



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Proyecto de Investigación previo
a la obtención del Título
Ingeniera en Administración de
Recursos Humanos.

Título del Proyecto de Investigación:

**“ANÁLISIS DE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA “ESQUIMASA” EN LA
CIUDAD DE QUEVEDO, AÑO 2015”**

Autora:

Lorena Lourdes Alcívar Montes.

Directora del Proyecto de Investigación:

Ing. Shirley María Álava Ormaza, Msc.

QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR.

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Lorena Lourdes Alcívar Montes**, declaro que la investigación aquí descrita es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este documento, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Lorena Lourdes Alcívar Montes
C.I. 120436902-7

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito, **Ing. Shirley María Álava Ormaza, Msc.**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante **Lorena Lourdes Alcivar Montes**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **“ANÁLISIS DE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ESQUIMASA, EN LA CIUDAD DE QUEVEDO, AÑO 2015.”**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Recursos Humano, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....
Ing. Shirley María Álava Ormaza, Msc.
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Teléfonos : FCP (Fax) 783 487 UTEQ (593-05) 750 320 / 751 430 / 753 302

Fax UTEQ : (593 –05) 753 300 / 753 303 / 752 177

E.mail.info@uteq.edu.ec /fcp_91@yahoo.es

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

La Primera Universidad Agropecuaria del País. **Acreditada**

CASILLAS
Guayaquil : 10672
Quevedo : 73

CERTIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE HERRAMIENTA ANTIPLAGIO URKUND

Ing. Shirley María Álava Ormaza MSc., Directora del Proyecto de investigación titulado: “**ANÁLISIS DE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ESQUIMASA, DE LA CIUDAD DE QUEVEDO, AÑO 2015**” realizado por la estudiante, **Alcívar Montes Lorena Lourdes**. Certifico que se aplicó la herramienta anti plagio URKUND, habiendo obtenido una **similitud de (4%)**, rango aceptable para proceder a la defensa de la misma y cumplir las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.



Document	Lorena Alcivar Montes Analisis de Tecnicas de motivacion.docx (D15652972)
Submitted	2015-10-12 17:38 (-05:00)
Submitted by	salava@uteq.edu.ec
Receiver	salava.uteq@analysis.orkund.com
Message	Fwd: Lorena Alcivar Montes Analisis de Tecnicas de motivacion Show full message

4% of this approx. 17 pages long document consists of text present in 3 sources.

Ing. Shirley María Álava Ormaza MSc.
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“ANÁLISIS DE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA “ESQUIMASA” EN LA CIUDAD DE QUEVEDO, AÑO 2015”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Recursos Humanos.

Aprobado por:

Lcda. Nuvia Zambrano Barros, Msc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE INVESTIGACIÓN

Lcda. María Pachar López, Msc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE INVEST.

Soc. Teddy de La Cruz Valdiviezo, Msc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE INVEST.

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

AÑO 2015

AGRADECIMIENTO

A mi Papá Dios por permitirme culminar mis estudios universitarios, a la Unidad de Estudios a Distancia de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haberme dado la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos e irme formando como profesional.

A las dignas autoridades y a mis queridos docentes quienes con su sabiduría fueron guiándome en mi trabajo de investigación.

Lorena

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, principalmente a Dios, quien cautivo mi corazón con su amor, y me lleno de confianza y seguridad. A mi amado esposo Fran por su apoyo incondicional; a mis hijos Carlos, Darita e Ivanna por darme las fuerzas para salir adelante y continuar con mi formación profesional; a mi querida madre Beatriz, por estar siempre conmigo alentándome en mi vida estudiantil; y a mis preciados hermanos a quienes adoro con todo mi corazón.

Lorena

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación estuvo orientada hacia el análisis de la motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “ESQUIMASA”. Para la recolección de los datos se empleó una encuesta, a través de un cuestionario de 10 interrogantes, el cual fue aplicado a una muestra de 24 trabajadores. Los datos se tabularon mediante el formato de EXCEL, luego del análisis respectivo indicaron que el personal que labora en la empresa, presenta un nivel motivacional bajo, por la falta de incentivos salariales, escasa capacitación, inexistencia de técnicas motivacionales y, otros que conllevan a determinar que el clima laboral de la organización no es el idóneo; puesto que los niveles motivacionales están muy lejos de estimular el rendimiento laboral, la inconformidad, desmotivación e insatisfacción en el trabajo incide negativamente en el desempeño de sus funciones.

Palabras claves: Motivación, técnicas motivacionales, desempeño laboral.

ABSTRACT AND KEDYWORDS

The present investigation was designed to analyze the impact on motivation and job performance of the employees of the company "ESQUIMASA". For data collection it was used a survey through a questionnaire of 10 questions, which was applied to a sample of 24 workers. The data were tabulated using Excel format, then the respective analysis indicated that the staff working in the company, presents a motivational level low, the lack of salary incentives, poor training, lack of motivational techniques and others that lead to determine that the working environment of the organization is not ideal; as the motivational levels are far from stimulating work performance, dissatisfaction, lack of motivation and job dissatisfaction negatively it affects the performance of their duties.

Keywords: Motivation, , motivational techniques, job performance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pàg.
Portada	i
Declaración de autoría y cesión de derechos	ii
Certificación de culminación del Proyecto de Investigación	iii
Certificado del Reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico	iv
Certificado de aprobación por Tribunal de Sustentación	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Resumen ejecutivo	viii
Abstract	ix
Índice de contenido	x
Índice de Cuadros	xiii
Código Dublin	xiv

Tabla de contenido

Contenido

Introducción.....	1
CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Problema de la investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del problema.	4
1.1.1.1. Diagnóstico.....	5
1.1.1.2. Pronóstico.....	5
1.1.2. Formulación del problema.....	6
1.1.3. Sistematización del problema.....	6
1.2. Objetivos.	6
1.2.1. Objetivo general.	6
1.2.2. Objetivos específicos.....	6
1.3. Justificación.....	7

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.1. Motivación laboral.	10
2.1.1. Técnicas de motivación.	11
2.1.2. Desempeño laboral.	11
2.2. Tipos de motivación.	12
2.2.1.1. Motivación extrínseca.	12
2.2.1.2. Motivación intrínseca.	12
2.2.2. Teorías de la motivación.	13
2.2.2.1. Teoría de Maslow.	13
2.2.2.2. La teoría de los dos factores de Herzberg.	14
2.2.3. Cómo motivar a los empleados.	16
2.2.4. Importancia de la motivación en la empresa.	16
2.2.5. Factores de influencia en la motivación laboral.	17
2.2.6. Herramientas de motivación.	18
2.2.6.1. El dinero como factor motivador.	18
2.2.6.2. El reconocimiento público a los logros.	18
2.2.6.3. La formación del personal.	18
2.2.6.4. Beneficios sociales.	19
2.2.7. Estrategias para motivar al personal.	19
2.2.8. Técnicas de motivación efectivas.	20
2.2.8.1. Mejora de las condiciones laborales.	20
2.2.8.2. Adecuación persona/puesto de trabajo.	21
2.2.8.3. Enriquecimiento del trabajo.	21
2.2.8.4. Reconocimiento del trabajo efectuado.	21
2.2.8.5. Evaluación del rendimiento laboral.	21
2.2.9. Factores que inciden en el desempeño laboral.	22
2.2.9.1. Actitud positiva.	22
2.2.9.2. Trabajar dentro del orden.	22
2.2.9.3. Adaptarse a las circunstancias del cambio.	22
2.2.10. Incidencia.	23
2.2.11. Empresa.	23
CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.1. Localización.	26
3.2. Tipos de investigación.	27

3.2.1.	De campo.....	27
3.2.2.	Bibliográfica.....	27
3.3.	Métodos de investigación.....	27
3.3.1.	Inductivo-deductivo.	27
3.3.2.	Analítico-sintético.	27
3.4.	Fuentes de recopilación de la investigación.....	28
3.4.1.	Primaria.	28
3.4.2.	Secundaria.	28
3.5.	Diseño de la investigación.....	28
3.6.	Instrumentos de la investigación.	28
3.6.1.	Entrevista.....	28
3.6.2.	Encuestas.....	28
3.7.	Tratamiento de los datos.	29
3.8.	Recursos humanos y materiales.	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		31
4.1.	Resultados.	32
4.1.1.	Resultados de las encuestas aplicadas al personal de la empresa “ESQUIMASA” de la ciudad de Quevedo.....	32
4.1.2.	Resultados de la entrevista realizada al gerente de la empresa “ESQUIMASA” de la ciudad de Quevedo.....	38
4.1.3.	Análisis FODA.....	41
4.1.4.	Capacitación al personal.....	42
4.1.5.	Modelo de técnicas de motivación efectivas para la empresa “ESQUIMASA”	44
4.2.	Discusión.....	49
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		51
5.1.	Conclusiones.	52
5.2.	Recomendaciones.....	53
CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA		54
6.1.	Literatura citada.....	55
CAPÍTULO VII. ANEXOS		57

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS	Pág.
1. Motivación en el trabajo	30
2. Satisfacción en el puesto de trabajo	30
3. Recompensa en el trabajo	31
4. Reconocimientos por desempeño laboral	32
5. Desmotivación en el trabajo	32
6. Entorno en el trabajo	33
7. Técnicas motivacionales	33
8. Desempeño laboral en el trabajo	34
9. Evaluación de rendimiento y objetivos	34
10. Empleo de técnicas motivacionales	35
11. Análisis de los resultados de la entrevista	36
12. Análisis FODA	39

Código Dublin

Título:	Análisis de técnicas de motivación efectiva y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa “ESQUIMASA”, en la ciudad de Quevedo, año 2015.		
Autora:	Alcívar Montes, Lorena Lourdes		
Palabras claves:	Motivación	técnicas motivacionales	desempeño laboral
Fecha de publicación:			
Editorial:	Quevedo, UTEQ, 2015.		
Resumen:	Resumen.- La presente investigación estuvo orientada hacia el análisis de la motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa “ESQUIMASA”. Los resultados de la investigación indicaron que el personal que labora en la empresa, presenta un nivel motivacional bajo, por la falta de incentivos salariales, escasa capacitación, inexistencia de técnicas motivacionales y, otros que conllevan a determinar que el clima laboral de la organización no es el idóneo; puesto que los niveles motivacionales están muy lejos de estimular el rendimiento laboral, la inconformidad, desmotivación e insatisfacción en el trabajo incide negativamente en el desempeño de sus funciones. Abstract.- The present investigation was designed to analyze the impact on motivation and job performance of the employees of the company "ESQUIMASA". The research results indicated that the staff working in the company, has a low motivational level, lack of pay incentives, poor training, lack of motivational techniques and others that lead to determine that the working environment of the organization does not is the ideal; as the motivational levels are far from stimulating work performance, dissatisfaction, demotivation and dissatisfaction at work.		
Descripción:	80 hojas: dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM		
URI:			

Introducción.

Hoy en día a nivel mundial, la gestión del talento humano dentro de las organizaciones ha dado un salto impresionante, pues los entes empresariales han comprendido el concepto de que su capital humano, es uno de los factores más importantes con los que cuentan las organizaciones. Es por ello que actualmente multinacionales aplican técnicas de motivación en busca de mantener a empleados motivados, esto se podrá lograr mediante un sistema de incentivos en el personal, que a la vez beneficia a la organización en cuanto a la maximización de las utilidades ya sean en sus ventas o a la vez alcanzar la producción deseada poniéndole una meta al trabajador.

La formación y desarrollo de carrera empresarial, también es otro tipo de incentivo que suelen utilizar en algunas empresas, ya que la mayor parte de los trabajadores tienen como objetivo ascender y mejorar su posición, tanto por profesionalidad como por el aumento salarial. Así también las organizaciones se han dado cuenta que el personal no solo debe estar motivado en la parte monetaria o que conlleven a beneficios propios, sino también dentro de la organización brindando un buen clima laboral, un buen trato entre compañeros o a su vez una buena comunicación con los altos mandos.

Las empresas son parte del sistema social, en ellas los individuos juegan un papel muy importante. Una de las preocupaciones constantes ha sido siempre la adecuada administración de los recursos humanos, para alcanzar los objetivos personales e institucionales, en un ambiente sano, productivo, eficaz y eficiente para lograr una mejor calidad de vida de todos los involucrados en su estructura integral, una de las formas para poder abordar este punto ha sido la motivación.

En el Ecuador, son pocas las empresas que les interesa mantener motivado a su personal. Solo se basan en la generación de las ganancias sin importar que ocurra a nivel organizacional con su personal, pues con la nueva administración gubernamental, cada vez más nos vemos involucrados en los cambios de nivel global que se presentan y las áreas administrativas de los recursos humanos.

El mayor impacto desmotivante, que golpea a las organizaciones ecuatorianas, se encuentran en la economía del país, que a su vez repercute en la remuneración salarial, luego en el trato y ambiente laboral. Estos son los factores predominantes por lo que el personal no trabaja motivado, por ende baja su desempeño laboral, ya que piensan que sus largas horas laborales no compensan el salario básico y el clima laboral en que laboran no es el idóneo.

En el cantón Quevedo, la empresa “ESQUIMASA”, dedicada a la elaboración de perfiles plásticos para la exportación de banano y mangueras de riego, busca establecer técnicas de motivación efectivas para el personal de la empresa y, mediante éstas, evaluar su incidencia en el desempeño laboral con el fin de obtener un mejor rendimiento y por ende una mejor productividad. Atendiendo a las necesidades de satisfacción que se deben cumplir en todo ser humano, esta empresa espera llegar a los logros de las metas y objetivos establecidos.

La presente investigación busca incluir a ESQUIMASA, dentro de las empresas que tienen el concepto de liderazgo, como su eje respecto al trato de su talento humano. Se considera importante determinar la existencia de la problemática dentro de la organización para establecer si existe malestar en el personal.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de la investigación.

1.1.1. Planteamiento del problema.

Hoy en día se considera que la motivación, es desarrollada por todo un conjunto de actores de un determinado proceso, y que la función del jefe o motivador es ayudar a que cada individuo alinee sus propios objetivos con los objetivos comunes de la empresa, es decir la motivación no consiste en imponer una voluntad sobre otra, sino en convencer a todas las voluntades para lograr un objetivo común, tal como lo indica **(MARTINEZ, 2013)**, que si la empresa quiere que todos los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo, presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador.

El problema consiste en determinar si la situación en la cual los trabajadores de la empresa “ESQUIMASA” se encuentran desmotivados, incide en que no reciben incentivos económicos, ni son debidamente gratificados, o reconocidos cada vez que se esfuerzan por cumplir con la producción cuando tienen demanda de pedidos, así como lo expresa **(MADRIGAL, 2009)**, que manejar distintos niveles de incentivos y retos es de acuerdo con las expectativas creadas en cada grupo de trabajo de la empresa. Por ejemplo, para un grupo de directivos su mayor motivación es el sentido de pertenencia con la empresa; un directivo medio responde mayormente a la creación de retos en donde tenga oportunidad de desplegar su talento, mientras que para un grupo de empleados de línea, su principal expectativa se encuentra en función de la estabilidad que pueda tener en su trabajo.

Es evidente que, cuando un trabajador manifiesta su insatisfacción hacia determinados aspectos, puede ser porque el clima laboral que se genera dentro de la empresa no es el idóneo, todo esto debido a la ausencia de técnicas motivacionales que permitan el desarrollo eficaz del personal. El no capacitar al personal conlleva a que los trabajadores se desmotiven laboralmente.

1.1.1.1. Diagnóstico.

El problema motivo de estudio es provocado por las siguientes causas:

La ausencia de técnicas motivacionales, ocasiona un inadecuado ambiente laboral al momento de la realización de las actividades, la inexistencia de un FODA motivacional origina una deficiente motivación personal y laboral, existiendo así molestias tanto para los directivos como para los trabajadores de la empresa, eso puede deberse a la falta de capacitación, el mismo que produce un bajo nivel de motivación, el comportamiento organizacional inadecuado causa un escaso rendimiento laboral que no permiten el desarrollo eficaz de sus funciones.

1.1.1.2. Pronóstico.

Al no realizarse esta investigación y de seguirse dando esta problemática, continuaría el deficiente desempeño laboral que existe dentro de la empresa, aumentaría la desmotivación por parte de los colaboradores, generando notoriamente el inconformismo que tienen al realizar sus tareas, y al no llegarse a solucionar este problema se presentaría un clima laboral inadecuado involucrando a toda la organización.

Se ha demostrado que como menciona el autor **(BERBEL, 2011)**, cuando los empleados están motivados, se genera un clima agradable que permite establecer relaciones satisfactorias de interés, colaboración, comunicación, confianza mutua y conexión entre compañeros y superiores. Cuando la motivación es escasa, el clima laboral tiende a enfriarse y sobreviven estados de desconfianza, desinterés, apatía, descontento e inconformidad, característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente con la empresa (reflejado en ausentismo, rotación, bajo rendimiento laboral, etc.).

1.1.2. Formulación del problema.

¿De qué manera incide la falta de técnicas motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “ESQUIMASA” en la ciudad de Quevedo?

1.1.3. Sistematización del problema.

¿De qué manera influye la no realización de un FODA en la motivación de los empleados de la empresa ESQUIMASA?

¿La falta de capacitación influye en la motivación laboral del personal de la empresa?

¿Cómo la inexistencia de técnicas de motivación incide el ambiente laboral de la organización?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

Determinar la incidencia de las técnicas de motivación efectivas en el personal de la empresa “ESQUIMASA”.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Realizar un análisis FODA para obtener los puntos críticos que se desean erradicar en cuanto a la desmotivación laboral.
- Capacitar al personal como incentivo al rendimiento profesional.
- Definir técnicas de motivación que ayude a una mejor gestión del talento humano por parte del departamento encargado.

1.3. Justificación.

La presente investigación se realiza con la finalidad de establecer técnicas de motivación para el buen desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ESQUIMASA. Es indispensable la aplicación de técnicas motivacionales en las organizaciones, ya que con el transcurso de los años, la motivación laboral ha tomado posesión de los primeros lugares dentro de los factores que gestiona el talento humano.

Un empleado que se sienta motivado y satisfecho, es un empleado que tendrá un nivel de productividad mucho más alto que sus compañeros que no lo están. Para ello los funcionarios que desempeñan cargos de mayor nivel jerárquico en la empresa deben enfocar su misión en el hecho de ejercer un rol que no sólo sea de un jefe que manda y dirige sino de uno que analiza a su personal, se preocupa de su bienestar tanto físico como emocional y ayuda a su equipo a salir adelante, como lo manifiesta **(GUIDARELLI, 2012)**, que un buen jefe para motivar al personal, tiene que hacer que éste se sienta miembro de un equipo que trabaja por objetivos comunes y compartidos. A la vez deberá respetar y no sofocar los objetivos que el trabajador se marca, incluso fuera de la empresa, si sus objetivos personales se contraponen a la de la organización es difícil que se sienta motivado.

La importancia de la presente investigación en la que hemos sugerido el diseño de técnicas de motivación efectiva, será de gran beneficio, ya que fortalecerá el rendimiento laboral en la empresa ESQUIMASA, con el fin de dejar sentadas la bases para una buena gestión del talento humano en esta organización y de que sus directivos cuenten con una herramienta efectiva que puedan implementar y mejore el ambiente laboral de la misma.

Igualmente, el estudio se justifica bajo tres perspectivas: teórica, metodológica y práctica. En el ámbito teórico, la investigación propuesta busca, mediante la aplicación de las teorías y los conceptos básicos de motivación, encontrar explicaciones a situaciones ligadas con el desempeño laboral, que afectan al contexto del trabajo. Tomando en cuenta la justificación metodológica, se argumenta con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en la presente investigación, a través de los métodos y técnicas utilizados. En lo práctico, mediante las visitas realizadas a la empresa, objeto de estudio.

El presente proyecto de investigación, es factible, ya que cuenta con el compromiso de la gerencia de la empresa ESQUIMASA, en el cual los beneficiados serán el recurso humano y la dirección de la organización, en vías de mejorar el ambiente motivacional en los colaboradores y su desempeño laboral.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Motivación laboral.

(PORRET, 2010), considera a la motivación como lo que impulsa y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible.

(MARISTANY, 2009), indica que la motivación se inicia con la vida misma. En realidad, esta palabra que parece tan difícil significa “dar motivo”. Motivar es, en definitiva, dar motivo a una persona o a un grupo para que trate de alcanzar cierto objetivo. Pero no por conocer esto la cuestión deja de ser compleja, ya que para dar motivo se debe estar dispuesto a preocuparse por buscar los motivos que impulsan al otro y, además, tener la habilidad para encontrarlos y actuar en consecuencia.

(SANTOS, 2009), la define como la situación emocionalmente positiva, que se produce en un sujeto, cuando existe un estímulo o incentivo que le satisface una necesidad, lo que permite obtener de él, una conducta deseada. Básicamente existen tres formas de conseguir que las personas quieran seguir haciendo el esfuerzo físico y mental que supone estar ocho diarias trabajando:

- La amenaza de castigos
- La amenaza de premios
- Convenciéndoles de que merece la pena trabajar

La motivación para el ser humano es vital, es la mejor terapia para tener una vida saludable, en el trabajo la motivación es indispensable para el desarrollo profesional, siendo que la complejidad del trabajador se enfrenta a los intereses de la empresa, cada colaborador busca sus propios intereses, satisfacer sus necesidades y actuar según sus motivaciones. De allí la importancia que la empresa “ESQUIMASA” motive a su personal para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, partiendo de los principios, valores éticos y morales de cada colaborador.

2.1.1. Técnicas de motivación.

(**COSTUMERO, 2009**), considera que una de las tareas de un buen director de grupos es motivar a sus empleados, pero antes de aplicar técnicas para motivar a los trabajadores debemos conocer qué elementos existen en el entorno laboral de los que depende el mayor o menor nivel de satisfacción y en base a ellos y las necesidades que desean satisfacer los empleados utilizaremos las técnicas más adecuadas.

(**GONZALEZ, 2009**), señala que existen numerosas técnicas para motivar, pero siempre se deberá tener en cuenta el entorno social laboral de la organización y el individuo o grupo de individuos que se pretende motivar.

Las técnicas de motivación son fundamentales para aumentar el rendimiento laboral dentro de una organización, de ahí que “ESQUIMASA”, debe emplear técnicas motivacionales, los mismos que generaran cambios positivos en el accionar laboral y de manera indirecta se observaran en el comportamiento, disposición y compromiso del trabajador en las actividades que le corresponden, influenciando de forma efectiva respondiendo a las metas trazadas en la planificación interna de la empresa.

2.1.2. Desempeño laboral.

(**FERNÁNDEZ, 2010**), señala que la principal responsabilidad de los gerentes es lograr para la organización un desempeño laboral superior, es decir, alcanzar sus objetivos utilizando sus recursos eficaz y eficientemente. La eficacia mide hasta qué punto aprovecha una organización sus recursos para alcanzar un determinado objetivo.

(**CASTELLANOS, 2012**), dice que son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados, que son esenciales para el logro de objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de competencia de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

(CHIAVENATO I. , 2009), señala que “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

El desempeño de una persona se conforma por la sumatoria de conocimientos, la experiencia y las competencias. La mayor parte de los empleados desean obtener retroalimentación sobre la manera en que cumplen sus actividades. Los directivos de “ESQUIMASA” necesitan conocer el nivel de eficacia y eficiencia de sus colaboradores, para lograr alcanzar un mayor rendimiento del talento humano.

2.2. Tipos de motivación.

2.2.1.1. Motivación extrínseca.

(PUJOL, 2013), consiste en realizar una actividad como medio para lograr un fin. Este tipo de motivación no depende implícitamente de la organización, pero sí del puesto ofertado a un trabajador, de la estructura de la organización, del ambiente laboral en el centro de trabajo y de otros muchos factores externos.

2.2.1.2. Motivación intrínseca.

(PUJOL, 2013), indica que este tipo de motivación psicológica supone una necesidad por implicarse en algo sin recompensa externa. Un elemento que la afecta en gran medida, es la dificultad en la tarea.

Es necesario cuidar de estos factores, tanto intrínsecos como extrínsecos, debido que para motivar a los trabajadores es importante poner de realce el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, todo ello hará que el trabajador se interese en ampliar sus conocimientos, logrando objetivos alcanzables.

2.2.2. Teorías de la motivación.

2.2.2.1. Teoría de Maslow.

(PUJOL, 2013), señala que Abraham en su libro: “Una teoría sobre la motivación Humana” propone una jerarquía de necesidades humanas y sostiene que conforme se satisfacen las necesidades más básicas en todo ser humano, se van desarrollando necesidades y deseos más elevados.

(CHIAVENATO I. , 2009), manifiesta que las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto a la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más sofisticadas e intelectuales (las necesidades secundarias).

(GONZÁLEZ, 2009), dice que según Maslow, existen cinco tipos de necesidades:

- Necesidades fisiológicas: hambre, sed, abrigo, aire, sexo, evacuación, etc.
- Necesidades de seguridad: orden, estabilidad, etc.
- Necesidades de consideración y estima: poder, respeto, admiración, etc.
- necesidades de auto desarrollo del propio potencial: éxito laboral, reconocimiento, aprendizaje, etc.

Otra forma de clasificar las necesidades es distinguir entre:

- Necesidades físicas básicas o primarias.
- Necesidades sociales y psicológicas o secundarias.

Difícilmente las necesidades pueden ser satisfechas de un modo absoluto, pero si hasta un nivel que dejen de impulsar nuestra conducta. No obstante, existen algunas necesidades que cuanto más se satisfacen más se activan, convirtiéndose en verdaderos generadores que, una vez activados, no se agotan (por ejemplo: dinero, poder, etc.).

2.2.2.2. La teoría de los dos factores de Herzberg.

(CHIAVENATO I. , 2009), dice que mientras Maslow apoya su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo (perspectiva extravertida). Para Herzberg, la motivación para trabajar depende de dos factores:

- 1) **Factores higiénicos**, se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

(CHIAVENATO I. , 2009), señala que la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una muy limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera.

Pero, si son precarios, provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción. Comprenden:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Seguridad en el puesto.

- Relaciones con los colegas.

Los factores higiénicos constituyen el contexto del puesto.

2) Factores motivacionales, se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo.

(**CHIAVENATO I. , 2009**), considera que si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

- Delegación de responsabilidad.
- Libertad para decidir cómo realizar un trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente).

Existen muchas teorías sobre la motivación desde diferentes perspectivas, sabemos que cada persona se siente atraída por un conjunto de metas. Si la empresa pretende prever el comportamiento con cierta exactitud, es preciso que sepa algo sobre ese conjunto de metas y sobre lo que hará cada persona para alcanzarlas a su manera, la motivación para actuar proviene de las fuerzas internas de cada persona, las cuales las hace únicas. De acuerdo a lo estudiado en estas dos teorías se puede determinar que el personal de “ESQUIMASA” se encuentra desmotivado tanto por las necesidades humanas, como por los factores

higiénicos y motivacionales. Por ello los directivos de la empresa deben emplear técnicas motivacionales que se ajusten a la problemática que presenta la organización.

2.2.3. Cómo motivar a los empleados.

(MADRIGAL, 2009), indica que para los empleados la motivación es una de las situaciones más complejas de ser abordadas, y al respecto han surgido diversas corrientes. Sin embargo, al preguntarle en forma directa al empleado cómo motivarlo, las respuestas en un ambiente de apertura invariablemente se relacionan con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. En realidad este tipo de estímulo funciona, aunque con un alcance limitado, debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos (en forma semanal, quincenal, mensual o anual). Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización.

Existen diversas formas de motivar al personal, conforme a lo estudiado la mejor manera que “ESQUIMASA” debe estimular a los trabajadores consiste en hacerles saber que son importantes en la empresa, reconocerles cuando hacen bien su trabajo, claro está que el sueldo es importante, pero no obstante siempre es bueno felicitarles por el buen desempeño que realizan

2.2.4. Importancia de la motivación en la empresa.

(MARTINEZ, 2013), manifiesta que el personal y el rendimiento son dos pilares fundamentales en la organización. La Dirección tiende a maximizar la eficacia y productividad del individuo y este, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales, deberán coincidir.

(MARTINEZ, 2013), expresa que el trabajador trata de satisfacer en la empresa necesidades de toda índole y se integrara con la empresa en la medida en que ésta se preocupe de satisfacer sus necesidades, no solamente de pagarle. Si una persona no está interesada en su tarea, la rechazará automáticamente, actuará con desgana y no le dedicará

toda la atención que merece. Por el contrario, aquellos trabajadores identificados con su tarea emprenderán su función con más ilusión y energía.

Es fundamental la motivación en las empresas, de ello depende la productividad de la misma, no se puede olvidar que el recurso humano es el factor principal en una organización, los directivos de “ESQUIMASA” tiene que estar en constante capacitación con sus trabajadores, emplear técnicas motivacionales que sirvan de herramientas para alcanzar un alto el desempeño laboral.

2.2.5. Factores de influencia en la motivación laboral.

(PORRET, 2010), señala que el comportamiento humano es muy complejo y para explicarlo brevemente dentro del ámbito de los recursos humanos conviene tener en cuenta ciertos aspectos más relevantes.

Por lo general se acepta que la mayoría de los elementos más importantes que afectan a los factores, tanto internos como externos, son el grupo o los grupos con los que se relaciona, influyendo decisivamente en el individuo, los cuales se mencionan a continuación:

1. **Los roles y normas.** El rol como patrón de conducta esperada y una función o carácter supuestos, por lo que, los seres humanos desempeñan muchos roles, es decir puede comportarse como jefe, colega, subalterno, padre, etc. Una norma es un rol, que sirve de regla o modelo.
2. **Los sentimientos, actividades e interacciones.** Los sentimientos son fundamentalmente sensaciones y emociones; las actividades son manifestaciones del comportamiento físico; las interacciones son una especie de relaciones sociales híbridas entre sentimientos y actividades.
3. **Las tradiciones, usos y costumbres.** Son conocimientos, opiniones, doctrinas y prácticas que se transmiten de generación en generación en forma oral o escrita.

La empresa debe familiarizarse con su equipo de trabajo, para lograr un rendimiento eficaz. Recordando que cada individuo posee una personalidad distinta, por ello debe

relacionarse con el activo más importante con que cuenta la organización, de tal manera que hablen el mismo lenguaje.

2.2.6. Herramientas de motivación.

2.2.6.1. El dinero como factor motivador.

(MARTINEZ, 2013), manifiesta que tradicionalmente se vincula la motivación con el dinero que debemos dar a los empleados si hacen las cosas bien. Sin embargo, aunque el dinero es un instrumento poderoso de motivación no es el único el más eficaz en todos los casos, no todos los empleados ven el dinero como factor motivador. Para que un sistema de recompensas monetarias motive al trabajador, debe reunir una serie de condiciones:

- El empleado debe tener clara preferencia por el dinero.
- Establecer una condición clara entre dinero y rendimiento: existe una relación directa entre cantidad de dinero y nivel de rendimiento exigido. Si la recompensa económica llega en forma de incremento salarial al comienzo del ejercicio, el trabajador no percibirá que ha sido el premio a la mejora de su rendimiento.
- El empleado debe darse cuenta de que el esfuerzo conduce al rendimiento.

2.2.6.2. El reconocimiento público a los logros.

(MARTINEZ, 2013), considera que la percepción de que el propio trabajo es valorado por otros (superiores, compañeros o miembros del equipo), es un factor motivador importante. Además, las actividades de reconocimiento de los logros ajenos contribuyen a aumentar la satisfacción de los empleados.

2.2.6.3. La formación del personal.

(MARTINEZ, 2013), señala que las recompensas que supongan una formación adicional, sirven para: reforzar el comportamiento deseado y ayudar al desarrollo de habilidades personales para mejora de uno mismo.

2.2.6.4. Beneficios sociales.

(MARTINEZ, 2013), indica que existen una serie de beneficios que destacan sobre el resto y que pueden llegar a ser un atractivo importante para algunos trabajadores de alto rendimiento. Hay que tener en cuenta que si se ofrecen los mismos beneficios a todos los empleados, sin estar orientados hacia logros específicos e individuales, estos pierden valor como motivadores.

Si bien es cierto que dentro de las herramientas de la motivación se encuentra el dinero, de acuerdo a lo estudiado éste no es el principal factor con que el personal se motiva, la mayoría de los autores coinciden en que el mayor estímulo es el reconocimiento por el buen trabajo desempeñado, esto les genera satisfacción personal a los trabajadores y por ende trabajan con ganas, puesto que se sienten útiles e importantes en la empresa.

2.2.7. Estrategias para motivar al personal.

(MADRIGAL, 2009), señala que estas estrategias se refieren a la creación de condiciones en donde los empleados se sientan retados y puedan desarrollarse profesionalmente, es decir, crear ambientes donde se promueva la confianza y el trabajador sienta que el trabajo realizado tiene un sentido. La debilidad en este enfoque es que el personal se siente desarrollado únicamente cuando ve resultados puntuales de su actividad.

Ante estas posturas puede deducirse que la motivación de los trabajadores debe abordarse desde el proceso del trabajo, los objetivos conseguidos en el mismo y la retribución final, por lo que es recomendable aplicar las siguientes pautas administrativas:

1. Generar estructuras administrativas eficientes en donde exista transparencia en las reglas de conducta establecidas por la empresa, dando con esto una sensación de dirección y certidumbre en el comportamiento del empleado ante reconocimientos, promociones y reprimendas.
2. Explicar con claridad las etapas de los proyectos, haciendo prevalecer en todo momento la verdad, pues los empleados prefieren siempre una confrontación honesta con la realidad, conocer lo que las empresas esperan de ellos, y lo que a su

vez pueden esperar ellos de la empresa, así como los riesgos implícitos en la relación y las etapas involucradas fijando fechas compromiso, lo que motivará la confianza del empleado para desarrollar su potencial.

3. Apelar a la grandeza. El deseo de las personas de contribuir para realizar cosas grandiosas es inherente a su personalidad, y esto implica pasión e intensidad de integración; de hecho, uno de los mayores retos de motivar a otros es crear retos que estimulen su energía e intereses, reconozcan sus triunfos y encaren los tropiezos y fallas en el trabajo. Por lo anterior, hay que generar y entregarles las herramientas necesarias para afrontar los retos.
4. Aplicar sus valores personales y compartirlos con los empleados. En realidad, las personas y las empresas comparten valores sencillos y universales, como la honestidad, la justicia y la generosidad. Se deben replantear los valores empresariales hacia una visión de valores personales, ya que el sentido de pertenencia guarda gran relación con la identificación a nivel emocional del lugar en donde se desarrolla el empleado.
5. Trabajar intensamente hacia los objetivos. La motivación de las personas gira con base en un sentido de trascender, por lo que la clarificación de los objetivos de la empresa y su aportación en los mismos es de vital importancia para los trabajadores.

Considerando las estrategias estudiadas por este autor, cabe indicar la relevancia que tiene emplearlas dentro de la empresa para motivar al personal, el empleado necesita confianza, honestidad, reconocimiento y sentirse que no solo trabajan por un sueldo, sino por amor a la camiseta, todo esto conlleva que alcancen un alto nivel de rendimiento laboral.

2.2.8. Técnicas de motivación efectivas.

2.2.8.1. Mejora de las condiciones laborales.

(GONZALEZ, 2009), indica que consiste en aumentar la motivación laboral mejorando factores, tales como, salarios razonables y equitativos, políticas y normas de la compañía

justas y aceptadas, condiciones físicas del entorno laboral agradables (luz, temperatura, mobiliario, decoración) y materiales adecuados para la realización del trabajo.

2.2.8.2. Adecuación persona/puesto de trabajo.

(GONZALEZ, 2009), manifiesta que la adecuación se basa en establecer, para cada sujeto de la organización, una relación adecuada entre su puesto de trabajo y el mismo. Esta técnica consiste en adaptar los conocimientos, habilidades y experiencias que pueda tener el individuo, con la tarea que se le va a encomendar que lleve a cabo.

2.2.8.3. Enriquecimiento del trabajo.

(GONZALEZ, 2009), expresa que consiste en la modificación de las tareas a realizar, para que a las personas que las ejecutan les resulte menos monótona, y puedan emplear así mejor sus capacidades personales siendo más responsables en sus tareas.

2.2.8.4. Reconocimiento del trabajo efectuado.

(GONZALEZ, 2009), manifiesta que esta técnica consiste en reconocer y elogiar al trabajador un trabajo bien hecho, o siempre que haya una mejora en su rendimiento, aunque sea ligera.

2.2.8.5. Evaluación del rendimiento laboral.

(GONZÁLEZ, 2009), señala que en la evaluación del rendimiento laboral se debe ofrecer información al subordinado con respecto al trabajo que ha realizado, comparando los objetivos elaborados con los efectivamente alcanzados.

Estas técnicas de motivación efectivas, son idóneas para aprovechar y utilizar dentro de “ESQUIMASA”, puesto que se ajustan a la problemática que presenta la empresa, estas herramientas permitirá optimizar el desempeño laboral y potenciara el desarrollo profesional del talento humano de la empresa.

2.2.9. Factores que inciden en el desempeño laboral.

2.2.9.1. Actitud positiva.

(HERNÁNDEZ, 2011), expresa que la automotivación componente de la inteligencia emocional y la actitud positiva están íntimamente vinculadas, ya que la primera produce energía para lograr las metas y la segunda la canaliza hacia el éxito. Por ello mantener una actitud positiva, asertiva y proactiva en el trabajo es un factor que incidirá favorablemente en el desempeño laboral.

2.2.9.2. Trabajar dentro del orden.

(HERNÁNDEZ, 2011), manifiesta que generar orden y no desorden en el cumplimiento de todas nuestras actividades laborales constituye un factor esencial para que aseguremos la eficiencia y eficacia en el trabajo. En una empresa el orden conlleva crear una estructura de organización, estableciendo planes de acción, división de labores, funciones y responsabilidades, procedimientos y métodos, políticas operativas y administrativas, con el fin de armonizar el desarrollo de las actividades y la utilización eficiente de los recursos humanos.

2.2.9.3. Adaptarse a las circunstancias del cambio.

(HERNÁNDEZ, 2011), considera que en el ámbito laboral lo primero que debemos hacer es mantener actualizados los conocimientos especializados, profesionales o técnicos. Lo segundo es adquirir nuevas habilidades que la innovación tecnológica en su dinamismo hace necesario poseer, manejo del internet, tecnología de la información y avances tecnológicos.

Se tiene que tener en cuenta estos factores de incidencia en el desempeño laboral, el no prestar atención a los mismos, lleva a que muchas veces pueden ser consideradas como pretexto para bajar el rendimiento de los trabajadores. De tal manera que siempre es conveniente poner el debido cuidado a estos factores para mantener la producción del trabajador.

2.2.10. Incidencia.

(ROCHA, 2013), Considera que la incidencia es aplicada desde el punto de vista tanto de las personas como el geográfico, estas acciones incluyen la consideración de aspecto negativo en el desarrollo de las actividades, que no solo están centradas en la intencionalidad de los directivos (como por ejemplo realizar acciones con transparencia para alejarse de ocasiones de fraude) sino también en la consideración de efectos colaterales o externalidades negativas previsibles (por ejemplo la contaminación visual o ambiental en la localidad en la que opera la empresa).

2.2.11. Empresa.

(GIL, 2010), considera que hoy en día, todos vivimos rodeados de empresas, que son de interés por razones diferentes, ya sean de tipo productivo, por su interés financiero, etc. Todas estas razones son las que consideran a la empresa como una realidad socio-económica a estudiar dentro del ámbito de las ciencias sociales, y en particular dentro de la economía.

(RICO, 2012), señala que las empresas son distintas entre sí: las hay grandes y pequeñas, en sectores de alta innovación o más tradicionales, con forma jurídica o no. Todas las empresas realizan una actividad económica bajo la dirección de un empresario y comparten una misma naturaleza: son empresas y deben crear valor o eficiencia en el sistema económico.

(VÁSQUEZ, 2010), expresa que es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Aunque su función básica es la de producir bienes y servicios, también es partícipe en la creación de empleo, desarrollando inversiones y mejora de la tecnología

El personal de la empresa “ESQUIMASA” necesita estar seguros que son apreciados y valorados, que sus esfuerzos y aportes son reconocidos, que gracias a estas acciones obtendrán gratificaciones, y que sus puestos de trabajos son espacios seguros y confiables, de donde obtienen el sustento, para sobrevivir y para alcanzar un constante desarrollo personal.

De lo antes mencionado, (**SARQUIZ, Milagros & UZCATEGUI, Geraldine, 2009**), en su tesis de grado titulada: “ANÁLISIS E IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS”, se plantearon como objetivo general establecer estrategias motivacionales con el objetivo de analizar la importancia de la motivación laboral en establecimientos hoteleros. Entre sus conclusiones manifiestan que, en relación a los programas motivacionales de incentivos no monetarios que llevan a cabo algunas organizaciones por el desempeño de sus trabajadores, no está claramente definido, de acuerdo a lo reflejado en la observación directa obtenida, debido que no se encuentran documentos o manual que demuestren que realmente se ejecutan dichos programas. Así mismo señalaron que los beneficios sociales que ofrecen algunas organizaciones, son un factor influyente a la satisfacción de los trabajadores, lo cual tiene mucha preponderancia a nivel de motivación laboral. Finalmente indicaron que las estrategias motivacionales y reconocimientos al personal permitirán el incremento del desempeño laboral.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2. Tipos de investigación.

Los tipos de investigación que se utilizaron fueron los siguientes:

3.2.1. De campo.

Se realizó la investigación en las instalaciones de la empresa “ESQUIMASA”, localizada en el cantón Quevedo, mediante la implementación de encuestas y entrevistas a los trabajadores y gerente de la empresa. La finalidad del estudio de campo fue de recoger información referente al tema de investigación.

3.2.2. Bibliográfica.

Como base del marco teórico, se utilizó la investigación bibliográfica, la cual se basó en textos, sitios de internet y tesis relacionadas con el tema de investigación.

3.3. Métodos de investigación.

En la presente investigación se aplicaron los siguientes métodos:

3.3.1. Inductivo-deductivo.

Este método permitió interpretar y razonar la información extraída en la empresa “ESQUIMASA”, mediante la aplicación de encuestas y entrevista dirigidas al personal de la empresa y al gerente, con el propósito de responder los objetivos planteados y emitir un diagnóstico del nivel de rendimiento del talento humano en la empresa.

3.3.2. Analítico-sintético.

Este método permitió analizar y sintetizar toda la información compilada, tanto del estudio de campo, como la citada a través de fuentes bibliográficas. El análisis de los resultados accedió en alcanzar los objetivos y establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

3.4. Fuentes de recopilación de la investigación.

3.4.1. Primaria.

Mediante la visita que se realizó a la empresa ESQUIMASA y la realización de las encuestas y entrevista se obtuvo la aceptación de los colaboradores y los directivos de la organización.

3.4.2. Secundaria.

Estuvo sustentada la fundamentación teórica con la utilización de textos, internet, entre otros.

3.5. Diseño de la investigación.

Se realizó la investigación basada en encuestas realizadas a todo el personal y una entrevista al gerente de la empresa. Se efectuó un análisis FODA para descubrir las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los colaboradores de ESQUIMASA. Por ser una población finita la muestra se considera de 24 trabajadores.

3.6. Instrumentos de la investigación.

Los instrumentos que se utilizaron para la recopilar la información, fueron los siguientes:

3.6.1. Entrevista.

Se efectuó una entrevista al gerente de la empresa “ESQUIMASA”, para determinar cómo es la gestión actual del talento humano, y la viabilidad de la aplicación de nuestro proyecto investigativo.

3.6.2. Encuestas.

Para conocer cómo se sentían en cuanto a la motivación y la satisfacción laboral, se realizó 24 encuestas al personal que conforma la empresa “ESQUIMASA”.

3.7. Tratamiento de los datos.

Una vez recopilada las encuestas, estas se tabularon en formato de EXCEL 2010, para el análisis respectivo que permitieron realizar las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

3.8. Recursos humanos y materiales.

Para el desarrollo de la investigación se necesitaron de los siguientes recursos y materiales:

Equipos de oficina	Cantidad
---------------------------	-----------------

Computadora.	1
Impresora.	1
Pen Drive.	1
Internet (horas).	200

Útiles de oficina	
--------------------------	--

Libros	15
Hojas A4	1700
Carpetas	4
Empastados	4
Cuaderno	1
Lápiz	1
Bolígrafo	2
Borrador	1
Resaltador	2
Tintas	4

Otros	
--------------	--

Director proyecto de investigación	1
Investigadora	1

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.

4.1.1. Resultados de las encuestas aplicadas al personal de la empresa “ESQUIMASA” de la ciudad de Quevedo.

1. ¿Se siente usted motivado por el trabajo que desempeña?

Cuadro 1. Motivación en el trabajo.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	04	17
Nunca	20	83
Totales	24	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa ESQUIMASA.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

El cuadro 1, muestra que la gran mayoría de los encuestados consideran que no se sienten motivados en el trabajo, esto refleja claramente que la motivación es deficiente, ello conlleva que no realicen eficientemente sus funciones.

2. ¿Se encuentra usted de acuerdo con el puesto que ejerce?

Cuadro 2. Satisfacción en el puesto de trabajo.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	04	17
En desacuerdo	20	83
Totales	24	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa ESQUIMASA.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

Según el cuadro 2, indica que la mayor parte de los trabajadores encuestados no están de acuerdo con su puesto de trabajo, esto afecta directamente al ambiente laboral y a la productividad de la empresa.

3. ¿La empresa les ofrece incentivos salariales como recompensa por su esfuerzo y dedicación?

Cuadro 3. Recompensa en el trabajo.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Con frecuencia	0	0
A veces	05	21
Nunca	19	79
Totales	24	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa ESQUIMASA.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

De acuerdo al cuadro 3, la gran mayoría de los encuestados manifestaron que no les ofrecen incentivos salariales, en este indicador observamos que en pocas ocasiones se incentiva a los empleados, lo cual no resulta favorable para el personal, debido que para ellos es fundamental recibir un premio o un bono extra cuando se esfuerzan por dar más a la empresa.

4. ¿Recibe usted reconocimientos de felicitaciones fruto de su buen desempeño laboral?

Cuadro 4. Reconocimientos por desempeño laboral.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Nunca	24	100
Totales	24	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa ESQUIMASA.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

En el cuadro 4, todos los encuestados indicaron que no reciben reconocimientos por su buen desempeño laboral, podemos apreciar que lamentablemente los trabajadores no reciben un gesto de amabilidad por parte de su Jefe.

5. Su desmotivación en el trabajo es por:

Cuadro 5. Desmotivación en el trabajo.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Bajos sueldos	05	21
Recargo de trabajo	05	21
No capacitan al personal	14	58
Totales	24	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa ESQUIMASA.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

En el cuadro 5, la gran mayoría de los encuestados atribuyen que su desmotivación al trabajo se debe a que no capacitan al personal, la minoría indica que tienen recargo de trabajo y que reciben bajos sueldos, lo cual genera un bajo rendimiento laboral.

6. ¿La empresa cuenta con un entorno favorable para desempeñar sus funciones?

Cuadro 6. Entorno en el trabajo.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Sí	2	8
No	22	92
Totales	24	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa ESQUIMASA.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

Como se observa en el cuadro 6, la gran mayoría de los encuestados manifiestan que no cuentan con un entorno favorable dentro de la empresa, por ende no existe un clima laboral idóneo donde ellos puedan desempeñar a cabalidad sus labores.

7. ¿Alguna vez le han enseñado técnicas motivacionales para mejorar el desempeño?

Cuadro 7. Técnicas motivacionales.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Sí	0	0
No	24	100
Totales	24	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa ESQUIMASA.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

De acuerdo al cuadro 7, la totalidad de los colaboradores de la empresa “ESQUIMASA” afirman que no les han enseñado técnicas motivacionales el mismo que sirva para mejorar su desempeño laboral.

8. ¿Cómo considera su desempeño laboral en la empresa?

Cuadro 8. Desempeño laboral en la empresa.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	0	0
Bueno	04	17
Regular	20	83
Malo	0	0
Totales	24	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa ESQUIMASA.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

Según el cuadro 8, la gran mayoría de los encuestados manifiestan que su desempeño laboral es regular, mientras que la minoría señala que es bueno, esto demuestra que la gestión del talento humano no está siendo el adecuado.

9. ¿Reciben periódicamente evaluación por el rendimiento y el logro de sus objetivos?

Cuadro 9. Evaluación de rendimiento y objetivos.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Sí	0	0
No	24	100
Totales	24	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa ESQUIMASA.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

El cuadro 9, en su totalidad los encuestados indican no recibir evaluación por el rendimiento y logro de sus objetivos, este es un indicador negativo para los trabajadores, ya que no existe por parte de la empresa una evaluación periódica para conocer y mejorar el rendimiento personal de cada uno de sus colaboradores.

10. ¿Está usted de acuerdo en que se emplee técnicas motivacionales para el personal?

Cuadro 10. Empleo de técnicas motivacionales.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	24	100
En desacuerdo	0	0
Totales	24	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa ESQUIMASA.
Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

De acuerdo al cuadro 10, la totalidad de los encuestados están de acuerdo con el empleo de técnicas motivacionales, este indicador refleja claramente que existe la necesidad por parte de los trabajadores la aplicación de técnicas de motivación efectivas en la empresa, a fin de mejorar el desempeño laboral.

4.1.2. Resultados de la entrevista realizada al gerente de la empresa “ESQUIMASA” de la ciudad de Quevedo.

Cuadro 11. Análisis de los resultados de la entrevista.

Preguntas	Respuestas	Análisis
1.- A su criterio ¿Qué es la motivación?	La motivación es incentivar a los empleados para que cumplan con su trabajo, sin sentirse presionados para que trabajen tranquilos y en un buen clima laboral.	El gerente de la empresa “ESQUIMASA”, manifestó que la motivación es trabajar sin presión, en un clima armonioso.
2.- ¿Cuáles son los beneficios que la empresa brinda a su personal?	Además de los beneficios sociales que demanda la ley, se les otorga permisos por cualquier situación que ellos requieran, siempre y cuando presenten un justificativo que avale estos permisos.	El entrevistado indicó que ofrece beneficios sociales a sus trabajadores y permisos cuando ellos lo solicitan, pero no obstante, es necesario que el personal cuente con beneficios que la empresa le brinde, como retribuciones por producir más en un periodo determinado, entre cosas; que sirvan para mejorar el rendimiento de sus colaboradores.
3.- ¿Informa usted a sus trabajadores los objetivos que deben cumplir?	Por supuesto, se les informa con anterioridad de las metas y objetivos que se deben cumplir en la semana o en el transcurso del mes.	El gerente expresó que si se informa previamente las metas que la empresa debe cumplir.

4- ¿Cómo motiva a los empleados para llegar a ese objetivo?	La empresa como le dije, cumple con todos los beneficios de ley que por derecho les corresponde a los trabajadores, ellos saben que cumplimos con nuestras obligaciones patronales, por lo tanto no necesitamos impulsarlos de otra manera para que cumplan con los objetivos de la empresa.	La máxima autoridad de la empresa indicó que no motivan a sus trabajadores para que cumplan los objetivos propuestos, ello conlleva que no desempeñen eficazmente las metas trazadas por la empresa.
5- ¿Atiende usted todas las inquietudes que le plantea el personal?	Claro, siempre y cuando se pueda, trato de atender las inquietudes de mis colaboradores.	El entrevistado indicó que cuando se puede atiende las necesidades del personal,
6- ¿Cómo califica la empresa el desempeño laboral?	A través de la responsabilidad y el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa. Cuando un empleado cumple estas metas significa que el desempeño laboral de ellos se está desarrollando de la mejor manera.	El gerente señaló que califican el desempeño del personal a través del cumplimiento de los objetivos, pero si no se los motiva para llegar al desarrollo de esos objetivos, el personal no tendrá un excelente desempeño laboral
7- ¿La empresa fomenta el	Dentro de nuestra planificación no tenemos destinados	El gerente manifestó que no cuentan con un programa para

compañerismo?	reuniones o eventos para que los trabajadores de ESQUIMASA se recreen y se reúnan, pero la empresa está trabajando en ello en aras del bienestar de nuestro personal.	que el personal se recree y se distraiga. Es importante que los trabajadores tengan un día de convivencia para que se relacionen entre ellos.
8- ¿Demuestra usted actitudes de solidaridad ante situaciones imprevistas que afecten al trabajador?	Por supuesto, trato en la medida de lo posible resolver diferente situación de cada uno de ellos.	El entrevistado manifestó si se muestra solidario con las situaciones de sus colaboradores.
9- ¿Aprovecha la empresa las fortalezas y debilidades de los trabajadores para orientarlos al mejoramiento de sus funciones?	Tratamos de ayudar a eliminar sus debilidades y a potenciar sus fortalezas en beneficio de ellos y de la empresa.	El gerente de “ESQUIMASA” señaló que aprovecha las fortalezas del personal y elimina sus debilidades, esto es importante, porque ayuda que el personal avance y crezca profesionalmente.
10- ¿Posee la empresa un modelo de técnicas de motivación efectivas que sirva para optimizar el desempeño laboral?	No, pero estamos predispuestos a trabajar en ello, sería de gran utilidad contar con un modelo que nos permita mejorar cada día para el desarrollo profesional de nuestro personal.	La autoridad máxima de la empresa, señaló que sería muy útil contar con modelo de técnicas motivacionales para el desarrollo profesional del talento humano de “ESQUIMASA”

Fuente: Entrevista realizada al gerente de la empresa “ESQUIMASA”.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

4.1.3. Análisis FODA.

Para dar cumplimiento con uno de los objetivos específicos, se realizó un análisis FODA, el mismo que permitió obtener los resultados de la investigación de campo, el cual demostró los siguientes resultados:

Cuadro 12. Análisis FODA de los colaboradores de la empresa “ESQUIMASA”.

Fortalezas • Experiencia en el cargo que ocupan. • Disposición al trabajo y compromiso. • Deseo de cumplir nuevos retos. • Cumplimiento en los horarios de trabajo.	Debilidades • Falta de capacitación por parte de la empresa en cuanto a motivación para el personal. • No existe recreación, ni convivencia para el personal. • Desmotivación al realizar su trabajo e insatisfacción laboral.
Oportunidades • Conservar su puesto de trabajo. • Predisposición del personal para sacar adelante a la empresa. • Los trabajadores se identifican con la empresa.	Amenazas • Bajo rendimiento laboral. • Paralización de las actividades por falta de rotación del personal. • La designación de los trabajadores no se da de acuerdo con el perfil que exige los cargos.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Lorena Lourdes Alcívar Montes.

4.1.4. Capacitación al personal.

En base a los resultados obtenidos, se sugiere capacitar al personal, para motivarlos y demostrarles que los directivos se encuentran interesados en el éxito personal y profesional de cada uno de sus colaboradores.

Categorías de la Capacitación

Automotivación, compromiso y crecimiento laboral

Temáticas

- Responsabilidad y compromiso con la institución.
- Auto valoración.
- Auto confianza.
- La comunicación como herramienta poderosa.
- Auto motivación utilizando inteligencia emocional.
- Personas de calidad.
- Negociación y relaciones interpersonales.

Dirigida a incidir en:

En la auto-motivación en el desempeño y compromiso laboral. Valorar el aporte a la calidad de vida en el trabajo, el valor agregado del talento humano y el sentido del trabajo en el desarrollo de la identidad individual, colectiva y corporativa.

Por medio de:

Charlas, adiestramiento, entre otros.

Responsable:

Directivos del Talento humano.

Desarrollo humano, profesional y organizacional

Temáticas

- Motivación enfocada a la optimización del desempeño laboral.
- Actitud personal y trabajo en equipo.
- Comunicación en grupo.
- Misión y valores organizacionales.
- Eficacia y eficiencia.
- Ser proactivos.
- La excelencia y el mejoramiento personal.

Dirigida a incidir en:

Incrementar las actitudes personales y el nivel profesional en las diferentes áreas específicas.

Por medio de:

Charlas, adiestramiento, entre otros.

Responsable:

Directivos del Talento humano.

4.1.5. Modelo de técnicas de motivación efectivas para la empresa “ESQUIMASA”

Dar mayor autonomía

- Es una técnica de motivación efectiva, ya que satisface la necesidad que tiene el ser humano de tener el control de su destino; pero como requisitos es necesario darle la autonomía solo a trabajadores competentes, brindarle a estos suficiente información y retroalimentación como para que puedan tomar buenas decisiones, y crear un ambiente de confianza en donde no teman cometer errores.
- Para aplicar esta técnica en la empresa “ESQUIMASA” se podría, por ejemplo, darle al trabajador la capacidad para decidir cómo realizar una tarea, la facultad para realizar pequeños gastos o gastar un determinado presupuesto como crea conveniente, la confianza para decidir cuándo trabajar siempre y cuando cumpla con sus responsabilidades y obtenga los resultados esperados, etc.

Ofrecer incentivos

- Ofrecer incentivos es otra técnica efectiva, pero para obtener mejores resultados es recomendable ofrecer los incentivos de una forma no controladora; por ejemplo, en vez de decirle al trabajador simplemente que si logra una meta lo vamos a premiar, decirle que nos gustaría recompensar el esfuerzo y la dedicación que ponga por alcanzar la meta.
- Para aplicar esta técnica se haría, por ejemplo, ofrecer al trabajador un bono anual si es que llega a cumplir sus metas, una recompensa dineraria en caso de tener un buen desempeño, o un premio si logra obtener más producción que sus compañeros.
- Esto puede realizarse mediante la evaluación mensual y anual de los trabajadores de la empresa “ESQUIMASA”, en el desempeño de sus actividades y premiar él o los más destacados a través de la entrega de reconocimientos y otros estímulos, que la empresa estaría dispuesto a entregar según su presupuesto (tales como cestas

alimentarias, bonos monetarios, y premios varios) por cada área y/o coordinación de trabajo.

Dar reconocimiento

- Dar reconocimiento es una técnica que funciona, ya que satisface la necesidad que tiene el ser humano de sentirse valorado; pero como requisito es necesario que los reconocimientos sean genuinos y sinceros, es decir, que les sean dados a un trabajador que realmente los merezca y no simplemente con la intención de motivarlo.
- Para aplicar esta técnica se realizaría, por ejemplo, una ceremonia de reconocimiento en donde se premie al mejor equipo de la empresa, recompensar económicamente al trabajador que haya tenido el mejor desempeño en el año, o hacerle saber a un trabajador que ha hecho un buen trabajo y felicitarlo por ello.

Fomentar las relaciones

- Fomentar las relaciones es una gran técnica de motivación ya que satisface la necesidad innata que tiene el ser humano de relacionarse con otras personas, aunque debemos tener en cuenta que esta necesidad suele estar más presente en personas extrovertidas que en las introvertidas.
- Para aplicar esta técnica en la empresa se puede crear grupos o equipos de trabajo (lo cual además de permitirles relacionarse con otros trabajadores les da identidad y un sentido de pertenencia), organizar eventos de empresa, hacer actividades o reuniones fuera del trabajo, etc.

Mostrar interés

- Mostrar interés es una técnica que da buenos resultados ya que satisface otra necesidad innata en el ser humano relacionada con la necesidad de relacionarse con otras personas, que es la de sentirse querido, apreciado y escuchado.
- Esta técnica se aplicaría, preguntándole al trabajador por qué está teniendo un bajo desempeño y qué lo motivaría (lo cual además nos ayuda a identificar otras formas

de motivarlo), aconsejarle sobre sus problemas personales, apoyarlo en sus metas personales, darle tiempo y permiso para que cursen estudios, etc.

Mejora de la auto motivación.

- Es una de las técnicas más sencillas, ya que no requiere ningún tipo de inversión económica, sólo un adecuado proceso de selección donde se busque la adecuación plena del trabajador al puesto.
- Puede que el proceso de contratación sea más largo, que pasen decenas de candidatos hasta llegar al adecuado; Sin embargo, cuando se encuentre al trabajador que realmente se siente a gusto con su trabajo, con su puesto y sus funciones, se habrá conseguido un trabajador auto motivado ya que cuanto más te gusta lo que haces, menos ganas tienes de llamarlo “trabajo”.

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.
- Además de las herramientas directas, podemos hablar de las indirectas, en el caso de los trabajadores que se encuentran en el área de producción, deberían contar con una tv o un equipo de sonido para escuchar música, de esta manera les resultaría más sencillo pasar largas horas en su puesto de trabajo.

Dar variedad

- Ésta técnica da buenos resultados, ya que la variedad es un motivador común en las personas; pero además, evita que los trabajadores caigan en la rutina de realizar siempre las mismas funciones o tareas, lo cual suele ser una fuente de aburrimiento y desmotivación.

- Para dar variedad se puede, por ejemplo, rotar al trabajador de puesto, intercambiarlo temporalmente de puesto con otro trabajador, enriquecer su puesto de trabajo con nuevas funciones, tareas o actividades, ponerle nuevos retos o metas, animarlo a que proponga nuevas formas de hacer las cosas, etc.

La adecuación del trabajador a su puesto de trabajo

- Es la forma más óptima de aprovechar los recursos humanos procurando su máxima satisfacción. Una correcta aplicación de esta técnica, presupone disponer de unas detalladas descripciones de puestos y de inventarios de personal completos.
- La selección de personal lleva a la práctica esta técnica al incorporar a la organización a aquellos individuos con potencial de desarrollo y que alcanzarán un nivel más alto de rendimiento. De este modo, el individuo se sentirá motivado en el puesto asignado al satisfacer las necesidades de autorrealización y de logro.
- Un trabajador que no está capacitado para el puesto que va a ocupar, se va a desmotivar, ya sea por aburrimiento si sus capacidades son mayores, o por estrés si son inferiores.

La participación

- Esta técnica es muy útil para motivar y estimular el desarrollo personal y a la vez profesional estando relacionada con el enriquecimiento del trabajo.
- Un buen mando permite que los componentes de su equipo se introduzcan dentro de su campo de actuación no dejándoles al margen de ningún trabajo. Esto se debe a que sus empleados poseen las suficientes capacidades para poder desarrollar cualquier tarea. Además, estas personas desean poder utilizarlas no siendo sólo meros ejecutores de una serie de órdenes.

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.

- Ver que tienen formación, que les ayuda a hacer las cosas mejor, más eficientemente, y con más calidad, les motiva. Y al hacerlo, comprenden que también pueden ascender si llegan a un nivel de conocimiento y práctica adecuado.

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.

Establecer metas

- Establecer metas es una técnica de motivación efectiva, debido que las mismas significan a las personas un reto y les permiten enfocarse; pero como requisitos es necesario que las metas sean claras, específicas, retadoras pero alcanzables, y que el trabajador esté de acuerdo con ellas y las acepte o, en todo caso, que les sean impuestas por alguien en quien confía.
- Para aplicar esta técnica se podría por ejemplo, ponerle al trabajador la meta de aumentar la carga de materia prima, de mejorar la productividad, de disminuir la inasistencia de personal, etc.

4.2. Discusión.

Una vez que se ha aplicado la encuesta a los colaboradores de la empresa y la entrevista al gerente general, se pudo obtener los resultados, los mismos que se presentan a continuación:

En la pregunta 1, se constata que los trabajadores no se encuentran motivados con el trabajo que desempeñan, siendo ésta la principal necesidad insatisfecha del talento humano que forma parte de la organización, esto ocurre porque como dice **(CHIAVENATO I. , 2009)** “El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción”.

Mientras que **(SANTOS, 2009)**, señala a la motivación como la situación emocionalmente positiva, que se produce en un sujeto, cuando existe un estímulo o incentivo que le satisface una necesidad, lo que permite obtener de él, una conducta deseada.

En la pregunta 2, el 83% de los empleados afirmaron que no están de acuerdo con su trabajo, a propósito **(MARTINEZ, 2013)**, manifiesta que si la empresa quiere que todos los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo, presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador.

La pregunta 4, evidencia que el 100% de los trabajadores, no reciben reconocimientos fruto de su buen desempeño laboral por parte de la empresa, al respecto de esto **(DUBRIN, 2009)**, considera que motivar a otros mediante el reconocimiento de los logros y el elogio puede considerarse una aplicación directa del reforzamiento positivo. El reconocimiento es un potente motivador porque todos los seres humanos sienten necesidad de que se reconozca su labor. Así mismo el reconocimiento es eficaz porque muchos trabajadores sienten que no se les presta la atención suficiente, los empleados agradecen tanto los elogios por un trabajo bien hecho, como el salario que reciben cada mes por su pago.

Así mismo en la pregunta 10, el 100% de los trabajadores creen necesaria la aplicación de técnicas de motivación efectivas, de tal manera que mejore la eficiencia de sus actividades, su directivo principal considera útil contar con dichas técnicas, lo que puede tener un impacto positivo en el desempeño del personal y en la productividad de la empresa.

Finalmente se pudo constatar la importancia de técnicas motivacionales dentro de la empresa, tal como lo expresa **(COSTUMERO, 2009)**, es importante que el trabajo sea motivador para las personas, para conseguir un nivel adecuado de motivación y desempeño en el trabajo podemos ayudarnos de técnicas motivacionales que fortalecerán el desempeño y satisfacción laboral del personal.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

Con respecto a los objetivos planteados para el desarrollo de la investigación se concluye que:

- En el análisis FODA se encuentra como fortalezas, que el personal de la empresa posee experiencia en el cargo que ocupan, tienen compromiso y disposición al trabajo, deseos de cumplir nuevos retos y cumplimiento en los horarios; como debilidades encontramos la falta de capacitación por parte de la empresa en cuanto a la motivación, además de ello no cuentan con programas de recreación ni convivencia, el mismo que sirva para fomentar el compañerismo entre ellos, así mismo no realizan evaluación de desempeño, el personal se encuentra desmotivado e insatisfecho al realizar su trabajo; como oportunidades tenemos que conservan su puesto de trabajo, el personal se siente identificado con la empresa; como amenazas existe un bajo rendimiento laboral y la paralización de las actividades por falta de rotación del personal.
- La empresa “ESQUIMASA” no está tomando en cuenta lo importante que es capacitar al personal, para que se desempeñen de una manera eficiente en sus puestos de trabajo, están dejando en segundo plano a la motivación y lo que esta representa para la buena imagen de la organización y en si del éxito empresarial.
- Se evidencia la ausencia de técnicas motivacionales en la empresa, debido que no existe en el cliente interno conformidad con su puesto de trabajo, puesto que no cuentan con un sustento motivacional integral que permita generar en el personal un mayor rendimiento laboral. Por ello es importante y muy necesario el empleo de técnicas de motivación efectivas para la empresa “ESQUIMASA”, ya que beneficiara de manera positiva en el desempeño laboral de sus colaboradores.

5.2. Recomendaciones.

- Aprovechar las fortalezas y oportunidades, corregir las debilidades y amenazas, de tal manera que facilite y se mejore el funcionamiento de las actividades de la empresa “ESQUIMASA”. Ofrecer un entorno agradable a los trabajadores para la realización de su trabajo, la empresa debe evaluar el rendimiento laboral, ofreciendo información al personal con respecto al trabajo que han realizado, es prudente medir de alguna manera la labor de cada colaborador, de modo general, objetivo y particularizado, donde predomine la retroalimentación jefe- colaborador en la evaluación con la finalidad que ambos puedan manejar la información de los resultados, para ajustar las mejoras, que los motive a trabajar con más empeño y eficacia.
- La empresa debe capacitar al personal, para canalizar las necesidades, inquietudes y expectativas, a través del departamento de Recursos Humanos, para que éstos puedan impulsarlos al desarrollo dirigido de metas específicas. Buscar de qué manera se puede satisfacer cada una de las necesidades de los colaboradores, tanto personales como sociales. Es muy importante darle siempre motivos al personal para que se comprometa con la empresa, de tal manera que aumente su nivel de desempeño laboral y personal.
- Sugerir a la gerencia emplear las técnicas de motivación efectivas como una herramienta estratégica, que permita optimizar el desempeño laboral del talento humano de la empresa “ESQUIMASA”.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura citada.

- BERBEL, G. G. (2011). MANUAL DE RECURSOS HUMANOS. 10 Programas para la gestion y el desarrollodel Factor Humano en las organizaciones actuales. España: EDICIONES UOC. 397 pp.
- CASTELLANOS, C. (28 de mayo del 2012). La gestion del desempeño en las organizaciones. Obtenido de GESTIOPOLIS.
- CHIAVENATO, I. (2009). Administraciòn de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. (octava ed.). Mexico: MacGraw Hill. 524 pp.
- COSTUMERO, G. I. (2009). Relaciones en el Entorno de Trabajo. España: Paraninfo,S.A. 247 pp.
- FERNÁNDEZ, S. E. (2010). ADMINISTRACION DE EMPRESAS. España: PARANINFO S.A. 801 pp.
- GIL, E. M. (2010). Còmo crear y hacer funcionar una empresa. España: ESIC EDITORIAL. 671 pp.
- GONZÁLEZ, G. M. (2009). Habilidades directivas; Motivación, Técnicas de motivación. España: INNOVA Y CUALIFICACIÓN, S.L. España. 301 pp.
- GUIDARELLI, L. (2012). Como ser un lider en cualquier situacion. Barcelona-España: De Vecchi Ediciones S.A. 98 pp.
- HERNÁNDEZ, C. E. (2011). Controle su entropia. Mexico: SELECTOR, S.A. 144 pp.
- MADRIGAL, T. B. (2009). HABILIDADES DIRECTIVAS. Mexico: MCGRAW HILL INTERAMERICANA. 257 pp.

- MARISTANY, J. (2009). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (2da ed.). Mexico: PEARSON EDUCACION. 464 pp.
- MARTINEZ, G. M. (2013). La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores. Madrid- España: Díaz de Santos, S.A. 310 pp.
- PORRET, G. M. (2010). Gestion de personas. Manual para la gestion del capital humano en las organizaciones. Madrid-España.: Esic. Editorial. 589 pp.
- PUJOL, F. (2013). MOTIVACION LABORAL. PSICOLOGIA DE LAS ORGANIZACIONES. España: BUBOK. 47 pp.
- RICO, G. M. (2012). Fundamentos Administrativos. Madrid: ESIC EDITORIAL. 254 pp.
- ROCHA, H. (2013). De la Responsabilidad Social empresarial al desarrollo integral. Buenos Aires-Argentina: LID Editorial Empresarial. 272 pp.
- SANTOS, D. &. (2009). Las Relaciones humanas en la empresa. España: Learning Paraninfo S.A. 374 pp.
- SARQUIZ, Milagros & UZCATEGUI, Geraldine. (Octubre de 2009). ANALISIS E IMPORTANCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS. Merida, Venezuela.
- VÁSQUEZ, B. E. (2010). EMPRESA Y ADMINISTRACION. Madrid-España: PARANINFO, S.A. 274 pp.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo N° 1.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA “ESQUIMASA”

Objetivo: Determinar la incidencia de las técnicas de motivación efectivas en el personal de la empresa “ESQUIMASA”.

a) Señale con una X dentro del casillero de su preferencia.

1. ¿Se siente usted motivado por el trabajo que desempeña?

Siempre	☐
A veces	☐
Nunca	☐

2. ¿Se encuentra usted de acuerdo con el puesto que ejerce?

De acuerdo	☐
En desacuerdo	☐

3. ¿La empresa les ofrece incentivos salariales como recompensa por su esfuerzo y dedicación?

Con frecuencia	☐
A veces	☐
Nunca	☐

4. ¿Recibe usted reconocimientos de felicitaciones fruto de su buen desempeño laboral?

Siempre ☐

Casi siempre ☐

Nunca ☐

5. Su desmotivación en el trabajo es por:

Bajos sueldos ☐

Recargo de trabajo ☐

No capacitan al personal ☐

6. ¿La empresa cuenta con un entorno favorable para desempeñar sus funciones?

Si ☐

No ☐

7. ¿Alguna vez le han enseñado técnicas motivacionales para mejorar el desempeño laboral?

Sí ☐

No ☐

8. ¿Cómo considera su desempeño laboral en la empresa?

Muy bueno ☐

Bueno ☐

Regular ☐

Malo ☐

9. ¿Reciben periódicamente evaluación por el rendimiento y el logro de sus objetivos?

Si ☐

No ☐

10. ¿Está usted de acuerdo en que se emplee técnicas motivacionales para el personal?

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Anexo N° 2.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA “ESQUIMASA”

Objetivo: Determinar la incidencia de las técnicas de motivación efectivas para el personal de la empresa “ESQUIMASA”.

1. A su criterio ¿Qué es la motivación?

2. ¿Cuáles son los beneficios que la empresa brinda a su personal?

3. ¿Informa usted a sus trabajadores los objetivos que deben cumplir?

4. ¿Cómo motiva a los empleados para llegar a ese objetivo?

5. ¿Atiende usted todas las inquietudes que le plantea el personal?

6. ¿Cómo califica la empresa el desempeño laboral?

7. ¿La empresa fomenta el compañerismo?

8. ¿Demuestra usted actitudes de solidaridad ante situaciones imprevistas que afecten al trabajador?

9. ¿Aprovecha la empresa las fortalezas y debilidades de los trabajadores para orientarlos al mejoramiento de sus funciones?

10. ¿Posee la empresa un modelo de técnicas de motivación efectivas que sirva para optimizar el desempeño laboral?

Anexo N° 3.

Fotos de la empresa “ESQUIMASA”



Foto 1. Entrevista al gerente de la empresa “ESQUIMASA”



Foto 2. Encuesta al personal de “ESQUIMASA”



Foto 3. Encuesta al personal de “ESQUIMASA”



Foto 4. Encuesta al personal de “ESQUIMASA”



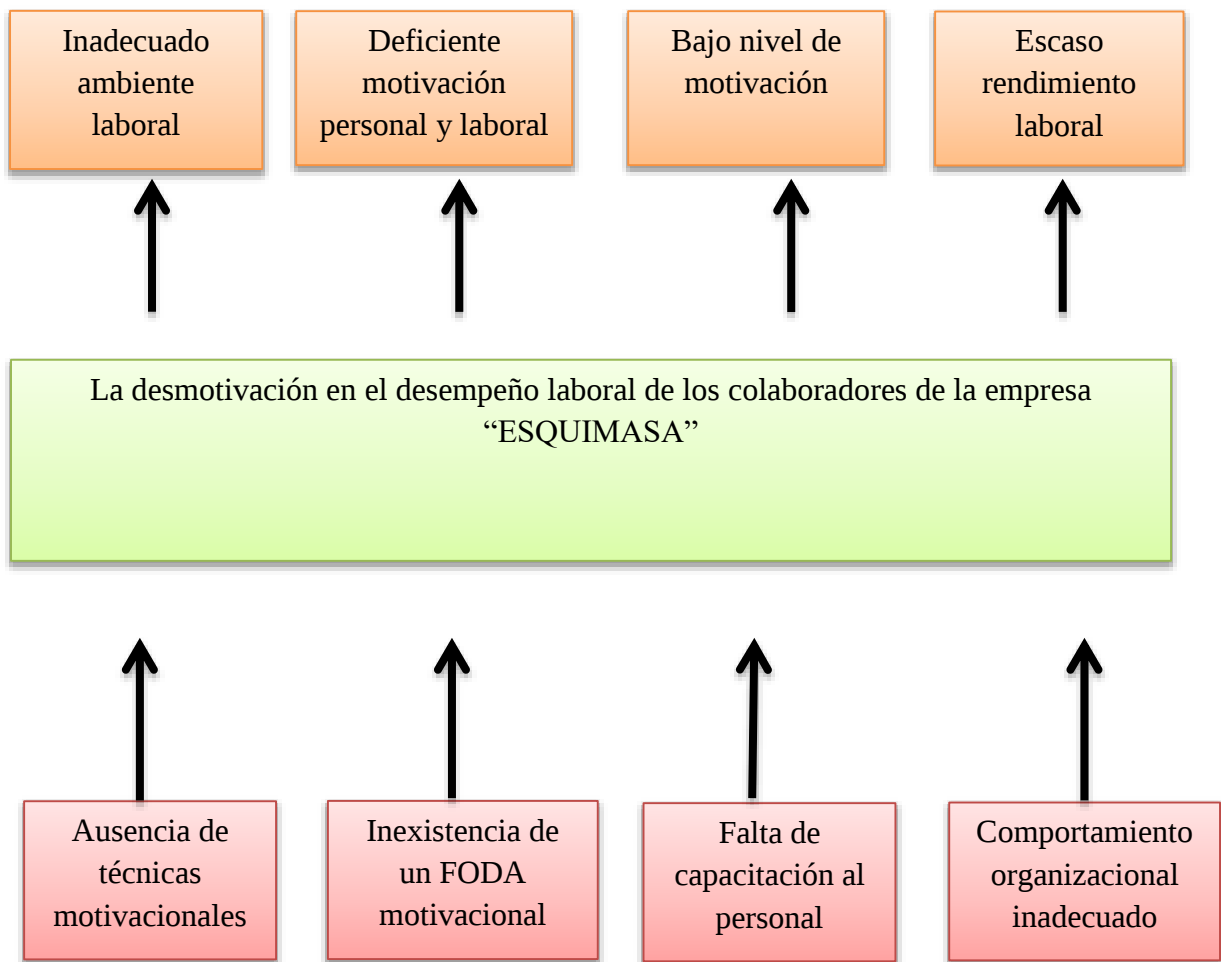
Foto 5. Encuesta al personal de “ESQUIMASA”



Foto 6. Visita al área de producción de la empresa “ESQUIMASA”

Anexo N° 4.

Árbol de problema



Anexo N° 5.

Ficha para capacitar al personal

Nombre de la Empresa: _____

Cuestionario para Personal.

Objetivo: Recolectar la información necesaria para determinar las necesidades, capacitación y adiestramiento del personal.

Indicación: Conteste correctamente y con la mayor claridad posible las siguientes interrogantes.

1. Generalidades:

Sexo: _____ Edad: _____

Puesto de trabajo: _____

Tiempo de Laborar en la empresa: _____

2. ¿En qué áreas ha recibido capacitaciones? _____

3. ¿En qué áreas necesita capacitación actualmente? _____

¿Por qué? _____

4. ¿De acuerdo a su criterio sería más adecuado recibir la capacitación?

☐ Día: _____

☐ Hora: _____

☐ Lugar: _____

5. ¿Qué técnica considera más efectiva para el proceso de enseñanza?

a. Exposiciones _____

b. Videos _____

c. Casos _____

d. Otros _____

Categorías de capacitación	Dirigida a incidir en:	Por medio de:
a) Desarrollo humano profesional y organizacional	Actitudes personales	Actitudes de motivación enfocadas al mejoramiento del trabajo en equipo, comunicación, desempeño laboral, entre otros.
	Incrementar las	Adiestramiento ,