: un 70% expresó estar totalmente de acuerdo con sus funciones y responsabilidades y el 30% restante opinó que están de acuerdo, lo que quiere decir que las mismas están bien definidas. Al respecto Gelabert (2010:86) la motivación laboral es “lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano y que, dentro del ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible”. Según este concepto la responsabilidad que adquiere el trabajado con sus funciones en la empresa dependen del nivel de motivación que le genere la organización. La motivación que la organización genere en sus empleados le dará mayores beneficios a ésta, en tanto que propicia el mejoramiento del desempeño del trabajador. Esto evidencia que la empresa en este aspecto está dentro de los estándares de motivación y satisfacción de sus empleados.

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Satisfacción laboral

**Ítem 4.** Recibo información de cómo desempeño mi trabajo.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 9.** Información del desempeño |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 13 | 65% | | **De acuerdo** | 6 | 30% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 0 | 0% | | **En Desacuerdo** | 1 | 5% | | **Totalmente en desacuerdo** | 0 | 0% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

La siguiente grafica muestra información sobre el ítem 4 en que se pregunta si el empleado ha recibido información de cómo desempeña su trabajo, a lo que respondieron lo siguiente: el 65% de los encuestados dijo estar totalmente de acuerdo con la información recibida, un 30% opinó que están de acuerdo, mientras que el 5% restante expresó que está en desacuerdo con la información suministrada por la empresa. En este particular Robbins (2004:175) opina que: “La motivación es vital para el desempeño de los trabajadores en toda empresa, por tal razón se deben considerar los factores motivacionales que ayudaran a contribuir al mismo”. Tomando en consideración que un trabajador motivado siempre está en disposición de participar en las actividades. En relación a la opinión del autor y los resultados obtenidos en la encuesta se evidencia la satisfacción del trabajador ya que se le da a conocer como es su desempeño en la empresa.

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Satisfacción laboral

**Ítem 5.** Estoy motivado y me gusta el trabajo que desarrollo.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 10.** Motivación en el trabajo desarrollado |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 9 | 45% | | **De acuerdo** | 9 | 45% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 2 | 10% | | **En Desacuerdo** | 0 | 0% | | **Totalmente en desacuerdo** | 0 | 0% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

Continuando con la encuesta se les pregunto a los trabajadores si estaban motivados y les gustaba el trabajo realizado. A esto respondieron: 45% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, otro 45% dijo estar de acuerdo y finalmente un 10% ni en acuerdo ni en desacuerdo. Se puede observar que el grado de motivación de los empleados en este aspecto por parte de la empresa está cubierto, lo que es una gran fortaleza para la misma. Por tal razón se puede decir que la empresa cumple con unos de los ocho aspectos definidos por Camacaro (2012), en el que habla de:“La adecuación del trabajador a su puesto de trabajo. Ya desde el momento de la contratación, tenemos que ver si esa persona además de estar preparada para el puesto para el que le contratamos, también le gusta y se va a sentir cómodo con él”. Un trabajador que no está capacitado para el puesto que va a ocupar, se va a desmotivar con facilidad y por su desempeño no será óptimo.

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Satisfacción laboral

**Ítem 6.** La imagen pública de la empresa es un factor motivante para mí.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 11.** Imagen de la Empresa |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 7 | 35% | | **De acuerdo** | 9 | 45% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 0 | 0% | | **En Desacuerdo** | 4 | 20% | | **Totalmente en desacuerdo** | 0 | 0% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

Otro aspecto a considerar es la imagen de la empresa, a lo que se le pregunto a los empleados si la imagen de la misma era un factor motivante para él. Al respecto ellos respondieron tal como muestra la gráfica un 35% manifestó estar totalmente de acuerdo, otro 45% dijo estar de acuerdo, finalmente un 20% de los veinte empleados encuestados respondió que está en desacuerdo con esta interrogante. La organización “es un sistema cooperativo que requiere conocer de manera fehaciente sobre la eficacia de sus integrantes a través de algunos indicadores tales como: motivación, características de la organización, comunicación y satisfacción laboral, los cuales permiten lograr una mayor vinculación con el objeto de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que puedan presentar los trabajadores. De esta manera que los trabajadores tengan en claro la imagen y posición de la empresa hará que se sientan identificados con ella.

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Satisfacción laboral

**Ítem 7.** Las condiciones salariales son buenas.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 12.** Condiciones Salariales |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 7 | 35% | | **De acuerdo** | 6 | 30% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 3 | 15% | | **En Desacuerdo** | 1 | 5% | | **Totalmente en desacuerdo** | 3 | 15% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

Se preguntó a los encuestados si las condiciones salariales son buenas, en este particular los empleados respondieron tal como muestra la gráfica: un 35% dijo estar totalmente de acuerdo, por su parte un 30% expreso estar de acuerdo, mientras que un 15% manifestó estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con las condiciones salariales ofrecidas por la empresa. Se puede observar que un 5% opinó estar en descuerdo y finalmente un 15% de los empleados encuestados dijo que está en total desacuerdo. Con las condiciones salariales ofrecidas. Para Aguado (1988) La satisfacción laboral “está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales”.

**Cuadro 13** Resumen. **Indicador:** Satisfacción Laboral

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fortaleza** | **Debilidad** |
| 1. Me siento satisfecho trabajando en esta empresa. | X |  |
| 1. Se me informó sobre la historia y trayectoria de la empresa. | X |  |
| 1. Mis funciones y responsabilidades están bien definidas. | X |  |
| 1. Recibo información de cómo desempeño mi trabajo. | X |  |
| 1. Estoy motivado y me gusta el trabajo que desarrollo. | X |  |
| 1. La imagen pública de la empresa es un factor motivante para mí. | X |  |
| 1. Las condiciones salariales son buenas. | X |  |

**Fuente:** Antillano, Gutiérrez y Piña (2016).

Según el cuadro anterior se puede decir que la satisfacción laboral en la empresa está totalmente cubierta y es una gran fortaleza para la organización. La satisfacción laboral está relacionada al [clima](http://www.monografias.com/trabajos/clima/clima.shtml) organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Es importante resaltar que la empresa se esfuerza por mantener satisfechos a sus empleados y garantizar un buen clima organizacional e incentivar el desempeño de sus trabajadores.

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Desarrollo Profesional

**Ítem 8.** Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 14.** Formación para el desempeño del trabajo |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 9 | 45% | | **De acuerdo** | 5 | 25% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 2 | 10% | | **En Desacuerdo** | 1 | 5% | | **Totalmente en desacuerdo** | 3 | 15% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

En el siguiente gráfico se pueden observar las respuestas a la interrogante de si recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente el trabajo. A esto el 45% de los encuestados dijo estar totalmente de acuerdo, mientras que un 25% está de acuerdo y un 10% ni en acuerdo ni en desacuerdo con la formación recibida. Por otra parte un 5% expresó estar en desacuerdo y finalmente un 15% está en total desacuerdo con la formación que recibe para realizar su trabajo. Para Brito Challa (1992), “El desarrollo personal se logra a través de muchos factores importantes por ejemplo motivación, objetivos, metas, entusiasmo, el desempeño laboral, la autoestima, el trabajo en equipo, entre otros”. Y esto contribuye a las organizaciones ya que una persona motivada logra ser productiva, exitosa y comprometida con lo que hace en su alrededor su trabajo, sus estudios y sus planes. Por lo que la formación dentro de la empresa juega un papel muy importante para que el trabajador logre el desarrollo personal deseado.

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Desarrollo Profesional

**Ítem 9.** La empresa informa y participa a los trabajadores acerca de los cambios internos.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 15.** Cambios Internos |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 6 | 30% | | **De acuerdo** | 7 | 35% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 2 | 10% | | **En Desacuerdo** | 1 | 5% | | **Totalmente en desacuerdo** | 4 | 20% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

La siguiente interrogante habla sobre si la empresa informa y participa a los trabajadores acerca de los cambios internos que se generan en la organización, a esto respondieron de la siguiente manera el 30% dijo estar totalmente de acuerdo, 35% está de acuerdo, un 10% ni en acuerdo ni en desacuerdo con la información recibida acerca de los cambios internos, mientras que un 5% expresa estar en desacuerdo y un 20% en total desacuerdo. Marshak (2004), “Los Cambios Organizacionales surgen de la necesidad de romper con el equilibrio existente, para transformarlo en otro mucho más provecho financieramente hablando, en este proceso de transformación en un principio como ya se dijo, las fuerzas deben quebrar con el equilibrio, interactuando con otras fuerzas que tratan de oponerse”. Es importante destacar que este factor influye positiva o negativamente, según el cambio surgido.

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Desarrollo Profesional

**Ítem 10.** La empresa ofrece capacitación cuando hay cambios en los procesos o sistemas de trabajo

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 16.** Capacitación de los Procesos o sistemas de trabajo |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 6 | 30% | | **De acuerdo** | 9 | 45% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 0 | 0% | | **En Desacuerdo** | 2 | 10% | | **Totalmente en desacuerdo** | 3 | 15% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

Siguiendo con el indicador desarrollo personal se le preguntó a los encuestados si la empresa ofrece capacitación cuando hay cambios en los procesos o sistemas de trabajo, los mismos respondieron así: el 30% opinó estar totalmente desacuerdo, un 45% está de acuerdo en la capacitación de los cambios en los procesos, mientras que un 10% dijo estar en desacuerdo y un 15% está totalmente en desacuerdo .Por lo observado en el gráfico se puede decir que la empresa realiza la capacitación cuando surgen cambios en los procesos. Al respecto Cuesta, (2002), “El conocimiento como estrategia requiere integrar el capital intelectual, la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizativo. La novedad e innovación se desarrollan en espacios que favorecen el aprendizaje y se convierten en gestoras de conocimiento”. La Gestión del Conocimiento en la organización, da pie a la creación del conocimiento organizacional, entendido como un proceso que amplifica organizacionalmente el conocimiento creado por los individuos y lo solidifica como parte de la red de conocimiento de la organización.

**Cuadro 17** Resumen. **Indicador**: Desarrollo Profesional

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fortaleza** | **Debilidad** |
| 1. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo. | X |  |
| 1. La empresa informa y participa a los trabajadores acerca de los cambios internos. | X |  |
| 1. La empresa ofrece capacitación cuando hay cambios en los procesos o sistemas de trabajo | X |  |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

En el cuadro anterior y según la información aportada por los trabajadores encuestados se puede observar que el desarrollo personal está totalmente cubierto lo que se convierte en una fortaleza para organización. La capacitación ante los cambios permite que los trabajadores se adapten a los rápidos cambios sociales, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente. Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena.

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Promoción y Ascenso

**Ítem 11.** Cuando se han presentado obstáculos en el trabajo he estado preparado para enfrentarlos.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 18.** Enfrentar obstáculos |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 6 | 30% | | **De acuerdo** | 8 | 40% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 1 | 5% | | **En Desacuerdo** | 4 | 20% | | **Totalmente en desacuerdo** | 1 | 5% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

Continuando con la encuesta se preguntó a los trabajadores si cuando han tenido obstáculos en el trabajo ha estado preparado para enfrentarlo a lo que respondieron: un 30% dijo estar totalmente de acuerdo, un 40% está de acuerdo en la manera que ha enfrentado los obstáculos cuando se han presentado. Por su parte un 5% está en el nivel intermedio es decir que ni en acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que un 20% está en desacuerdo y finalmente un 5% en total desacuerdo con la preparación para enfrentar los problemas. Para Guth A. (1994) el escalafón es un "sistema de ascensos basado en la eficiencia y responsabilidad demostradas, por tal razón es importante que los trabajadores se sientan en la capacidad de solucionar ciertas situaciones dentro de la empresa”.

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Promoción y Ascenso

**Ítem 12.** He tenido oportunidad de ascenso en la empresa durante el tiempo en el trabajo.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 19.** Oportunidad de Ascenso |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 8 | 40% | | **De acuerdo** | 3 | 15% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 5 | 25% | | **En Desacuerdo** | 0 | 0% | | **Totalmente en desacuerdo** | 4 | 20% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

En la siguiente interrogante se preguntó si ha tenido oportunidad de ascenso en la empresa durante el tiempo que tiene trabajando.Un 40% de los trabajadores encuestados opinó estar totalmente de acuerdo, un15% está de acuerdo en que ha recibido ascenso. En el nivel intermedio un 25% expreso que ni en acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente un 20% dijo que está en total desacuerdo, es decir que no han recibido ningún tipo de ascenso. En este sentido Mondy R, Noe R. (2005) expone que “una persona que recibe una promoción normalmente obtiene remuneraciones económicas adicionales, así como el estímulo personal relacionado con el logro y el cumplimiento”. La mayoría de los empleados se siente bien al ser promovidos.

**Dimensión**: Motivación

**Indicador:** Promoción y Ascenso

**Ítem 13.** Conozco las tareas de promociones que desempeño en otra área.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 20.** Tareas de Promociones |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 8 | 40% | | **De acuerdo** | 6 | 30% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 0 | 0% | | **En Desacuerdo** | 0 | 0% | | **Totalmente en desacuerdo** | 6 | 30% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

Finalizando el indicador de promoción y ascenso se preguntó a los trabajadores si conoce las tareas de promociones que desempeño en otra área. A esta interrogante el 40% de los encuestados dijo que está totalmente de acuerdo, otro 30% está de acuerdo con el conocimiento que se tiene sobre las tareas realizadas en otras áreas. El 30% restante opinó que está totalmente en desacuerdo con dicho conocimiento. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La posibilidad de no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación para el trabajador.El ser promovido a una mejor área de trabajo, implica una mayor motivación y por ende en muchas ocasiones un mayor desempeño de las funciones de cada trabajador.

**Cuadro 21** Resumen**. Indicador:** Promoción y Ascenso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fortaleza** | **Debilidad** |
| 1. Cuando se han presentado obstáculos en el trabajo he estado preparado para enfrentarlos. | X |  |
| 1. He tenido oportunidad de ascenso en la empresa durante el tiempo en el trabajo. | X |  |
| 1. Conozco las tareas de promociones que desempeño en otra área. | X |  |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

Observando el siguiente cuadro se puede decir que el nivel de fortaleza en este aspecto en positivo, por ende la empresa mantiene motivado a sus empleados otorgándole promociones y ascenso cuando el caso lo amerita. Es importante tomar en cuenta que los trabajadores muy productivos, pero que no pueden ser promovidos, bloquean los canales de promoción y otros trabajadores calificados de la organización encuentran bloqueadas sus oportunidades de promoción. Cuando esto sucede, los trabajadores más capaces de una empresa pueden buscar empleos en otro lado. Para mantener abiertos los canales de promoción, la empresa puede decidir transferir a los empleados que no puedan ser promovidos, pero que son productivos en su nivel organizacional.

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Incentivo Laboral

**Ítem 14.** La empresa reconoce mi desempeño laboral.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 22.** Reconocimiento del desempeño |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 7 | 35% | | **De acuerdo** | 7 | 35% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 0 | 0% | | **En Desacuerdo** | 1 | 5% | | **Totalmente en desacuerdo** | 5 | 25% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

En la siguiente gráfica se muestran los resultados a la interrogante si la empresa reconoce el desempeño de los trabajadores. Se puede observar que el 35% respondió totalmente de acuerdo y otro 35% está de acuerdo con el reconocimiento por parte de la empresa en relación al desempeño. Mientras que un 5% dijo que está en desacuerdo y otro 25% está totalmente en desacuerdo. Es importante resaltar que la empresa reconoce el desempeño de los trabajadores. Tal como Chiavenato (2004: 359), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. Los programas de incentivos dependen de cada institución y abarca los aspectos financieros y no financieros, directos e indirectos de la remuneración, que buscan motivar al trabajador para que continúe aportando su máxima eficiencia a la empresa.

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Incentivo Laboral

**Ítem 15.** La empresa otorga incentivos que beneficien la actividad que desempeño.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 23.** Otorgamiento de incentivos |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 7 | 35% | | **De acuerdo** | 0 | 0% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 1 | 5% | | **En Desacuerdo** | 5 | 25% | | **Totalmente en desacuerdo** | 7 | 35% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

También se preguntó si la empresa otorga incentivos que beneficien la actividad que desempeña el trabajador. Como se observa en la gráfica el 35% de los encuestados opinó que está totalmente de acuerdo con los incentivos otorgados. Mientras que un 5% ni en acuerdo ni en desacuerdo, por su parte un 25% manifestó que está en desacuerdo y un 35% en totalmente en desacuerdo con los incentivos otorgados. Es por lo antes observado que Chiavenato (2000)se refiere a “los programas de incentivos como una campaña sistemática que se dirige a individuos y equipos para mejorar el entorno y el rendimiento de una compañía”. En este sentido se dice que sus objetivos puntuales son: la promoción de ciertas acciones o hábitos en particular; encausar a los participantes hacia un fin dado; la integración de estrategias relacionadas con la motivación del personal; poder medir los resultados obtenidos de una actividad determinada. Por consiguiente, el objetivo de los programas de incentivos es crear un sistema de recompensas equitativas para la organización y los trabajadores, para su implementación.

**Cuadro 24** Resumen **Indicador:** Incentivo Laboral

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fortaleza** | **Debilidad** |
| 1. La empresa reconoce mi desempeño laboral. | X |  |
| 1. La empresa otorga incentivos que beneficien la actividad que desempeño. |  | X |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

Tal como muestra el siguiente cuadro la empresa debe considerar los planes de incentivos para los trabajadores a fin de mantener el equilibro y mejorar el desempeño de los mismos. Siendo este un facto motivacional determinante para el logro de los objetivos planteados en toda organización. Los reconocimientos en el campo laboral son incentivos que premian el esfuerzo del trabajador, su antigüedad y dedicación entre otros factores. De manera que éstos consisten en incentivos para estimular ciertos tipos de comportamiento. De este modo, los sistemas de reconocimientos y recompensas que se otorgan al personal de una empresa pública o privada permiten que se premie las conductas positivas en los miembros de una organización.

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Ambiente Laboral

**Ítem 16.** La relación de trabajo con mis compañeros es positiva y satisfactoria

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 25.** Relación de trabajo |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 10 | 50% | | **De acuerdo** | 8 | 40% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 0 | 0% | | **En Desacuerdo** | 0 | 0% | | **Totalmente en desacuerdo** | 2 | 10% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

En este punto se habla sobre el ambiente laboral y se les preguntó a los trabajadores si la relación de trabajo con sus compañeros es positiva y satisfactoria. Se observa que un 50% de los trabajadores opinó que está totalmente de acuerdo con la relación que tienen con sus compañeros y otro 40% dijo estar de acuerdo. Por otro lado un 10% expresó que esa en total desacuerdo. Se observa que la relación con los compañeros es positiva y satisfactoria. En este particular Solana (1973) afirma “que cualquier interacción de dos o más personas, la cual no se da solo en la organización sino en todas partes. Las Relaciones Humanas crean y mantienen entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana”. El buen trato con los semejantes, respetando las opiniones de los subordinados. Así el problema de la convivencia se reduce a los términos del respeto recíproco que es uno de los engranajes esenciales de las Relaciones Humanas

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Ambiente Laboral

**Ítem 17.** Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi grupo de trabajo.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 26.** Expresar opiniones |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 9 | 45% | | **De acuerdo** | 10 | 50% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 0 | 0% | | **En Desacuerdo** | 0 | 0% | | **Totalmente en desacuerdo** | 1 | 5% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

Se observa en la siguiente gráfica que los trabajadores respondieron a la interrogante si resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo. Un 45% de los encuestados dijo que está totalmente de acuerdo, y un 50% está de acuerdo, por lo que se puede decir que la comunicación es efectiva. Por su parte el 5% restante manifestó estar en total desacuerdo. Las personas tratan de satisfacer parte de sus necesidades, colaborando con otros, las investigaciones han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza, cuando las personas son libres para elegir las personas con las que desea trabajar.

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Ambiente Laboral

**Ítem 18.** Me siento parte de un equipo de trabajo.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 27.** Equipo de trabajo |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 12 | 60% | | **De acuerdo** | 7 | 35% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 1 | 5% | | **En Desacuerdo** | 0 | 0% | | **Totalmente en desacuerdo** | 0 | 0% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

En este gráfica se observan los resultados a la interrogante si los trabajadores se sienten parte del equipo de trabajo. A lo que un 60% dijo que está totalmente de acuerdo, y otro 35% está de acuerdo con dicha interrogante. Finalmente el 5% restante expresó que está en total descuerdo. Se observa que los trabajadores se sienten parte del equipo de trabajo. Por lo que según las ocho maneras de motivación de Camacaro (2012), “Es muy importante que todos los empleados se sientan parte de la empresa, del equipo, pero más importante aún que se sientan así los recién llegados. La integración del personal en el equipo es primordial para que la comunicación fluya y el buen ambiente se contagie de unos a otros, generando optimismo y ganas de trabajar, sabiendo que todos forman parte de un equipo, que no hay nadie en el banquillo”.

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Ambiente Laboral

**Ítem 19.** La comunicación dentro de mi área de trabajo es efectiva.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 28.** Comunicación efectiva |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 12 | 60% | | **De acuerdo** | 8 | 40% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 0 | 0% | | **En Desacuerdo** | 0 | 0% | | **Totalmente en desacuerdo** | 0 | 0% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

En este sentido se preguntó sobre si la comunicación dentro del área de trabajo es efectiva. Un60% de los encuestados dijo que está totalmente de acuerdo y el otro 40% restante manifestó estar de acuerdo. Por lo que se puede decir que el ambiente laboral es ameno y grato ya que la comunicación entre los trabajadores es efectiva. Según Robbins (2004:175): “Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.”La motivación es vital para el desempeño de los trabajadores en toda empresa, por tal razón se deben considerar los factores motivacionales que ayudaran a contribuir al mismo. Tomando en consideración que un trabajador motivado siempre está en disposición de participar en las actividades.

**Cuadro 29** Resumen **Indicador:** Ambiente laboral

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fortaleza** | **Debilidad** |
| 1. La relación de trabajo con mis compañeros es positiva y satisfactoria. | X |  |
| 1. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi grupo de trabajo. | X |  |
| 1. Me siento parte de un equipo de trabajo. | X |  |
| 1. La comunicación dentro de mi área de trabajo es efectiva. | X |  |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

En el siguiente cuadro se observa el nivel de fortaleza que tiene la empresa con respecto al ambiente laboral. Por lo que es importante resaltar que dentro de las empresas, debe existir siempre una correcta comunicación que permita mantener informados a todos los trabajadores, acerca de ciertos temas que también les interesan.

Muchas veces se generan múltiples problemas por no existir un correcto flujo de información o ideas. Actualmente, mantener a los empleados de una compañía informados acerca de decisiones y acciones que toma la gerencia, crea en los individuos un sentido de pertenencia y mucha motivación, al sentir éstos que hacen parte importante de la empresa y que se cuenta con ellos para decisiones trascendentales que determinarán el futuro de la compañía.

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Condiciones de trabajo

**Ítem 20.** Conozco los riesgos y las medidas de prevención relacionados con mi puesto de trabajo.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 30.** Conocimiento de los Riesgos |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 11 | 55% | | **De acuerdo** | 8 | 40% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 0 | 0% | | **En Desacuerdo** | 1 | 5% | | **Totalmente en desacuerdo** | 0 | 0% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

En la siguiente gráfica se observan los resultados obtenidos ante la interrogante del conocimiento acerca de los riesgos y medidas de prevención relacionadas con el puesto de trabajo. A lo que los encuestados respondieron de la siguiente manera: un 55% de ellos opinó que está totalmente de acuerdo, un 40% manifestó estar de acuerdo con el conocimiento que tienen acerca de los riesgos, es decir, los empleados conocen los riesgos y las medidas preventivas relacionadas con el puesto de trabajo. Finalmente el 5% restante dijo que está en desacuerdo con dicho conocimiento. Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), salud se define como “estado completo de bienestar físico, mental y social”, no consiste sólo en la ausencia de enfermedad. Las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) pueden afectar a los hombres tanto dentro de la organización como fuera de ella, transfiriendo situaciones de trabajo al entorno familiar y social.

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Condiciones de trabajo

**Ítem 21.** Las condiciones laborales en mi área de trabajo son seguras

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 31.** Condiciones Laborales Seguras |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 7 | 35% | | **De acuerdo** | 5 | 25% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 5 | 25% | | **En Desacuerdo** | 2 | 10% | | **Totalmente en desacuerdo** | 1 | 5% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación**

En la siguiente gráfica se observa cómo los trabajadores respondieron a la interrogante: las condiciones laborales en mi área de trabajo son seguras. Un 35% manifestó esa totalmente de acuerdo, un 25% está de acuerdo en que las condiciones en el área de trabajo son seguras. Por otro lado un 25% dijo ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 10% está en desacuerdo y finalmente un 5% en total desacuerdo con la seguridad que tienen en su área laboral. El Programa Internacional para el mejoramiento de las condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (PIACT) expone que: “el trabajo debería realizarse en un ambiente seguro y salubre”. Esto le permite a los trabajadores desarrollarse más cómodamente en el desempeño de sus funciones puesto que el orden reduce el margen de error.

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Condiciones de trabajo

**Ítem 22.** Mantengo mi lugar de trabajo aseado.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 32.** Condiciones Laborales Seguras |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 7 | 35% | | **De acuerdo** | 5 | 25% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 5 | 25% | | **En Desacuerdo** | 2 | 10% | | **Totalmente en desacuerdo** | 1 | 5% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación**

Se le preguntó a los trabajadores si mantiene su lugar de trabajo aseado, a esto respondieron: 55% de los encuestados dijo que está totalmente de acuerdo, un 35% está de acuerdo, es decir, que mantiene su ambiente de trabajo limpio. Mientras que un 5% manifestó estar en desacuerdo y otro 5% totalmente en desacuerdo. El área de trabajo limpia proyecta una imagen ordenada y productiva, que es lo que cualquier empresa desea reflejar de cara a sus clientes, y también para sus propios empleados. Un ambiente limpio es un ambiente productivo, pues un entorno de trabajo limpio garantiza una mayor motivación de los trabajadores y por ende un óptimo desempeño. Aunque suene increíble el ambiente laboral es sumamente importante en la producción de su empresa, ya que mientras mayor salud ambiental exista en el lugar, el trabajo se realiza con el mejor de los gustos y con mucho entusiasmo si el empleado se siente parte importante de la empresa, él se sentirá satisfecho de hacer el mejor de sus esfuerzos y pondrá todo su empeño.

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Condiciones de trabajo

**Ítem 23.** Puedo realizar mi trabajo de forma segura.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 33.** Trabajo de forma segura |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 8 | 40% | | **De acuerdo** | 7 | 35% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 5 | 25% | | **En Desacuerdo** | 0 | 0% | | **Totalmente en desacuerdo** | 0 | 0% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación**

En la siguiente gráfica se observa los resultados al ítem 23 del cuestionario en donde se pregunta si puede realizar su trabajo de forma segura, los encuestados respondieron así: el 40% expresó que está totalmente de acuerdo, un 35% dijo estar de acuerdo en que realiza sus actividades de forma segura, finalmente un 25% manifestó ni de acuerdo ni en desacuerdo. Para Salinas (2000). “Al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre nuestra integridad física y mental, teniendo mucho cuidado de los riesgos de salud, inherentes a la actividad que estemos realizando y al ambiente físico donde la estemos ejecutando”. Estos son los principios fundamentales en cuanto a la higiene del trabajo que también está relacionada con la prevención de enfermedades a partir del estudio de 2 variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

**Dimensión**: Factores Motivacionales

**Indicador:** Condiciones de trabajo

**Ítem 24.** La empresa me facilitan los Equipos de Protección Individual necesarios para mi trabajo.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 34.** Equipos de Protección |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 4 | 20% | | **De acuerdo** | 5 | 25% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 7 | 35% | | **En Desacuerdo** | 4 | 20% | | **Totalmente en desacuerdo** | 0 | 0% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación:**

Finalmente hablando de las condiciones de trabajo se preguntó si la empresa facilita los equipo de protección individual necesarios para el trabajo. A esto el 20% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo, otro 25% dijo que está de acuerdo con el aporte de los equipos de protección suministrados. Mientras que un 35% de los encuestados se encuentra en el reglón de ni en acuerdo ni en desacuerdo, por su parte un 20% está en desacuerdo. Salinas también habla del Servicio de Higiene y Seguridad en el trabajo quienes deben determinar la necesidad de uso de equipos y elementos de protección personal, las condiciones de utilización y vida útil. Una vez determinada la necesidad de usar un determinado equipo de protección personal su utilización debe ser obligatoria por parte del personal. Los equipos y elementos de protección personal, deben ser proporcionados a los trabajadores y utilizados por éstos, mientras se agotan todas las instancias científicas y técnicas tendientes a la aislación o eliminación de los riesgos.

**Cuadro 35** Resumen **Indicador:** Condiciones de trabajo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fortaleza** | **Debilidad** |
| 1. Conozco los riesgos y las medidas de prevención relacionados con mi puesto de trabajo. | X |  |
| 1. Las condiciones laborales en mi área de trabajo son seguras. | X |  |
| 1. Mantengo mi lugar de trabajo aseado. | X |  |
| 1. Puedo realizar mi trabajo de forma segura. | X |  |
| 1. La empresa me facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para mi trabajo. |  | X |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

En el siguiente cuadro se puede observar que las condiciones ambientales en la empresa están cubiertas y son una gran fortaleza en la organización. Es fácil relacionar que si el trabajador se sienten a gusto realizando sus funciones, se eleva el rendimiento y productividad en beneficio de la empresa. El bienestar físico y mental de los trabajadores es indispensable para un óptimo rendimiento  y es por eso que todo lugar de trabajo  debe cuidar y velar por la salud, tranquilidad, comodidad y desarrollo de sus empleados.

**Dimensión**: Plan de Incentivos

**Indicador:** Programa de Formación

**Ítem 25.** La empresa toma en consideración la formación recibida por los empleados para un desempeño laboral eficiente

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 36.** Formación para desempeño eficiente |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 4 | 20% | | **De acuerdo** | 6 | 30% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 1 | 5% | | **En Desacuerdo** | 4 | 20% | | **Totalmente en desacuerdo** | 5 | 25% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación**

En la siguiente gráfica se observan los resultados en cuanto los programas de formación en donde se les preguntó si la empresa toma en consideración la formación recibida por los empleados para un desempeño laboral eficiente. A esto ellos respondieron de la siguiente manera: un 20% dijo que está totalmente de acuerdo, un 30% está de acuerdo con la formación recibida. En otro orden de ideas un 5% se encuentra en el reglón ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 20% manifestó estar en desacuerdo y finalmente un 25% expreso que está totalmente en desacuerdo. Según Herzberg, “el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de motivación y de productividad, reduce la ausencia en el trabajo, y la rotación de personal”.La administración de recursos humanos tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio a sí mismo y a la colectividad en que se desenvuelve.

**Cuadro 37** Resumen **Indicador:** Programa de Formación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fortaleza** | **Debilidad** |
| 1. La empresa toma en consideración la formación recibida por los empleados para un desempeño laboral eficiente. |  | X |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

Es importante resaltar que la empresa debe mejorar los niveles de formación y capacitación en cada una de las áreas, ya que es de gran beneficio lograr tener trabajadores integrales, capaces de realizar cualquier actividad dentro de la organización. Tal como propone Herzberg para proporcionar motivación en el trabajo, es importante el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal

.

**Dimensión**: Plan de Incentivos

**Indicador:** Remuneración

**Ítem 26.** Considero que mi trabajo está bien remunerado.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 38.** Remuneración Adecuada |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 5 | 25% | | **De acuerdo** | 1 | 5% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 6 | 30% | | **En Desacuerdo** | 2 | 10% | | **Totalmente en desacuerdo** | 6 | 30% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación**

En el siguiente ítem se pregunta si considera que su trabajo está bien remunerado. Ellos respondieron tal como muestra la gráfica. Un 25% dijo que está totalmente de acuerdo y un 5% está de acuerdo con la remuneración recibida por su trabajo. Por otra parte un 30% dijo que ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 10 % está en desacuerdo y un 30% en total desacuerdo. Según Camacaro y su ocho manera de motivar: “Puede parecer un tópico, y aunque hoy en día el dinero ya no es lo primordial, todavía es la forma más directa de valorar a un trabajador. Hay que evitar crear agravios comparativos entre trabajadores del mismo puesto, y valorarlos por lo que aportan”.Un factor que puede afectar el desempeño laboral es contar con un salario justo y adecuado.

**Dimensión**: Plan de Incentivos

**Indicador:** Remuneración

**Ítem 27.** El salario cubre mis necesidades inmediatas.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 39.** Cubrir necesidades |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 3 | 15% | | **De acuerdo** | 3 | 15% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 6 | 30% | | **En Desacuerdo** | 1 | 5% | | **Totalmente en desacuerdo** | 7 | 35% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:** Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación**

También se preguntó si el salario cubre sus necesidades inmediatas. Un 15% de los encuestados dijo que está totalmente de acuerdo, un 15% más expuso que está de acuerdo con este aspecto. Mientras que un 30% manifestó ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 5% está en desacuerdo y finalmente un 35% está en total desacuerdo, con que el salario cubre sus necesidades inmediatas. Se debe mencionar también El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, entre otros, para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

**Dimensión**: Plan de Incentivos

**Indicador:** Remuneración

**Ítem 28.** El sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 40.** Sueldo & Situación Económica |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 3 | 15% | | **De acuerdo** | 4 | 20% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 5 | 25% | | **En Desacuerdo** | 3 | 15% | | **Totalmente en desacuerdo** | 5 | 25% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:**Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación**

Otro aspecto a resaltar es si el sueldo esta en concordancia con la situación y marcha económica de la empresa. Se observa cómo un 15% opinó que está totalmente de acuerdo, un 20% está de acuerdo, otro 25% ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 15% está en desacuerdo y el 25% restante manifestó totalmente en desacuerdo. En este particular dice Koontz (1990)“Una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo y nombre y mística de la empresa” es importante resaltar que la situación del país lleva a los trabajadores a una mejora salarial que le permita cubrir sus necesidades en función de lo que actualmente se está viviendo económicamente.

**Cuadro 41** Resumen**. Indicador:** Remuneración

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fortaleza** | **Debilidad** |
| 1. Considero que mi trabajo está bien remunerado. |  | X |
| 1. El salario cubre mis necesidades inmediatas. |  | X |
| 1. El sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa. |  | X |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

Tal como muestra el siguiente cuadro se observa mucha debilidad en este indicador por lo que la empresa debe mejorar las condicione salariales para lograr un óptimo desempeño de sus trabajadores. La motivación de tus empleados es fundamental para que tu empresa vaya viento en popa y consigas las metas que te has propuesto alcanzar. No obstante, mantener el interés, la implicación y el compromiso de tu equipo de trabajo no es tarea fácil.

**Dimensión**: Plan de Incentivos

**Indicador:** Beneficios Socioeconómicos

**Ítem 29.** La empresa ofrece otros incentivos salariales.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 42.** Incentivos Salariales Ofrecidos |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 3 | 15% | | **De acuerdo** | 7 | 35% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 1 | 5% | | **En Desacuerdo** | 3 | 15% | | **Totalmente en desacuerdo** | 6 | 30% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:**Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación**

Hablando de los beneficios socioeconómicos se les pregunto a los trabajadores si la empresa ofrece otros incentivos salariales. Ellos respondieron de la siguiente manera: un 15% dijo que está totalmente de acuerdo, por su parte un 35% está de acuerdo, mientras que 5% de la población encuestada opinó ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 15% manifestó en desacuerdo y finalmente un 30% totalmente en desacuerdo. Muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, banquetes, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados entre otros. Como síntesis podría decirse que lo más importante para el administrador es que sepa contemplar las recompensas con las que dispone y saber además qué cosas valora el trabajador.

**Dimensión**: Plan de Incentivos

**Indicador:** Beneficios Socioeconómicos

**Ítem 30.** La empresa informa de los beneficios socioeconómicos que otorga.

|  |
| --- |
| **Tabla Nº 43.** Beneficios Otorgados |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Alternativas** | **Respuesta** | **Porcentaje** | | **Totalmente De acuerdo** | 3 | 15% | | **De acuerdo** | 11 | 55% | | **Ni De acuerdo ni en Desacuerdo** | 3 | 15% | | **En Desacuerdo** | 0 | 0% | | **Totalmente en desacuerdo** | 3 | 15% | | **Total** | **20** | **100%** | |
| **Fuente:**Elaboración Propia (2016) |

**Interpretación**

Para concluir se preguntó si la empresa informa de los beneficios socioeconómicos que otorga. Se puede observar que un 15% de los encuestados opinó totalmente de acuerdo y un 55% está de acuerdo con la información suministrada al respecto. Por su parte un 15% ni en acuerdo ni en desacuerdo y finalmente un 15% totalmente en desacuerdo. Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen. Es creencia general que sólo la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa o incentivos que podrían ser realmente apreciadas por el personal, pueden concederse en otras especies.

**Cuadro 44** Resumen **Indicador:** Beneficios Socioeconómicos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fortaleza** | **Debilidad** |
| 1. La empresa ofrece otros incentivos salariales. |  | X |
| 1. La empresa informa de los beneficios socioeconómicos que otorga. | X |  |

**Fuente:** Elaboración Propia (2016)

Se observa que hay un equilibrio en los beneficios socioeconómicos sin embargo es importante considerar un plan de incentivos que motive a los trabajadores de la empresa. A la empresa le interesa motivar a sus empleados para que realicen un mayor esfuerzo cuando puede obtener unos mayores beneficios como consecuencia de los resultados del mismo. Donde el esfuerzo de los trabajadores apenas repercute en los resultados que consigue la empresa, no es especialmente interesante el uso de la retribución variable.

.

**CONCLUSIONES**

La motivación es una herramienta de vital importancia para el individuo a la hora de desarrollar cualquier actividad, y por tanto también para aumentar el desempeño de los trabajadores. 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.

En la presente investigación se desarrollaron tres objetivos para determinar el nivel de motivación que tienen los trabajadores en el desempeño laboral. De los cuales se concluye lo siguiente:

Diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores de una empresa del sector servicio. Una vez aplicado y analizado el cuestionario se puedo conocer que el nivel de fortaleza en algunos indicadores es favorable para la empresa, pero en otros hay cierta debilidad como es el caso de los programas de formación, la remuneración y los beneficios socioeconómicos que reciben los empleados. Por lo que se puede decir que la empresa debe buscar estrategias que ayuden a mejorar dichos aspectos.

Es importante resaltar que teniendo un ambiente sano y unas condiciones de seguridad buenas, se podrá trabajar de una mejor manera sin sentir temor por nuestra integridad física o intelectual que haga que nuestro desempeño no sea el adecuado. La empresa debe trabajar en aportar a los trabajadores los equipo de protección personal, puesto que una empresa de servicios.

La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Todas las empresas y sus administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados para que produzcan los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación. Y unos de los factores motivacionales son los aspectos mencionados anteriormente.

Por otra parte se pudieron Identificar qué factores motivacionales que influyen en el desempeño de los en los trabajadores de una empresa del sector servicio. Y en los que se sugiere poner mayor empeño en mejorar para lograr la integración total de los trabajadores y que alcancen un alto sentido de pertenencia. Si analizamos los motivos por los cuales una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una organización, encontraremos que existen muchos factores. Desde querer tener dinero que le permita por lo menos cubrir sus necesidades básicas, hasta aspiraciones superiores como la autorrealización. Dada esta complejidad, existen diversas teorías que tratan de explicar las causas, acciones y consecuencias de la motivación.

Aumentar la motivación y satisfacción laboral está asociado a tener una alta retención de trabajadores y al incremento de productividad laboral. Los empleados deben entender las responsabilidades que tendrán y el salario que recibirán antes de tomar el puesto. La descripción del trabajo debe coincidir con las tareas, estándares de calidad, competencias y el salario del puesto. Esto evita cualquier confusión entre las expectativas de la administración y las del empleado.

El método de recompensas basado en desempeño o metas cumplidas motiva al trabajador a mejorar su desempeño y así lograr los objetivos que la organización se propone. El pago debe realizarse basado en un sistema de competencias basado en la oferta y la demanda. La organización debería modificar sus salarios para así, atraer empleados expertos en su área. Sin embargo, los salarios basados en desempeño y cumplimiento de metas no deben ser el único método para incrementar el desempeño laboral.

Por lo anteriormente expuesto se plantea Realizar recomendaciones para mejorar la motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa objeto de estudio. Por lo que se sugiere mejorar los niveles de debilidad que se encontraron en los indicadores como se mencionó antes. Sabiendo que la remuneración y la economía son de vital importancia para los trabajadores.

Otros incentivos como el otorgar entrenamientos acordes a los objetivos de la organización pueden mejorar el desempeño laboral. La creación de un ambiente que fomente la diversidad, implementando diferentes estrategias administrativas puede también aumentar la productividad. Contar con un estilo de liderazgo en la administración, que incluya a su equipo de trabajo en procesos de toma de decisiones y que lo habilite para compartir responsabilidades que lleven a lograr objetivos de la organización, ha demostrado generar aumentos en desempeño y retención de puestos

De todo esto se desprende lo siguiente: Conciliar la vida laboral y personal de los trabajadores en busca de una mejora del resultado empresarial. Viendo la oportunidad en lugar del inconveniente, hacer de esta ventaja competitiva, buscando la mejora de la productividad. Es primordial para el crecimiento y desempeño de los trabajadores y así lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**RECOMENDACIONES**

Tomando en consideración los indicadores analizados se hacen las siguientes recomendaciones:

**Programas de Formación:**

* Ofrecer oportunidades de estudio para aquellos empleados que deseen aumentar su nivel educativo.
* Invertir en recursos humanos, lo que hace que las empresas pueden mejorar su productividad y competir con más éxito en el mercado laboral
* Asegurar la pertinencia y el mantenimiento de la calidad de los programas de educación y formación previa al empleo

**Beneficios Socioeconómicos**

* Incrementar y mejorar los beneficios socio – económicos, como; salarios, bonos o retroactivos, horas extras, que estén a la par de la inflación y situación actual del país.
* Cumplir con las formalidades. Es necesario tener documentos de liquidación y pago respectivos, cargos de comunicaciones.
* Brindar seguridad. Toda empresa debe tener disposiciones y procedimientos sobre prevención en seguridad y salud laboral.
* Respetar los derechos fundamentales. Los trabajadores, como cualquier otra persona, tienen derecho a la intimidad, religión, igualdad, expresión, dignidad

**Promoción y Ascenso**

* Valorar el trabajo de los empleados justificándolos en función de ascensos, tomando en consideración tiempo de servicio y eficiencia laboral.
* Elaborar y mantener actualizado el registro de asignación de cargos por departamentos.
* Analizar y realizar las descripciones de cargos, para conocer el perfil de los trabajadores.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Anderson A. H. y D. Barker (1996 )**Empresa efectiva y gestión del cambio**. Oxford :BlackwellPublishers Ltd.

Arias, F. (2004) **El Proyecto de la Investigación: Guía para su Elaboración**. Ediciones Episteme.

Arias, F. (1998).**Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación**. Editorial Episteme.

Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica**. (5º.ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.

Arthur Andersen (1998)**Prácticas de Gerencia del Siglo XXI**. Editorial La Palma. España

Balestrini Acuña, Mirian,(1997).**"Como se Elabora el Proyecto de Investigación".**Bl Consultores Asociados. Caracas,Venezuela.

Balestrini, M (2003). **Cómo se elabora el proyecto de Investigación**. (5ta edición). Caracas: B. L. Consultores Asociados.

Balestrini, Miriam. (2006) **Como se elabora el proyecto de investigación:** (para los Estudios Formulativos o Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación de Hipótesis Causales, Experimentales y los Proyectos Factibles).7ma. ed. Pie Imprenta: Caracas: Consultores Asociados, 2006.

Beckhard R. (1992) C**ambiar la esencia: el arte de crear y liderar el cambio fundamental en las organizaciones**. San Francisco; Londres: Jossey-Bass.

Bizquera, R. (1990). **Método de Investigación Educativa**. Guía Práctica. Editorial P.C.E.A.C. Barcelona- España.

Blum; M, y Naylor; J, (1982) **Psicología Industrial**. México. D.F. Editorial Trillas. S.A. de C.V

Brito Challa. (1992). **Relaciones humanas**. Pág.112. México.

Brooks E. (1980) **Cambio Organizacional. El dilema gerencial**. Londres: The Macmillan Press Ltd.

Camacaro, P. (2012). ***Aproximación a la*** [***calidad de vida***](http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-de-vida/calidad-de-vida.shtml) ***en el trabajo, en la organización castrense venezolana.*** ([Tesis](http://www.monografias.com/trabajos/tesisgrado/tesisgrado.shtml) doctorales de [Ciencias](http://www.monografias.com/trabajos11/concient/concient.shtml) Sociales). [Universidad](http://www.monografias.com/trabajos13/admuniv/admuniv.shtml) del Pacífico. Perú

Chiavenato, I. (2007). **Gestión Del Talento Humano**. Ed. Prentice Hall, Bogotá

Chiavenato, I. (2000), **Administración de Recursos Humanos**, 5ta. Ed. McGraw Hill, Colombia.

Chiavenato, I. (2002). **Gestión del Talento Humano**. 1era Edición. Colombia. Editora Compus.

Chiavenato, I. (2004). **Comportamiento Organizacional**. México: Editorial Mc Graw Hill

Cuesta, A. (2002). **Gestión del conocimiento análisis y proyección de los recursos humanos**. Facultad de Ingeniería Industrial Universidad tecnológica de la Habana (ISPJAE). Cuba.

Davis, K. y Newtrom, J. (1991) **Comportamiento Humano en el Trabajo**. Comportamiento Organizacional. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.

Davis, K. y Newtrom, J. (1999) **Comportamiento Humano en el Trabajo.** Editorial Mac Graw – Hill Interamericana S.A. México.

Delgado de Smith, Y (2006). **La investigación social en procesos: Ejercicios y respuestas**. 2da. Edición. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Delgado, y Di Antonio, (2010), **La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso**. Universidad Central de Venezuela

Feder, Barnaby (2000). «**F. I. Herzberg, 76, Professor And Management Consultant**» (en inglés). Nueva York, Bandera de los Estados Unidos Estados Unidos: The New York Times. Consultado el 9 de julio de 2015

Feo, y Guzmán, (2012). **Plan de motivación laboral para los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa Contact Center 2001, C.A., basado en sus necesidades y requerimientos**. Universidad de Nueva Esparta

Fleisman, E; y Bass, A; (1976). **Estudios de Psicologia Industrial y de Personal**. Mexico. D.F. editorial Trillas.

Galindo, J. (2010) **Motivación laboral***.* (7ª ed.). [España](http://www.monografias.com/trabajos6/hies/hies.shtml): Monografías S.A

Gelabert, Miquel (2010). **Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones**. 4ª. Edición. Madrid: ESICEditoria

Herzberg, F.; Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). **The Motivation**To Work. New York, Wiley.

Hurtado, J., (1998). **Investigación holística. Principios y aplicaciones. Reflexiones en torno a la investigación holística. Memorias de las Primeras Jornadas Internacionales de Investigación holística**. Conicit, Fundacite, Sypal, Instituto Universitario de Tecnología de Caripito. Caracas, Venezuela. 27 y 28 de mayo.

Koontz, H. y Weihrich,H. (1990). **Administración**. Novena Edición. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Marshak, R. (2004). **Morfosis: La ventaja competitiva de Cambio Organizacional en el siglo XXI-** OD Journal-Fall.

Maslow, A. (1954). **Motivation and Personality**. New York, Harper and Row.

Mondy, R.Wayne y Noe, Robert M. (2005) **Administración de Recursos Humanos**. Pearson/Prentice Hall. México

OMS (2005) **Informe sobre la salud en el mundo 2005**. Ginebra, Organización Mundial de la Salud (en preparación)

Palaci, F. (2005). **Psicología de la Organización**. Madrid, España: Pearson Prentice Hall

Perry, J. (1961). **Las Relaciones Humanas en la Industria**. Buenos Aires, Selección Contable.

Quintero; J (2007); Universidad Fermin Toro; Escuela de Doctorado; **Seminario  Teorías y  paradigmas educativos; Venezuela**; extraído el 28 de Junio del 2012 en sitio web: <http://doctorado.josequintero.net/>

Ramírez, A. (2012). **Motivación en la** [**gestión empresarial**](http://www.monografias.com/trabajos15/sistemas-control/sistemas-control.shtml). Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.

Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional**. 7ma. Edición. México: Prentice Hall

Sabino, Carlos. (1986). “**Como Hacer una Tesis”.** Editorial Panapo, 2da. Edición, (Revisada y aumentada), Caracas

Salinas Oscar Javier. (2000, noviembre 20). **Higiene y seguridad del trabajo**. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/higiene-y-seguridad-del-trabajo/>

Sánchez, (2011), **Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara**. Puerto Cabello, estado Carabobo. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional

Tamayo y Tamayo M. (1998). **El Proceso de Investigación Científica**. México: Editorial Limusa. Universidad Bicentenaria de Aragua.

Tamayo y Tamayo, Mario, (1999).**El Proceso de la Investigación Científica**" Edit. LIMUSA, México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador- UPEL (2002). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales**. Caracas. Ediciones UPEL.

Wilmer, (2010), **Evaluación de la Satisfacción Laboral de los (las) Trabajadores(as) de una Empresa Petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008.** Universidad Experimental de Guayana.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

**CUESTIONARIO**

Estimado Trabajador por favor seleccione su grado de aceptación en relación a las siguientes afirmaciones referentes a su trabajo según la siguiente escala:

5. Totalmente de Acuerdo. (T:A)

4. De Acuerdo. (D.E)

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NI.NI)

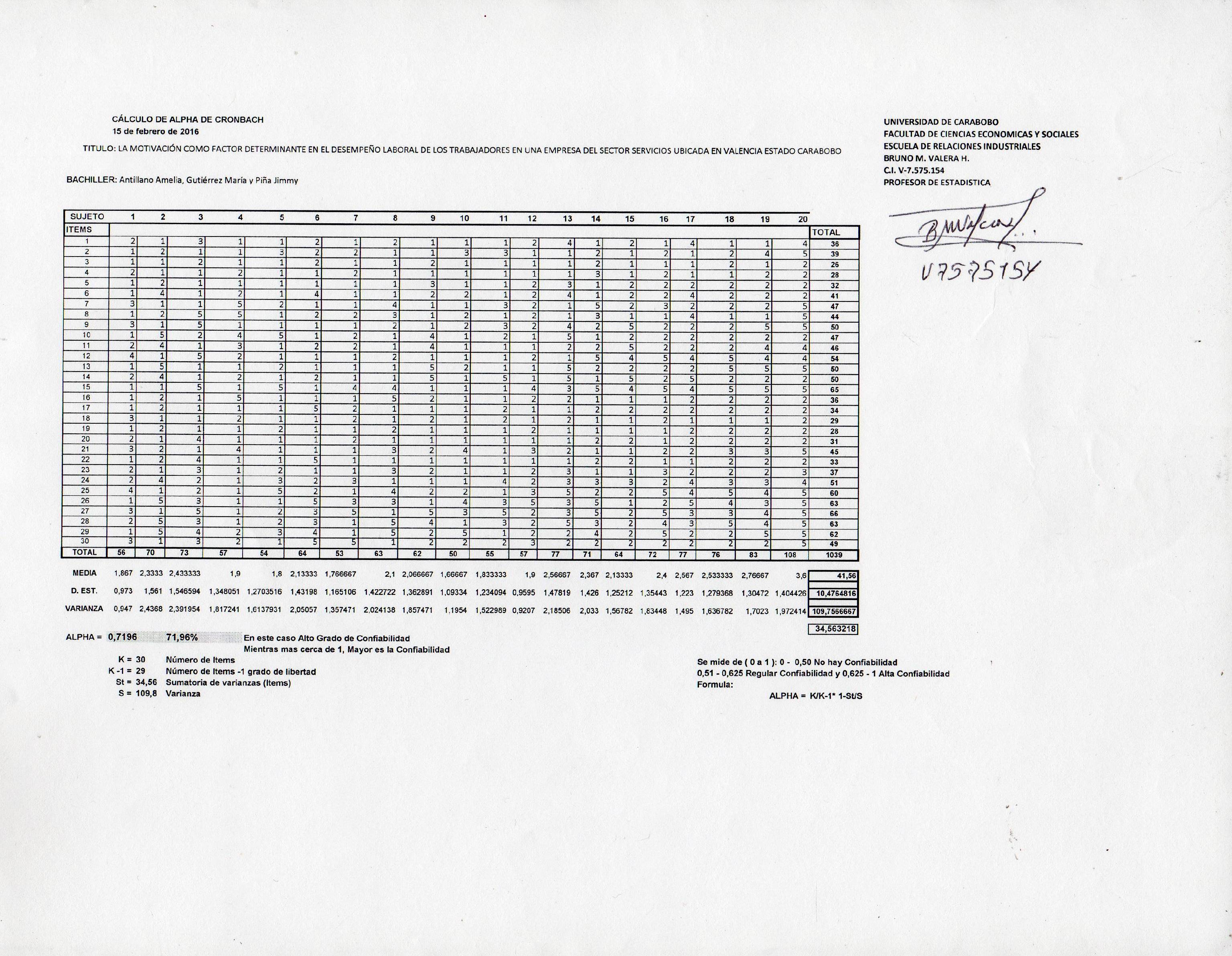
2. En desacuerdo. (E.A)

1. Totalmente en desacuerdo. (T.D)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **OPCIONES DE RESPUESTA** | | | | |
| **T.A**  **5** | **D.E.**  **4** | **NI. NI**  **3** | **E.A**  **2** | **T.D**  **1** |
| 1. Me siento satisfecho trabajando en esta empresa. |  |  |  |  |  |
| 1. Se me informó sobre la historia y trayectoria de la empresa. |  |  |  |  |  |
| 1. Mis funciones y responsabilidades están bien definidas. |  |  |  |  |  |
| 1. Recibo información de cómo desempeño mi trabajo. |  |  |  |  |  |
| 1. Estoy motivado y me gusta el trabajo que desarrollo. |  |  |  |  |  |
| 1. El nombre de la empresa y su posición en el sector, es un factor motivante en el plano laboral. |  |  |  |  |  |
| 1. Las condiciones salariales son buenas. |  |  |  |  |  |
| 1. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo. |  |  |  |  |  |
| 1. Cuando se implantan nuevos mecanismos, la empresa informa sobre los cambios. |  |  |  |  |  |
| 1. Se proporciona la formación cuando hay cambios en los procesos |  |  |  |  |  |
| 1. Cuando se han presentado obstáculos en el trabajo he estado preparado para enfrentarlos. |  |  |  |  |  |
| 1. He tenido oportunidad de ascenso en la empresa durante el tiempo en el trabajo. |  |  |  |  |  |
| 1. Se me informa sobre las tareas de promociones que desempeño en otra área. |  |  |  |  |  |
| 1. La empresa reconoce mi desempeño laboral. |  |  |  |  |  |
| 1. La empresa otorga incentivos que beneficien la actividad que desempeño. |  |  |  |  |  |
| 1. Como Califica su relación de trabajo con los compañeros. |  |  |  |  |  |
| 1. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi grupo de trabajo. |  |  |  |  |  |
| 1. Me siento parte de un equipo de trabajo. |  |  |  |  |  |
| 1. La comunicación interna dentro de mi área de trabajo funciona correctamente |  |  |  |  |  |
| 1. Se me informa sobre los riesgos y las medidas de prevención relacionados con mi puesto de trabajo. |  |  |  |  |  |
| 1. Las condiciones de trabajo de mi línea son seguras. |  |  |  |  |  |
| 1. Mantengo mi lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos. |  |  |  |  |  |
| 1. Puedo realizar mi trabajo de forma segura. |  |  |  |  |  |
| 1. La empresa me facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para mi trabajo. |  |  |  |  |  |
| 1. La empresa toma en consideración la formación recibida por los empleados para un desempeño laboral. |  |  |  |  |  |
| 1. Considero que mi trabajo está bien remunerado. |  |  |  |  |  |
| 1. El salario cubre mis necesidades inmediatas. |  |  |  |  |  |
| 1. El sueldo está en consonancia con la situación económica del país |  |  |  |  |  |
| 1. La empresa cuenta con bonificaciones, seguro de vida, premios de producción u otros. |  |  |  |  |  |
| 1. La empresa me mantiene informado de los beneficios socioeconómicos que le son otorgados. |  |  |  |  |  |

ANEXO 2

CUADRO DE RESULTADOS



ANEXO 3

MATRIZ DE CONFIABILIDAD

ANEXO 4

CARTAS DE VALIDACIÓN

