



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES QUE  
PERMITAN MEJORAR LA EFICIENCIA  
DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA FLORISTERÍA EL VALLE, C.A.,  
UBICADA EN SAN DIEGO, CARABOBO.**

Autor (a): Carrero, Yoisselyn  
Carrillo, Gabriela

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 871239

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES QUE PERMITAN MEJORAR LA  
EFICIENCIA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
FLORISTERÍA EL VALLE, C.A., UBICADA EN SAN DIEGO,  
CARABOBO.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de  
LICENCIADA EN RELACIONES INDUSTRIALES

Autor(a): Carrero, Yoisselyn  
Carrillo, Gabriela

Tutor(a): Sara Jimenez

San Diego, Junio 2017

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Sara Jiménez portador(a) de la cédula de identidad N° 7.127.693, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) Yoisselyn Carrero y Gabriela Carrillo, portador(a) de la cédula de identidad N° 19.480.968 y 24.792.125, titulado **ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES QUE PERMITAN MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FLORISTERÍA EL VALLE, C.A., UBICADA EN SAN DIEGO, CARABOBO**, presentado como requisito parcial para optar al título de LICENCIADA EN RELACIONES INDUSTRIALES, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 01 días del mes de Junio del año dos mil Diecisiete

---

Sara Jiménez  
CI: 7.127.693



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

Estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de la empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.

Autores: Carrero, Yoisselyn  
Carrillo, Gabriela

Tutora: Jiménez, Sara

Fecha: Junio de 2017.

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación se propone como objetivo general analizar la pertinencia de estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de la empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo. De esta forma, el propósito es diseñar las estrategias que mejoren la eficacia de los trabajadores de la referida empresa. Por lo tanto, el tipo de investigación será descriptiva, ya que para recolectar los datos necesarios se realizará un análisis sistemático de problemas basados en la realidad. El cuestionario será el primer instrumento utilizado y la técnica la encuesta, para hacer un diagnóstico de la situación que permitirá obtener datos a través de preguntas dicotómicas dirigidas a la población estudiada. En este sentido se estableció una población conformada por siete (07) personas, que laboran dentro de la Floristería El Valle, C.A., ellos representarán la totalidad de la población, por las características de la investigación se tomó como muestra la misma población. Asimismo, se llevará a cabo una lista de cotejo y finalmente se analizarán los resultados para hacer la propuesta. Posteriormente se establecerán conclusiones y recomendaciones para la empresa Floristería El Valle, C.A.

**Descriptor:** Eficiencia, Estrategias, Motivación, Trabajadores.

## ÍNDICE

LISTA DE CUADROS.....	vi
LISTA DE GRAFICOS.....	vii
RESUMEN INFORMATIVO.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA</b>	
1. Planteamiento del Problema.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	8
1.3. Objetivos de la Investigación.....	8
3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos.....	9
1.4. Justificación.....	9
<b>CAPITULO II MARCO REFERENCIAL CONCEPTUA</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	12
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.3. Bases Legales.....	25
2.4. Definición de Términos Básicas.....	28
<b>CAPÍTULO III FASES METODOLÓGICAS</b>	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	31
3.2. Fases de la investigación.....	32
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los objetivos específico de la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.....	32
3.2.2. Fase II: Determinar factores motivacionales que ayuden a consolidar la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.....	34
3.2.3. Fase III: Elaborar estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo. ....	37
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPITULO V. PROPUESTA .....</b>	<b>52</b>
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	60

## INTRODUCCION

Las empresas dependen en gran medida del capital humano que las conforman, por lo que este constituye un activo vital para su funcionamiento, pero con el transcurso del tiempo y debido al crecimiento acelerado de las organizaciones a veces se va dejando de lado las necesidades de los trabajadores.

Sin embargo, cuando se trata de aumentar la eficiencia en las organizaciones hay que tomar en cuenta sus necesidades, de lo contrario esto puede generar descontento en él y por consiguiente la labor de la empresa caerá en un espiral negativo y de contracción. De allí que en los últimos años se haya generado una serie de teorías orientadas al estudio de su comportamiento y determinación de cómo suplir estas demandas, con el propósito de lograr un mayor nivel de satisfacción, para así desarrollar al máximo las capacidades y el desempeño de sus funciones. Esto sin duda repercute en el beneficio de toda la empresa.

Por lo tanto, la gerencia general y de recursos humano debe tener como norte lograr que los grupos de trabajo sean más productivos, eficientes y estén motivados a realizar las tareas para alcanzar los objetivos establecidos, de esta forma tener satisfacción laboral y al mismo tiempo alcanzar el beneficio de la organización. Además es importante servir de guía a los empleados de manera que estos puedan canalizar mejor sus áreas de competencia para captar e internalizar más toda la información que manejan relacionada con el cargo que desempeñan.

Es por ello que el propósito de la investigación es proponer estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de la empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo. En este sentido, el presente estudio consta de tres capítulos estructurados con el propósito de integrar los elementos que son congruentes con el objeto de estudio, en los cuales se explican por separado las etapas que lo conforman.

**CAPITULO El Problema:** en el cual se da a conocer el planteamiento del problema y su formulación, los objetivos de las investigaciones tanto generales como específicas, la justificación, alcance y limitaciones del mismo.

**CAPÍTULO II. Marco Teórico:** donde se encuentran los distintos antecedentes de investigaciones anteriores, las bases teóricas y la definición de términos básicos de la investigación.

**CAPÍTULO III. Marco Metodológico:** está conformado por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas donde se describen en cuatro fases los distintos métodos de recolección y análisis de datos presentes en el trabajo de grado.

**CAPÍTULO IV. Resultados**

**CAPITULO V. Propuesta**

# **CAPITULO I EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

Toda empresa es una organización dedicada a actividades cuya finalidad es económica, es decir, busca satisfacer las necesidades de un público determinado, y para ello ofrece determinados bienes o servicios. De esta forma, toda empresa es una institución compuesta por diversas partes que se interrelacionan y además están ligadas a un contexto basado en la coordinación de diversos factores de producción.

El mundo cambia con rápida e increíble intensidad cada vez mayor. Aunque el cambio siempre ha existido en la historia de la humanidad, no había tenido la magnitud y la rapidez de hoy, varios factores han contribuido a este fenómeno, como son los cambios económicos, sociales, culturales, tecnológicos, políticos, jurídicos, demográficos y ecológicos, entre otros, que actúan de manera conjunta y sistemática en un campo dinámico de fuerza, para producir resultados inimaginables, que originan imprevisibilidad e incertidumbre en las organizaciones. En fin, la globalización penetra con fuerza al proceso laboral en todas sus fases, evidenciando la dependencia cada vez mayor de las personas hacia las organizaciones en que trabajan, para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Asimismo, las organizaciones dependen directamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos.

Hay que destacar que en la administración, el departamento de recursos humanos cumple una función dedicada a la adquisición, entrenamiento, así como la evaluación

y remuneración del personal que hace vida en la organización. Al respecto, Chiavenato, Idalberto. (2009:11), explica:

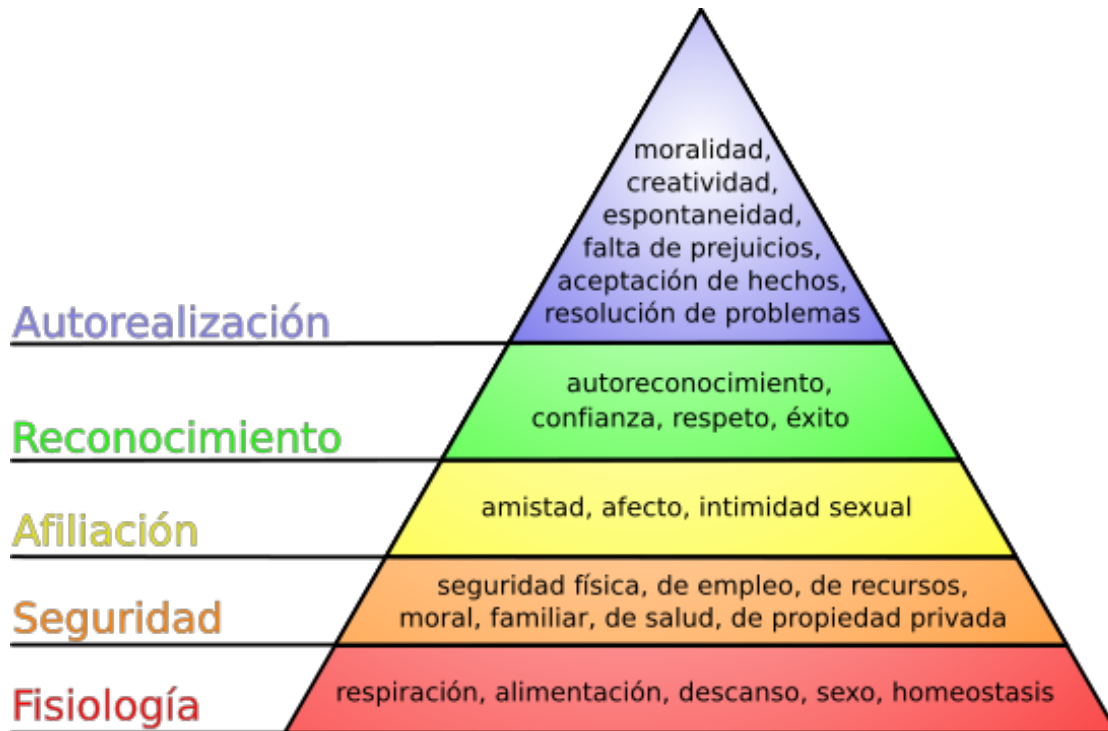
Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. (p.11)

Las organizaciones al tratar de conseguir los mayores beneficios no deben convertirse en tiranos ni explotadores con los trabajadores porque la mejor manera de llegar a alcanzar las metas es con la buena disposición e identificación que éstos tengan con la empresa, por lo que en este mismo orden de ideas Carrero Adalberto. Y Mendoza Nelson., (2005:4), plantean que:

A medida que los mercados se hacen más exigentes y competitivos, las organizaciones dependen más del conocimiento, creatividad y lealtad del factor humano; este desempeño extra de la gente no es fácil de conseguir mediante la intimidación o el autoritarismo. Por el contrario, la actitud favorable de los trabajadores hacia los objetivos de la organización se promueve mediante la creación de un conjunto de condiciones que los motive. (p.4)

El psicólogo estadounidense Maslow, Abraham. Formula en su libro Una Teoría sobre la motivación humana (1943), que el ser humano posee de forma jerárquica varias necesidades que le brindan control sobre su vida y desenvolvimiento en el entorno.

**Figura N. 1. Pirámide de Maslow, Abraham.**



Fuente: Maslow, Abraham. (1943),

Dicho de otra manera, a medida que el individuo logra satisfacer necesidades inferiores, sigue la motivación para atender otras progresivamente. De esta manera, Maslow, Abraham. (1943), ordena las necesidades en niveles, donde toma en principio la realización personal y luego tratar su desenvolvimiento en el ambiente. Así, después de la realización personal se encuentran las necesidades fisiológicas como la alimentación, el descanso, el abrigo y la seguridad; luego, el nivel de seguridad donde el individuo alcanza estabilidad, encuentra protección y busca resolver las incertidumbres.

Posteriormente, la socialización. Esta es entendida como sostener una necesidad de una relación íntima con otra persona, de vivir y ser aceptado como miembro familiar, en el entorno vecinal y laboral. Otra de las

motivaciones esenciales del ser humano es la estima. Al respecto, Maslow, Abraham. (1943), agrupa las necesidades en dos clases, donde una comprende el amor propio, la estimación propia y autoevaluación; la otra se refiere a la reputación y al éxito social.

Es así como finalmente el psicólogo indica que la más elevada es la necesidad de realización, según la cual el individuo tiene la oportunidad de cumplir con las metas establecidas utilizando las herramientas adecuadas en un entorno agradable, que le pueda generar satisfacción en alto grado.

En cuanto, a la eficiencia se define como el empleo adecuado de los recursos con los que cuenta la organización para lograr los objetivos en un lapso determinado. La eficiencia parte de la apropiada planeación y normas que forman parte del proceso administrativo; luego, en la secuencia de las acciones y el control, se busca lograr los objetivos en un tiempo e inversión mínima de acuerdo a la magnitud del producto o resultado deseado. En refuerzo a lo explicado anteriormente, el autor Oliveira, Reinaldo. (2002:20), considera que eficiencia significa “operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada” por tanto la eficacia es la base para que haya eficiencia en la ejecución de las tareas de los miembros de una empresa y de acuerdo con esto alcanzar las metas según el plazo propuesto.

En este contexto es importante acotar que la eficiencia es una acción gerencial que también se ejecutan dentro de las pequeñas y medianas empresas, también conocidas como PYMES, las cuales están avaladas por créditos de carácter social como una forma de incentivar al pequeño productor, es decir, al que desarrolla transacciones de bajo volumen. A medida que aumente su producción o el nivel de servicios, aumenta su volumen como empresa.

Asimismo, el grupo familiar que posee una empresa tiene gran parte en la toma de decisiones que derivan en las acciones y consecuencias sobre su productividad.

De acuerdo con Roca, Luis. (2005), citado por Domínguez, Ignacio. (2012), al referirse a empresas familiares expresa que los miembros de la familia tienen control legal sobre la empresa que administran; la propiedad en la que la empresa está constituida es atribuida a un único miembro de la familia. Por lo tanto, la mayoría del capital en la empresa lo posee la familia, brindándole control total y toma de decisiones importantes. La empresa se transfiere a las generaciones futuras de la familia para facilitar la gestión, control e incrementar la conexión organizacional de la misma.

Hay que destacar que en la administración, el departamento de recursos humanos cumple una función dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración del personal que hace vida en la organización. Al respecto, Chiavenato, Idalberto. (2009:11) explica:

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. (p.11)

Ahora bien, en la empresa Floristería El Valle, C.A. como empresa familiar dedicada a la comercialización de arreglos florales, el recurso humano es el principal activo por lo que es menester que este sea tomado en cuenta dada la importancia que reviste como pilar de la organización. Asimismo, el grupo familiar que posee una empresa tiene gran parte en la toma de decisiones que derivan en las acciones y consecuencias sobre su productividad.

Tal es el caso de la empresa Floristería El Valle, C.A. que tiene entre sus políticas el desarrollo integral del personal pero debe reforzar las estrategias motivacionales para hacer en estos tiempos de crisis económica un uso adecuado de sus recursos, con una planificación apropiada; de manera que las acciones realizadas sean las correctas para cumplir los objetivos deseados en el plazo propuesto.

En esta organización se ha evidenciado a través de conversaciones sostenidas con los trabajadores, de la Floristería el Valle C,A que existe un descuido notable en la incidencia de la motivación de sus trabajadores. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales por la mala relación entre los compañeros y jefes, se ha evidenciado que el salario es bajo y no satisface las necesidades de los mismos, también se halla escasa las posibilidades de un ascenso, de igual manera se observó la falta de autonomía y control en la que no se ve involucrado el empleado de sentirse comprometido con la organización.

Como consecuencia, la investigación que se realizará en la empresa Floristería El Valle, C.A., donde se propone conocer la situación actual de los factores que influyen en el alcance de sus metas según indicadores de eficiencia, para de esta forma trazar estrategias motivacionales, que redunden en el beneficio de su recurso humano y en el de la empresa como tal.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo pueden incidir la estrategia motivacionales en la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Proponer estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar la situación actual de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo, en relación a la eficiencia del trabajador.

Determinar factores motivacionales que inciden en la eficiencia del trabajador en la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.

Elaborar estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.

### **1.4. Justificación**

El factor humano es de suma importancia en toda organización, por lo que cada empresa debe garantizar y mantener el buen estado físico y mental de cada trabajador. En este sentido, la motivación es la herramienta más poderosa. Consideran los expertos que el reconocimiento personalizado e inmediato es básico para lograr el cometido que se pretende.

El reconocimiento realizado en el momento justo es un factor que incide en la motivación, tal como apunta Maslow, Abraham. las personas necesitan ser reconocidas como parte de un todo, de una familia, de una empresa. Así, en toda organización, el recurso humano debe ser reconocido y motivado de forma justa, más allá del tamaño de la empresa. Las buenas prácticas en una empresa de miles de trabajadores también se pueden desarrollar en pequeñas empresas familiares. De allí que el interés del estudio se centre en conocer este tipo de prácticas en una empresa familiar como Floristería El Valle, C.A.

De tal manera que en toda organización, la Gerencia de Recursos Humanos no solo tiene entre sus tareas el reclutamiento, la selección, la capacitación y la seguridad del personal, sino también su desarrollo. De manera que trazar estrategias motivacionales para aumentar su eficiencia y es una muestra del cuidado que se debe tener ante el desarrollo de su recurso más valioso.

Teniendo presente lo anteriormente descrito, ha surgido la inquietud de desarrollar la presente investigación basada en estrategias motivacionales para lograr la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Floristería El Valle, C.A. ya que la justificación del presente estudio reposa en las siguientes razones:

Se ha encontrado la necesidad de que esta pequeña empresa sigue creciendo, en el contexto de crisis actual que azota al venezolano y al san diegano, por lo que es importante que el recurso humano se sienta motivado para dar una mejor atención al cliente, de forma idónea y rápida. Por ello se plantea realizar una serie de estrategias motivacionales para incrementar la eficiencia del personal de la pequeña empresa. Además, es imperioso lograr los objetivos trazados en toda empresa con el uso racionado de sus recursos, y esto

debe ser asumido igualmente por todos los trabajadores de Floristería El Valle, C.A.

De tal manera que la presente investigación contribuirá especialmente en la presentación de diversas estrategias que se pueden llevar a cabo para incrementar la motivación y eficiencia de los trabajadores de Floristería El Valle, C.A., ya que de no ser así la empresa tendría que afrontar grandes problemas asociados con la supervivencia en un medio de dificultad financiera, de mercados y de consumo como el que actualmente padece Venezuela.

En primer lugar se establecen las necesidades básicas, entendiendo como tales aquellas que cualquier persona evalúa al momento de ingresar a una empresa: sueldo de convenio, obra social, espacio de trabajo, herramientas de trabajo, ambiente, entre otras,

El personal más capacitado y en mejores condiciones ofrecerá sus servicios a aquellas organizaciones que estén dispuestas a cubrir sus expectativas y fomentar su progreso. Si la empresa no ofrece condiciones básicas exigidas en el mercado laboral, seguramente sólo podrá contratar “Personal Residual”, que aceptarán estas condiciones inferiores. Si la organización consigue cubrir las expectativas de los empleados, tendrá una ventaja representada por el personal satisfecho, motivado, que como grupo desempeñará las funciones con una alta performance. Además buscará generar mejoras, propondrá ideas, que pueden ayudar al logro de los objetivos estratégicos de la compañía.

Por otra parte el desarrollo del presente trabajo de investigación permitirá ampliar los conocimientos adquiridos por parte del investigador durante los estudios y aplicarlos en el desarrollo del mismo, e igualmente servirá como base para futuros investigadores que deseen realizar estudios sobre temas relacionados.

En cuanto al alcance es importante destacar que el presente trabajo de investigación reviste un interés especial para futuros investigadores del área, ya que a través de los hallazgos podrán trazar estrategias similares que proporcionen a directivos de empresas pequeñas y/o familiares una serie de estrategias útiles para apuntalar la eficiencia de su recurso humano con ello podrá mejorar la productividad de los sistemas empresariales que consoliden. Vale la pena agregar que este estudio se desarrolla en una importante área productiva de bienes y servicios como es el municipio San Diego en el Estado Carabobo, por lo que puede ser un diagnóstico que ofrezca referencias útiles acerca de las aspiraciones en cuanto a desempeño del capital humano que crece en estas inmediaciones, y de esta forma se pueden atender las necesidades cada vez más crecientes de la población.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

En el siguiente capítulo de este trabajo de grado se realizaron algunas revisiones bibliográficas con la finalidad de recopilar información sobre las investigaciones previas relacionadas con la problemática a estudiar.

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Entre estas investigaciones se encuentra la de Sum, Mónica. (2015), que elaboró el Trabajo de Grado titulado **Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)**, para optar al título de Licenciada en Psicología Industrial y Organizacional, de la Universidad Rafael Landívar, de Guatemala. En la presente investigación se tuvo como objetivo *Comprobar el Nivel de Motivación que tenían los colaboradores* y como ello repercutió en su desempeño en la organización.

De tal forma que la investigación fue de tipo descriptiva. Como instrumento se aplicó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral de los trabajadores. Se aplicó a 34 personas del área administrativa de una empresa de alimentos de la zona I de Quetzaltenango. Los resultados obtenidos durante la investigación determinaron que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

En cuanto a la relación que guarda con la presente investigación se encuentra que la motivación ocupa un lugar preponderante dentro de toda organización, y se pudo comprobar que cuando esta se aplica de buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan mayor productividad, por lo tanto es importante para que así el desempeño laboral de los individuos, ya que ella repercutirá en la obtención de mayores y mejores resultados.

Webel, Alfredo. (2015), presentó el Trabajo de Grado titulado **Estrategias gerenciales para incrementar el desempeño en los trabajadores del área administrativa de la Arenera Aridos Región, C.A. ubicada en Paracotos, estado Miranda**, como requisito para optar al título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nueva Esparta, en Caracas, Venezuela. El objetivo de esta investigación fue crear una Propuesta de *Estrategias Gerenciales para Mejorar el Desempeño Laboral de los Trabajadores del área Administrativa de la Arenera Aridos Región, C.A., ubicada en Paracotos, estado Miranda*.

El estudio consistió en plantear la problemática mediante un estudio previo de campo, basado en la técnica de la observación directa. El tipo de investigación fue descriptiva no experimental. La modalidad fue proyecto factible con un diseño de campo. Para recolectar datos se aplicó una encuesta entre los trabajadores de la empresa, siendo la población finita de 11 profesionales, por lo que la muestra se restringió a 11 trabajadores ya que fue de fácil acceso para el investigador. Como técnica se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario de 15 ítems.

Como conclusiones destaca que existe un nivel de confianza entre los trabajadores acerca de su crecimiento dentro de la empresa, además de contar con los recursos para ejecutar su labor, sin embargo se determinó la necesidad

de aplicar estrategias dirigidas a mejorar el desempeño de los trabajadores, de forma permanente y no solo esporádica.

También se evidenció la importancia de realizar una supervisión sistemática además de que se deben tomar en cuenta las sugerencias de los empleados a la hora de tomar decisiones dentro del departamento, por lo tanto fue imperioso contar con una propuesta de estrategias gerenciales que apuntalasen el desempeño de los trabajadores a partir no solo de objetivos claros y guía del supervisor sino también en una mejora de los procesos comunicativos para engranar los objetivos de los directivos y las expectativas del personal.

En cuanto a la relación que guarda con la presente investigación hay que destacar que es importante el establecimiento previo de objetivos y metas claras, ya que es un factor clave en la medición del desempeño; de esta forma se podrá determinar la eficiencia y productividad de una organización, se evitará además el desperdicio de recursos y por el contrario se maximizarán las oportunidades de éxito de los trabajadores y de la organización.

Por su parte, Ospino, Johana.y Troconis, Luisamary. (2014), realizaron la investigación titulada **Estrategias gerenciales apoyadas en el proceso coaching para generar eficiencia en la empresa Lamisur C.A.** para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales de la Universidad José Antonio Páez. Como objetivo general se plantearon *Proponer Estrategias Gerenciales Apoyadas en el Proceso de Coaching en la empresa Lamisur C.A.*, ya que esta presentaba debilidades en la gestión interna, lo cual afectaba el rendimiento de los trabajadores. Como técnicas de recolección de información se emplearon la observación directa a través de una lista de cotejo, que permitió diagnosticar la situación actual de los procedimientos gerenciales de la empresa. Se empleó además la encuesta mediante un cuestionario

estructurado con preguntas cerradas, aplicado a la población objeto de estudio conformada por 12 trabajadores de la empresa.

Con los resultados se construyó una matriz DOFA para conocer los factores internos y externos que inciden en los procedimientos del trabajador en la empresa. Entre las conclusiones obtenidas y se pudo conocer que la empresa no poseía como cultura organizacional la capacitación y el adiestramiento continuo, lo que origina debilidades en la ejecución de las actividades diarias. Además no existía la revisión del contenido de las formas de comunicación dirigidas a los clientes, por lo que se diseñaron estrategias apoyadas en el proceso de coaching para optimizar la eficiencia mediante los procedimientos gerenciales.

La relación que guarda con la presente investigación se encuentra en que se estudió un escenario para hacer un diagnóstico de la situación problemática y a partir de allí se presentaron diversas estrategias gerenciales para mejorar la eficiencia en el desempeño de los trabajadores. Es importante destacar que las estrategias de motivación inciden en el desempeño del personal, por lo tanto las empresas exitosas son aquellas que valoran al capital humano y mejoran las condiciones de estos, tomando en cuenta formación, adiestramiento y mejoras tanto salariales como contractuales.

Ferreira, karent. (2013), presentó la investigación titulada **Plan motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco**, como requisito de la carrera Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, ubicada en Mérida, estado Mérida, Venezuela. Este estudio tuvo como propósito *Diseñar un Plan Motivacional para Mejorar el Desempeño del Personal y la Calidad de Servicio en el Hotel Venetur Residencias Anauco.*

El tipo de investigación que se llevó a cabo fue de carácter descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible por lo tanto con un diseño de investigación de campo. La población estuvo conformada por 280 empleados para una muestra de 84 empleados. Los resultados se distribuyeron en cuadros y gráficos estadísticos, y se llegó a la conclusión de que existen bases en la organización de la empresa para la aplicación del plan motivacional que contribuya a fomentar y mejorar el desempeño laboral mediante la satisfacción individual y colectiva de los trabajadores.

En cuanto a la relación que guarda con la presente investigación es importante destacar que se trató de una investigación que puso de relieve la necesidad de buscar modelos adecuados para generar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral, para lo cual se trazaron ciertos parámetros tales como la satisfacción de los empleados, la optimización de la calidad del servicio, el cumplimiento de los objetivos empresariales además de la necesidad de dirigir acciones que involucren a los miembros de la empresa y su entorno.

Ruiz, Maira. (2013), presentó el Trabajo de Grado titulado **Estrategias motivacionales para optimizar el clima organizacional del departamento de atención integral del Centro Clínico La Fontana, C.A.** El objetivo de esta investigación consistió en proponer un *Plan de Estrategias Motivacionales como Elemento necesario para el Departamento de Atención Integral del Centro Clínico La Fontana, ubicado en La Victoria, estado Aragua*. Este trabajo fue requisito para optar al título de Especialista en Gerencia mención Gerencia de Negocios, en la Universidad Politécnica Federico Brito Figuerola del Estado Aragua, Venezuela.

El tipo de investigación fue de campo, con un nivel descriptivo, modalidad proyecto factible y un diseño no experimental. La población estuvo

conformada por 12 personas pertenecientes al Departamento de Atención Integral. Como técnicas se utilizaron la observación directa que fue aplicada mediante Cuaderno de Notas y la encuesta que se aplicó a través del instrumento del cuestionario, que estuvo integrado por preguntas policotómicas con tres opciones de respuestas: siempre, algunas veces, nunca.

Este conjunto de herramientas permitió la recolección de datos para llegar a ciertos resultados entre los cuales destacaron que al no existir una adecuada motivación, los empleados no se involucraban ni comprometían, no había participación por lo que era usual buscar mejores oportunidades de empleo, por lo tanto era necesario activar estrategias motivacionales que generasen el ambiente idóneo que permitiese a la organización alcanzar sus metas y objetivos.

En cuanto a la relación que guarda con la presente investigación es importante destacar que se trató de una investigación en la cual trazar estrategias motivacionales fue el principal objetivo, y en ello fue muy importante mejorar el desempeño laboral. A través de la mejora de los puestos de trabajo, de brindar una mayor comunicación acerca de los procedimientos y funciones e incentivar la participación del personal en diversas actividades de capacitación se logró optimizar la calidad del servicio y alinear al equipo hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales.

## **2.2. Bases Teóricas**

Para comenzar es importante definir lo que se entiende por bases teóricas y según Arias, Fidiás. (2012), las bases teóricas implican un desarrollo de los conceptos y posiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar y explicar el problema planteado. Es decir, son los aspectos conceptuales o teóricos que se ubicaran en el problema de investigación que están directamente relacionados con las variables del trabajo de grado.

Se han dado muchas explicaciones sobre la motivación laboral, sobre las variables que motivan a las personas a llevar a cabo una tarea. Incluso son varias las clasificaciones que se han hecho de estas teorías, como:

La clasificación más clásica de Campbell, Dunnette y otros (1970), en teorías de contenido, que tratan de describir los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar, y reconocen que todas las personas tienen necesidades innatas, aprendidas o adquiridas, y teorías en proceso, que se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo.

### **2.2.1. Eficiencia**

La eficiencia se define como el empleo adecuado de los recursos con los que cuenta la organización para lograr los objetivos en un lapso determinado. La eficiencia parte de la apropiada planeación y siguientes normas que forman parte del proceso administrativo; luego, en la secuencia de las acciones y el control, se busca lograr los objetivos en un tiempo e inversión mínima de acuerdo a la magnitud del producto o resultado deseado.

En refuerzo a lo explicado anteriormente, el autor Oliveira, Reinaldo. (2002: 20) la eficiencia significa “operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada” por tanto que la eficacia es la base para que haya eficiencia en la ejecución de las tareas de los miembros de una empresa y alcanzar las metas según el plazo propuesto.

### **2.2.2. Elementos fundamentales de la motivación**

De acuerdo con Romero, Pernalet. (2005; p.3), la motivación solamente puede inferirse a partir de la conducta observable que aquella genera, por lo

tanto, la motivación está vinculada a una necesidad y a una conducta satisfactoria, parece más lógico definir la motivación como un proceso integrado por un encadenamiento de eventos que van desde la conciencia de la necesidad hasta la satisfacción de la misma.

Asimismo es posible afirmar que la motivación tiene componentes internos (necesidades propias de organismo humano) y elementos externos (presiones ejercidas por el ambiente sociocultural en el cual el individuo está inmerso). La motivación tiene tres efectos sobre la conducta: la inicia, la dirige y la mantiene. Toda la conducta está dirigida a satisfacer la necesidad o el conjunto de necesidades que dio origen. En el mundo laboral esa conducta, además de satisfacer las necesidades e impulsos del individuo, intenta alcanzar objetivos organizacionales.

### **2.2.3. Estrategias**

Toda estrategia implica un plan compuesto por una serie de pasos o de conceptos que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo. Es así como la estrategia dará cuenta de la forma de aplicar dichos conocimientos a una situación concreta, es decir, hará referencia a las acciones concretas fundadas en un acervo doctrinal para obtener un resultado específico.

Las empresas en su búsqueda continua de optimización de sus productos y servicios tienen el objetivo de modernizar sus procesos administrativos y para ello deben trazar estrategias gerenciales, que representan mecanismos de vinculación entre todos los procesos que se dan en ellas. De esta forma Kotler, Philip. (2002:5) expone que la estrategia es “la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo en una empresa, junto con la adaptación de recursos y la distribución de los mismos necesarios para lograr estos propósitos”.

Por lo tanto la estrategia es un marco de referencia para las decisiones de una empresa, por lo que ellas conforman su naturaleza y rumbo. Así, el norte de toda estrategia empresarial será desarrollar su acción competitiva, la multiplicación de sus ventajas y por supuesto de sus ganancias, en base a la captación de los mejores recursos que hayan sido diseñados para tal fin.

### **2.2.3. Factores de Eficiencia**

En realidad, existe una gran diferencia entre ser un empleado eficiente y ser un empleado eficaz. Mientras la persona eficaz consigue los resultados esperados de forma satisfactoria independientemente de los recursos utilizados, la persona eficiente es aquella que lleva a cabo la tarea con el menor número de recursos posible. Por lo tanto son conceptos indiferentes sino que guardan una estrecha relación.

Por lo tanto la eficiencia se hace presente cuando se necesitan muchos menos recursos para alcanzar los mismos objetivos que alcanzaría una personas eficaz. De manera que un trabajador eficaz puede llegar a ser eficiente al optimizar los recursos que utiliza en su labor diaria dentro de la organización. Al referirse a los factores que intervienen en la eficiencia, hay factores internos y factores externos. Los factores internos son aquellos que afectan la productividad íntimamente, es decir, dentro de la empresa. Mientras que los factores externos son aquellos que afectan la productividad externamente, es decir, fuera de la empresa.

### **2.2.4. Indicadores de gestión**

Cada empresa debe delimitar y escoger los indicadores que más se adecuen a sus requisitos. De acuerdo con Lundin, Javier. (2015), los seis indicadores esenciales de Recursos Humanos son:

1. **Capacitación:** la capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos para el desarrollo de la actividad profesional. Este indicador debe dar pistas de cómo conseguir la máxima productividad en la relación de horas que cada trabajador desempeña en su puesto de empleo, incluyendo un concepto básico como la formación permanente. Con la mejora de este KPI, compañía mejora la imagen, la relación jefe-subordinado es más fluida, el trabajador pierde posibles temores de incompetencia, aumenta el nivel de satisfacción personal con su tarea, incrementa su sentido de progreso, la moral de la fuerza de trabajo se eleva y de este modo se incrementa la productividad, la calidad y la eficacia.

**Tiempo promedio en alcanzar objetivos:** este indicador mide la eficacia de los trabajadores. Útil sobre todo si se mide desde el momento en que el empleado inicia su compromiso con la empresa, ya que de este modo permite evaluar si el proceso de selección es apropiado. Al mismo tiempo, tanto con los empleados nuevos como los que ya están vinculados a la empresa antes de empezar la medición, permite medir el nivel y la evolución de la capacitación. Es decir, posibilita saber el progreso del empleado gracias a la experiencia que adquiere con el tiempo y a la formación continua que la empresa proporciona. La tendencia debe ser minimizar el índice obtenido, pero para no crear conflicto es indispensable establecer los objetivos con cuidado.

**Rotación de personal:** calcula el grado de permanencia de los trabajadores en la compañía. La cifra ideal es que la rotación de la plantilla sea inferior al 5%. Cuanta más alta sea la rotación de personal por renuncias de los propios empleados, más necesario es que la empresa intervenga: se elevan los costes de reclutaje y de capacitación

para llegar a reemplazar las piezas ausentes que proporcionaban buenas prestaciones a la empresa. Las estrategias para minimizar la rotación del personal también garantizan una mayor retención del talento en la firma. Precisa de un cálculo del personal permanente promedio, y es recomendable no mezclar funciones laborales demasiado distintas.

**Accidentabilidad laboral:** el ideal para esta cifra sería alcanzar el cero, aunque resulta casi imposible evitar que haya por lo menos algunas horas perdidas por culpa de un incidente en el puesto de trabajo. Las empresas suelen monitorizar permanentemente los días que se saldan sin accidentes, y la concatenación de los mismos suele ser un dato de congratulación. Las entidades responsables de dar cobertura médica a accidentes y enfermedades por causas profesionales utilizan las fórmulas para calcular el índice de frecuencia y el índice de gravedad con que se producen los accidentes.

**Ausentismo laboral:** medida las ausencias del personal en el lugar de trabajo en periodos normales, ya sea por faltas, por atrasos o permisos. Es un índice capital que puede llegar a indicar tendencias sintomáticas no sólo del trabajador sino del funcionamiento de la empresa. En función del valor de la hora de trabajo de cada empleado se puede calcular el coste de la suma de sus ausencias. El cómputo se puede hacer en días o en horas.

**Tiempo promedio de vacantes no cubiertas:** este indicador facilita el dato de cuánto tiempo están sin cubrir las vacantes causadas por bajas laborales, vacaciones, renuncias, etc. La cifra resultante es útil para mostrar con qué grado de dificultad se encuentra la empresa a la hora de obtener recursos en el mercado laboral. Es un dato que muchas

empresas no tienen sistematizado, pero el umbral ideal sería situar el guarismo entre los 30 y los 90 días al año.

### **2.2.5. Motivación**

La motivación consiste en la satisfacción de una necesidad tomando en cuenta la realización de otra, siendo esta la inferior o básica. El ser humano es un ser complejo, pero es posible detectar y diferenciar cada una de sus necesidades y cómo esto afecta su desempeño personal y profesional. Al respecto, Chiavenato, Idalberto. (2000), considera que sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas. Agrega que el concepto motivación es difícil de comprender, y de manera amplia motivo es lo que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera. De forma que existen estímulos externos y estímulos internos. Los externos provienen del ambiente y los internos son generados internamente en los procesos mentales del individuo.

Por su parte, el psicólogo estadounidense Maslow, Abraham. (1943), formula en su libro Una Teoría sobre la motivación humana, que el ser humano posee de forma jerárquica varias necesidades que le brindan control sobre su vida y desenvolvimiento en el entorno. Dicho de otra manera, a medida que el individuo logra satisfacer necesidades inferiores, sigue la motivación para atender otras progresivamente.

De esta manera, Maslow, Abraham. ordena las necesidades en niveles, donde toma en principio la realización personal y luego tratar su desenvolvimiento en el ambiente: a) Las necesidades fisiológicas como la alimentación, el descanso, el abrigo y la seguridad; b) el nivel de seguridad donde el individuo alcanza estabilidad, encuentra protección y busca resolver

las incertidumbres. c) La socialización: La necesidad de una relación íntima con otra persona, de vivir y ser aceptado como miembro familiar, en el entorno vecinal y laboral. d) El cuarto nivel es la Estima, en esta, Maslow, A. agrupa las necesidades en dos clases donde una comprende el amor propio, la estimación propia y autoevaluación; la otra refiere a la reputación y éxito social. e) La necesidad de realización, donde el individuo tiene la oportunidad de cumplir con las metas establecidas utilizando las herramientas adecuadas y un entorno agradable, que le genera satisfacción en alto grado.

Reitera Maslow, Abraham. (1954), en su libro *Motivación y Personalidad*, que la motivación es, entonces, deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia que está compuesta por diferentes niveles, cuya base jerárquica de necesidad varía en cuanto al grado de potencia del deseo o anhelo.

#### **2.2.6. Motivación en el trabajo**

Según Romero, Daniel.(2005), en su estudio llamado *Trabajo y Motivación*, se trata de un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización.

#### **2.2.7. Objetivos de la planificación de recursos humanos**

La planificación de recursos humanos debe garantizar cierta excelencia en cuanto al proceso de producción como factor fundamental en el desarrollo de todas aquellas actividades relacionadas con el sector, mediante la intervención de administradores y empleados que se encuentren altamente capacitados y calificados. Por otro lado, también es importante que esta herramienta

administrativa garantice en un 100% la elaboración junto con el empleo de todas las políticas que afecten directamente a los recursos humanos con los que cuenta la empresa.

La planificación de recursos humanos, también tiene por objetivo realizar un diagnóstico acerca de los cambios en la organización y en la estructura que necesite efectuar la empresa, contribuyendo con el perfeccionamiento de todos los métodos y estilos de planificación de recursos humanos con el fin de disponer de una mayor participación, compromiso y motivación de los dirigentes y empleados para poder desarrollar una cultura organizacional que le pertenezca en modo particular a la empresa. Por último debemos decir que la planificación de recursos humanos tiene la obligación de preparar los recursos de la empresa, de manera tal que la misma sea capaz de actuar rápida y eficientemente cada vez que se produzca un cambio en el entorno correspondiente al que pertenece.

### **2.2.9. Productividad**

Se habla de productividad al referirse a la relación entre la cantidad de productos obtenidos por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

De tal forma que la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia, que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida en cualquier empresa.

### **2.2.10. Recursos Humanos**

Se refiere al conjunto de personas que hacen vida en una organización con el propósito de desarrollar y aplicar labores y actividades asignadas para ordenar y mejorar la actividad productiva en una empresa. Ese grupo de personas, debidamente ubicados en sus funciones, son parte fundamental de esta, además de contar con el capital y recursos materiales.

Hay que destacar que en la administración, el departamento de recursos humanos cumple una función dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración del personal que hace vida en la organización. Al respecto, Chiavenato, Idalberto (2009:11), explica:

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. (p.11)

### **2.3. Bases legales**

La siguiente investigación tiene su basamento legal en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999, en su Capítulo V, de los Derechos Sociales de la Familia.

**Artículo 84.** Para garantizar el derecho a la salud, el Estado Creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los bienes y servicios públicos de salud son propiedad del Estado y no podrán ser privatizados. La comunidad

organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud (P: 29)

El artículo presente destaca que el Estado debe crear y gestionar un sistema público de salud que garantice el acceso de todos los ciudadanos a este. Además ese sistema se debe caracterizar por ser gratuito, universal, integral, equitativo, solidario y de integración social, para que los ciudadanos puedan beneficiarse de este derecho a la vida. Por lo tanto en el ámbito empresarial y en los centros de trabajo debe acatarse estas normativas.

**Artículo 87.** Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones (P: 30)

En este artículo de la Carta Magna se aprecia la garantía que se reserva al acto del trabajo para cualquier ciudadano venezolano, por lo que en la presente investigación destaca de forma particular ya que el objetivo esencial es estructurar estrategias motivacionales que ofrezcan al trabajador el marco justo para un desempeño laboral adecuado a sus capacidades, de manera que pueda

obtener el beneficio que la ley incluso establece en condiciones idóneas de seguridad, higiene y ambiental.

**Artículo 91.** Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley (P: 32)

En el presente artículo se aborda lo concerniente al derecho del trabajador con respecto a su salario, el cual debe ser lo suficiente como para vivir con dignidad tanto él como su familia, por lo que constituye un derecho inalienable y uno de los principales factores de la motivación laboral de toda persona. Se relaciona con la presente investigación debido a que es importante hacer énfasis en todos los elementos que conforman la motivación, y de alguna manera el salario representa uno de ellos aunque no es el único.

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. No. 6.076. Año CXXXIX. Mes VII. 7 de mayo de 2012. Capítulo V, Condiciones Dignas de Trabajo.

**Artículo 156.** El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.

- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.(P:91)

El presente artículo señala las condiciones dignas de las que todo trabajador debe gozar en su medio de trabajo. Todo trabajador debe gozar de protección ya que el trabajo es un hecho social. Por eso no solo debe tener la protección del Estado sino también debe ejercer su labor en condiciones que permitan el desarrollo de sus capacidades y potencialidades, participar de la justa repartición de la riqueza y desenvolverse en un contexto de justicia social y solidaridad. Por lo tanto todas las empresas en el país están llamadas a satisfacer estas necesidades.

**Artículo 105.** Se entiende como beneficios sociales de carácter no remunerativo:

1. Los servicios de los centros de educación inicial.
2. El del cumplimiento de los beneficios de alimentos para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la materia.
3. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
4. Las provisiones de ropa de trabajo.
5. Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.
6. El otorgamiento de becas o pagos de cursos de capacitación, formación o de especialización. (P:70)

En la reforma de la LOPCYMAT del año 2005, se incluye un elemento innovador en cuanto a la seguridad y salud laboral, el cual se trata de la Recreación y Utilización del tiempo libre, justificado para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo. Esta legislación manifiesta en su artículo 40, numeral 9 que el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene entre sus funciones desarrollar un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre. Así mismo y en el mismo artículo numeral 11, se menciona que se deberá

desarrollar programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

En cuanto al presente artículo señala ampliamente un abanico de opciones que son garantizadas por el Estado para complementar el salario de los trabajadores, por lo que toda empresa está llamada a incluirlos en su paquete salarial. Se relaciona con la presente investigación dado que existen numerosas posibilidades para que una persona pueda ser debidamente recompensada y motivada, ello hará que ejecute su labor con eficacia y eficiencia.

#### **2.4. Definición de Términos Básicos**

**Eficiencia:** proviene del latín eficiencia que en español quiere decir acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

**Empresas familiares:** son estructuras comerciales donde las disposiciones sobre su funcionamiento y orden está influenciada por los miembros de una familia, capaces de tomar decisiones de interés productivo en favor a la misma

**Entrenamiento:** es la transición de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y el ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

**Motivación:** la motivación es el motor que empuja a la acción. Una persona motivada está predispuesta a actuar y realizar todo lo necesario para lograr el objetivo deseado o solicitado.

**Motivación laboral:** consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario

pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezcan tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

**Pequeñas y medianas empresas (PYMES):** son entes que se destacan por su incipiente organización con dimensiones ocupacionales y económicas limitadas en dirección a un crecimiento progresivo en su actividad productiva. Están avaladas por créditos de carácter social como una forma de incentivar al pequeño productor, es decir, al que desarrolla transacciones de bajo volumen. A medida que aumente su producción o el nivel de servicios, aumenta su volumen como empresa.

**Recursos humanos:** se denomina Recursos Humanos (RR HH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.

**Trabajador:** persona que realiza un trabajo a cambio de un salario.

**Satisfacción:** es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. Tipo y Diseño de la Investigación**

En atención a la problemática planteada, el plan general que esta investigación requiere se ubica en una investigación de campo, bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en la investigación documental y descriptiva de campo de acuerdo con Arias, Fidias. (2012:31), “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes”.

De manera que en lo que se refiere a Estrategias motivacionales para mejorar la eficiencia de los trabajadores de la empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo, se buscará conocer las características del hecho a estudiar, y de esa forma establecer su comportamiento para proponer cuáles son las estrategias más adecuadas para este tipo de empresas.

Con respecto al apoyo en investigación documental, Arias, Fidias. (2012:27), dice que se trata de un proceso “basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. De tal forma que la presente investigación se apoyará en fuentes documentales para aportar nuevos conocimientos.

Seguidamente se procede a definir el nivel de la investigación, según Arias, Fidias. (2012), se trata del grado de profundidad con que se aborda un fenómeno de estudio. La actual investigación tendrá un nivel descriptivo, que

Arias, Fidas.(2012:24), define como la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, así se pretende encontrar las características de la situación problemática planteada para de un modo coherente y correcto dar respuestas de forma clara a las interrogantes de la investigación, por lo tanto se trata de un nivel descriptivo.

En atención a un proyecto factible consiste en un conjunto de actividades vinculadas entre sí, cuya ejecución permitirá el logro de objetivos previamente definidos en atención a las necesidades que pueda tener una institución o un grupo social en un momento determinado.

El proyecto factible se desarrolla a través de las siguientes etapas: el diagnóstico de las necesidades, el cual puede basarse en una investigación de campo o en una investigación documental, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; el procedimiento metodológico, las actividades y recursos necesarios para su ejecución y el análisis de viabilidad o factibilidad del proyecto (económica, política, social, entre otros) y la posibilidad de ejecución (González, 1996; Arias, 1998; UPEL, 1998; Álvarez, 2001).

Por otra parte, refiere Balestrini, Miriam. (2006:132) que toda investigación de tipo descriptiva se cataloga como de campo. “En el caso que nos ocupa, en relación a los estudios exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales o experimentales y los proyectos factibles, los diseños de investigación siempre serán de campo”.

### **3.2. Fases de la investigación**

Para llevar a cabo el presente se deben proponer Estrategias motivacionales para mejorar la eficiencia de los trabajadores de la empresa

Floristería El Valle, C.A, ubicada en San Diego, Carabobo, para ello se desarrollarán tres fases que darán alcance a cada uno de los objetivos específicos planteados..

**Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los objetivos específicos de la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.** La primera fase estará orientada a diagnosticar la situación actual de los trabajadores para ello, se deberá aplicar las técnicas e instrumentos que permitan recolectar la información. En tal sentido se utiliza como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario

Sobre el particular Arias, Fidias. (2012:72), Considera que la encuesta “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos”. Asimismo para realizar la encuesta se debe aplicar como instrumento el cuestionario, que según Arias, Fidias. (2012), se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel que contiene una serie de preguntas. Para el caso que ocupa en la presente investigación se realizará un cuestionario de preguntas cerradas, según Arias, Fidias. (2012), este tipo de cuestionarios establecen previamente las opciones de respuestas que puede elegir el encuestado, por lo que en la presente investigación se utilizará un cuestionario de preguntas dicotómicas, con solo dos opciones de selección.

Del mismo modo, dichas técnicas e instrumentos se aplicó a una población para las cuales serán extensivas. En cuanto a la población Arias, Fidias. (2012:81), Define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. En el caso actual se trata de una población finita, ya

que se conoce la cantidad de unidades que la integran y estará representada de la siguiente manera.

**Tabla N. 1. Distribución de la población**

<b>Departamento</b>	<b>N<sup>a</sup> de Trabajadores</b>
<b>Gerente General</b>	1
<b>Asistente Administrativo</b>	2
<b>Florista</b>	3
<b>Chofer</b>	1
<b>Total de trabajadores</b>	7

Fuente; Floristería el Valle, C.A

Luego de haberse definido que el tamaño de la muestra es de siete (07) personas que conforman los trabajadores de la empresa Floristería el Valle, C.A., Se procedió a la aplicación del instrumento en los individuos involucrados, porque todos cumplen con los mínimos requisitos para responder las preguntas.

Por ultimo estos cuadros son demostrados en cuadros de frecuencia y son representados gráficamente, para demostrar el comportamiento de las variables estudiadas sobre la motivación del personal de la Floristería el Valle, C.A.

**Fase II: Determinar factores motivacionales que ayuden a consolidar la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.** Para la realización de esta fase se determinarán los factores motivacionales que ayuden a consolidar la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A. Por lo tanto se utilizará una lista de cotejo que según Arias, Fidias. (2010), “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

Es importante agregar que la técnica a emplear será la observación directa, la cual según Arias, Fidias. (2012:69), Consiste en analizar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, por lo que el investigador analizará con sus propios medios la situación dada para posteriormente ofrecer unas opciones de solución.

De manera que en la lista de cotejo se especifican aquellos ítems que serán observados por las investigadoras, y que serán respondidos de acuerdo a la observación directa. De allí se elaborará un análisis que permitirá conocer aquellos factores motivacionales externos e internos que ayuden a consolidar la eficiencia de los trabajadores de la empresa Floristería El Valle, C.A.(Ver Anexo N<sup>a</sup> 1

**Anexo N. 1. Lista de cotejo**

Indicadores de desarrollo profesional	Presente	No presente	Observaciones
1. Existen posibilidades de ascenso y mejoramiento en la empresa.		X	
2. El personal recibe constantemente capacitación por parte de la empresa.		X	
3. Los trabajadores culminan su trabajo en el periodo señalado para ello.	X		
4. Existe estabilidad laboral dentro de la empresa.	X		
5. Los empleados son motivados a no gastar más de lo necesario y a rendir los recursos existentes.		X	
6. Las condiciones de higiene y seguridad laboral son las adecuadas.		X	

Fuente: Carrero Yoisselyn. Y Carrillo Gabriela. (2017)

**Fase III: Elaborar estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.** Una vez concluidas las fases I y II, se procederá a diseñar las estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de esta empresa. Luego, se llevará a cabo el procesamiento y análisis de datos, que según Balestrini, Miriam. (2006), en este punto “han de ser sometidos a un proceso de elaboración técnica, que permite recontarlos y resumirlos”. Agrega Balestrini, Miriam. (2006), que esta etapa es muy reflexiva ya que se deben hacer interpretaciones significativas de los datos que se recogerán en función de las bases teóricas que orientan el estudio.

De tal forma que para la interpretación de los datos se hará un análisis de cada fase metodológica según la información recabada, ya que los instrumentos estarán orientados a obtener información de tipo abierta y de esta forma trazar las características que lleven a diseñar estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo. Para ello se realizará un capítulo en el que se especifica descripción de la propuesta, objetivos, justificación, estudio de factibilidad y desarrollo. Consecutivamente se establecerán las conclusiones respectivas del presente estudio.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

En el presente capítulo se muestran los resultados a través de la aplicación de dos (2) instrumentos de recolección de información, los cuales permitieron diagnosticar la situación actual de los factores internos y externos que afectan la eficiencia del personal de la empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo; así como también determinar los factores motivacionales internos y externos que ayuden a consolidar la eficiencia del personal de la Empresa Floristería El Valle, C.A.

En este sentido, Arias (2010:139), explica que la interpretación de los resultados “consiste en exponer el significado de los hallazgos obtenidos (...) para establecer semejanzas, coincidencias, diferencias y contradicciones” y en lo que se refiere a las investigaciones documentales y bibliográficas, considera que los resultados o hallazgos de esta etapa se deben presentar de forma integrada en el cuerpo del trabajo.

Para el conteo, tabulación y análisis de los datos se siguieron los parámetros metodológicos expuestos por Balestrini (2002:181), quien sostiene que en el caso específico de la representación gráfica se permite representar los fenómenos estudiados a través de figuras que pueden ser interpretadas y comparadas fácilmente entre sí. Además agrega la autora, “generalmente, en el informe de investigación se incorporan las dos formas de presentación de los datos: la representación escrita y la gráfica. Para lo cual, se recomienda que cuando se incorpora una determinada técnica gráfica, inmediatamente después de su presentación, se debe incorporar un texto expositivo donde se describa el hecho o la variable aludida en la misma”

En tal sentido para efectos del análisis de los resultados se aplicó la estadística descriptiva a través de un análisis de distribución de frecuencias porcentuales y de representaciones gráficas, todo ello en función de permitir una mejor visualización de los datos obtenidos y cumplir con los objetivos planteados. En ese contexto, a continuación se presentan los resultados con sus diferentes análisis.

**Fase I: Diagnosticar la situación actual de los factores internos y externos que afectan la eficiencia del personal de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.**

Encuesta aplicada al personal de la empresa Floristería El Valle, C.A, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de los factores internos y externos que afectan la eficiencia.

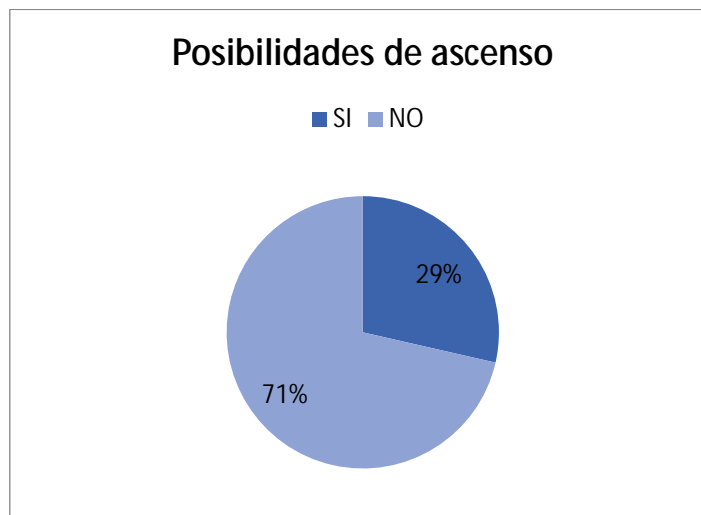
**Ítems N° 1: ¿Cree usted que en la empresa existen posibilidades de ascenso?**

**Tabla N° 3** Posibilidades de Ascenso

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	2	29%
NO	4	71%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

Resultados del Ítems N° 1



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** En los ítems número 1 se observa que 71% de los encuestados afirman que en la empresa no existen posibilidades de ascenso, mientras que 29% lo niega. Es importante destacar que al diagnosticar la situación actual de factores externos e internos que afectan la eficiencia del personal, uno de esos factores internos es la posibilidad de ascender dentro de la compañía.

**Ítems N° 2 ¿La empresa te brinda la oportunidad tipo profesional de realizar talleres y seminarios, entre otros?**

**Tabla N° 4 Oportunidades tipo profesional**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	2	29%
NO	5	71%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

Resultados del Ítems N° 2



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** En cuanto a mejoras de tipo profesional se observa que 29% de los encuestados afirmó que sí se reciben, mientras que 71% de los encuestados afirmó que estas mejoras no son frecuentes en la empresa. Por lo cual se debería de crear un plan de capacitación en busca del crecimiento profesional de los empleados.

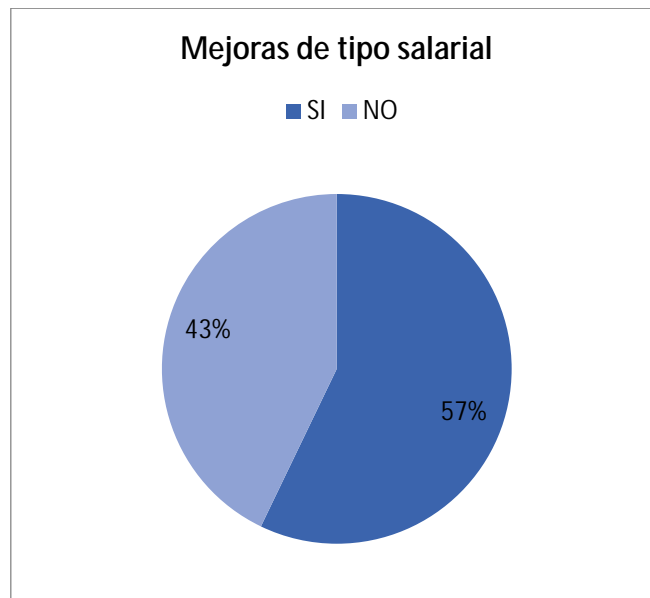
**Ítems N° 3 ¿En la empresa existen mejoras de tipo salarial?**

**Tabla N° 5** Mejoras de tipo salarial

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	4	57%
NO	3	43%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

Resultados del Ítems N° 3



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** El ítem N.3 se refiere a la existencia de mejoras de tipo salarial, ante lo que 57% respondió de forma afirmativa frente al 43% que lo hizo de forma negativa. Las mejoras salariales conforman factores internos que inciden en la eficiencia del personal.

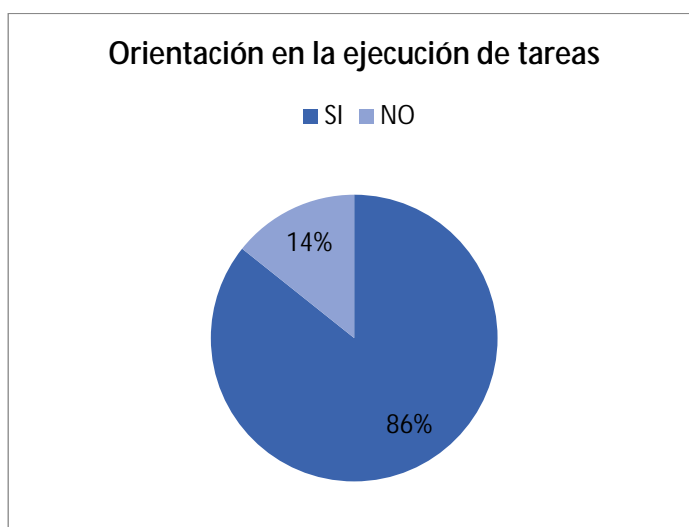
**Ítem N.4 ¿Recibe de su jefe inmediato la orientación adecuada acerca de la ejecución de las tareas que realiza en su puesto de trabajo?**

**Tabla N° 6.** Orientación en la ejecución de tareas

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	6	86%
NO	1	14%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

Resultados del Ítems N° 4



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** El ítem número 3 está dirigido a indagar acerca de la orientación que reciben los trabajadores al momento de ejecutar sus tareas en la empresa. Predominó el sí con 86%, mientras que no obtuvo 14%. Por lo tanto al momento de conocer los factores externos que inciden en la eficiencia se tiene que el recibir orientación en la ejecución de las tareas sí influye en este sentido.

**Ítems N° 5 ¿Considera que tiene estabilidad laboral en su puesto de trabajo?**

**Tabla N° 7.** Estabilidad

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	7	100%
NO	0	0%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

Resultados del Ítems N° 5



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** La pregunta N.5 buscó indagar acerca de la estabilidad laboral, por lo que la totalidad de los encuestados manifestó que gozan de este beneficio. Un factor que los estimula a cumplir eficientemente con sus tareas.

**Ítems N° 6: ¿Cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas?**

**Tabla N° 8.** Recursos de la Empresa

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	7	100%
NO	0	0%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Resultados del Ítems N° 6**



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** La pregunta N.6 se refirió al uso eficiente de los recursos con los que cuenta la empresa. La respuesta unánime de los encuestados fue positiva, por lo que este factor interno permite la ejecución de actividades de forma eficiente.

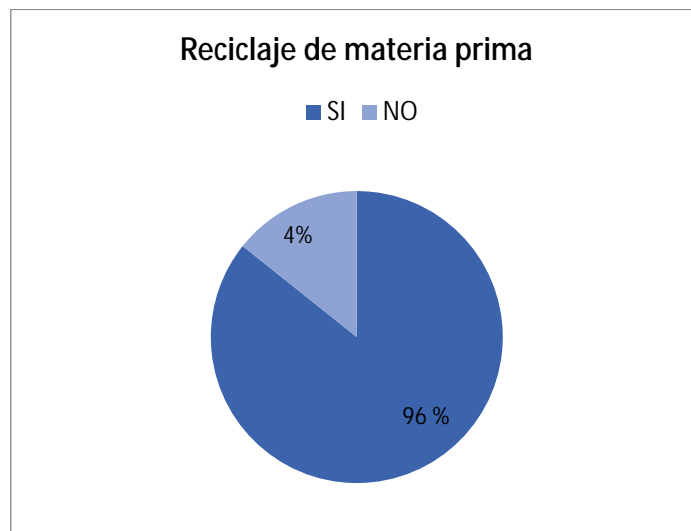
**Ítems N° 7 ¿La materia prima que utiliza en el proceso de trabajo se recicla?**

**Tabla N° 9.** Reciclaje de materia Prima

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	6	96%
NO	1	4%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

Resultados del Ítems N° 7



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** El reciclaje de la materia prima fue el foco de la pregunta N.7, lo que es un factor externo importante para conocer la situación actual de los factores que inciden en la eficiencia. Se pudo conocer que 86% de los encuestados afirmaron que el reciclaje de materia prima forma parte de las iniciativas de la empresa. El utilizar material reciclable contribuye a ahorro a la organización y dar productividad.

**Ítems N° 8 ¿Se encuentra motivado a mantener su sitio de trabajo ordenado y limpio?**

**Tabla N° 10.** Sitio de Trabajo

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	7	100%
NO	0	0%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Resultados del Ítems N° 8**



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** En cuanto a la motivación para mantener el sitio de trabajo ordenado y limpio, la totalidad de los encuestados afirmó que sí existe este tipo de motivación de manera que ello incide en la eficiencia al momento de ejecutar las tareas dentro de la empresa.

**Ítems N°9 ¿Utiliza los elementos de protección personal durante la ejecución de sus tareas?**

**Tabla N° 11** Protección Personal

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	2	29%
NO	5	71%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

Resultados del Ítems N° 9



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** El uso constante y adecuado fue el foco de la pregunta N.9, en la que se obtuvo que 71% de los encuestados no hacen uso de los elementos de protección personal, mientras que 29% sí los usa de forma constante y adecuada. Por lo cual se debe realizar una supervisión constante para evitar accidentes.

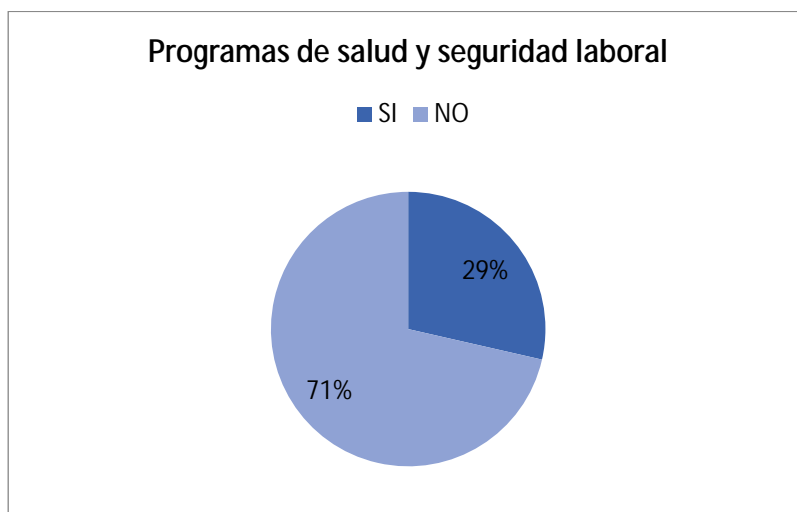
**Item N.10: ¿La empresa cuenta con un programa de salud y seguridad laboral?**

**Tabla N° 12.** Protección Personal

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	2	29%
NO	5	71%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

Resultados del Ítems N° 10



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** En la pregunta N.10 se indaga acerca de los programas de salud y seguridad laboral que se mantienen en la empresa. Un total de 71% de encuestados respondieron que no participan de este tipo de programas, mientras que 29% afirmó utilizarlos. Se debe dar a conocer a los trabajadores él porque es importante el programa para resguardo de su salud y seguridad física.

**Ítems N°11: ¿Cumple con los horarios establecidos por la empresa en cuanto a ingreso, alimentación, descansos y salidas?**

**Tabla N° 13.** Protección Personal

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	5	71%
NO	2	29%
Totales	7	100%

**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

Resultados del Ítems N° 11

**Gráfico N.11: Cumplimiento de horarios**



**Fuente:** Carrero y Carrillo (2017)

**Análisis:** En cuanto a la normativa de cumplimiento de horarios, se puede observar que el 71% de los encuestados afirmó que se cumple, mientras que el 29% afirmó lo contrario. Se debe llevar un control adecuado, para dar una buena función del cumplimiento de la jornada laboral.

**Fase II: Determinar factores motivacionales internos y externos que ayuden a consolidar la eficiencia del personal de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.**

La fase II está dirigida a determinar factores motivacionales internos y externos que ayuden a consolidar la eficiencia del personal de la Empresa Floristería El Valle, C.A. De modo que a continuación se presentan los datos obtenidos de la observación directa, aplicada a la empresa en cuestión. Al considerar los aspectos motivacionales se tiene que hay algunos presentes y otros no están presentes.

Los que están presentes tienen que ver con posibilidades de ascenso y mejora laboral dentro de la empresa, así como el respeto por el cumplimiento del horario de trabajo, la estabilidad y la necesidad de no gastar más de lo necesario. Estos son factores que inciden en la eficiencia del personal. No obstante, hay otros como la capacitación constante y la ausencia de condiciones de higiene y seguridad laboral que no están presentes dentro de la empresa, lo que arroja condiciones negativas para la eficiencia del personal.

**Fase III: Diseñar las estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia del personal de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.**

La fase número tres (3) se desarrollará en el Capítulo V donde se hará una propuesta de estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia del personal de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1. Presentación de la Propuesta**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se demostró la necesidad de diseñar estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., los cuales tendrán como finalidad mejorar el desempeño y la eficiencia laboral, y mantener los niveles de satisfacción de la empresa.

Actualmente, la motivación del personal es parte importante dentro de las organizaciones, ya que ellas dependen del funcionamiento adecuado de las mismas y la consecución de los objetivos y metas propuestas. Obviamente la relación empleado empresa debe llevarse a cabo de la mejor manera posible para obtener el beneficio mutuo.

La elaboración de las estrategias le va brindar a los trabajadores la motivación necesaria para sentirse a gusto realizando sus actividades diarias y desarrollar cada día más el sentido de pertenencia, logrando así crear un vínculo emocional que lo involucrara y creara en ellos mayor satisfacción laboral y mayor eficiencia.

#### **5.2. Justificación de la propuesta**

En toda organización Recursos Humanos está encargada no solo del reclutamiento, la selección, la capacitación y la seguridad del personal, sino también debe velar por su desarrollo y motivación, ya que son muchos los factores que inciden en su desenvolvimiento, huelga decir que cada individuo que forma parte del recurso humano presenta características particulares en relación a aquellas que demanda el comportamiento organizacional.

En tal sentido, la presente investigación contribuirá en la presentación de alternativas para llevar a cabo estrategias idóneas para ser aplicadas al personal, por lo que se busca es aportar valor motivacional agregado a la empresa Floristería El Valle, C.A., mediante la motivación de su personal sobre la importancia de establecer estrategias que sean acatadas y lograr así un mejor resultado.

### **5.3. Objetivos de la Propuesta**

#### **2.3.1. Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar estrategias motivacionales para el mejoramiento continuo del personal de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo.

#### **5.3.2. Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Fortalecer actividades de recreación para el personal de la floristería El Valle, C.A.
- Establecer la realización de dinámicas de grupos motivacionales (conociendo a mis compañeros)
- Estimulación de reconocimientos por méritos a través de un incentivo de características no monetarias.
- Evaluar la calidad y efectividad de los procesos de trabajo para motivar al personal a través de un incentivo monetario

### **5.4. Factibilidad de la Propuesta**

#### **Factibilidad Institucional**

Desde el punto de vista institucional, la puesta en marcha de la propuesta es totalmente factible puesto que cuenta con la disponibilidad y la receptividad del área de Recursos Humanos y la Gerencia de la empresa Floristería El Valle, C.A., donde observan con atención esta propuesta para la organización en beneficio de esta.

### **Factibilidad del Trabajador**

La propuesta desde el punto de vista del trabajador cuenta con plena factibilidad, ya que la empresa posee la infraestructura adecuada para el logro de este objetivo. Además cuenta con el personal necesario para llevarla a cabo, de manera que este recibirá de primera mano la motivación necesaria para ponerla en práctica.

### **Factibilidad Técnica**

En cuanto al aspecto técnico, la propuesta es factible ya que la floristería no hará grandes inversiones, sino más bien se utilizarán sitios de recreación al aire libre, hojas, lápices, computador, impresora, conexión a Internet, carteleras informativas, entre otros. De manera que no hace falta recursos tecnológicos adicionales. .

### **5.5. Desarrollo de la Propuesta**

Diseñar estrategias de capacitación y adiestramiento para el personal de Floristería El Valle, C.A.

#### **Objetivo 1: Fortalecer actividades de recreación para el personal de la floristería El Valle, C.A.**

El. Objetivó es incrementar la comunicación e interacción de los trabajadores de la floristería para que se pueda obtener un mejor ambiente laboral.

**Técnica:** Realizar una Planificación adecuada de salidas al parque Fernando Peñalver, viajes un fin de semana, entre otros.

**Desarrollo:** Por lo menos 1 vez al año la empresa deberá coordinar actividades u programas recreacionales en dichos lugares de esparcimientos donde sus trabajadores puedan conocerse mejor y establecer una comunicación amplia y directa, logrando que se establezcan así relaciones armónicas que servirán como base para el logro de la eficiencia en el desempeño laboral, al igual que le permitirá tener un buen clima laboral dentro del área de trabajo.

Además cabe destacar que se estaría dando cumplimiento a los establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcymat) en su art. 56, el cual nos hace referencia un aspecto muy particular relacionado con el turismo social, y es el siguiente “Son deberes de los empleados y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo sociales infraestructura para el desarrollo en los términos previstos en esta ley en los tratados internacionales suscritos en la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas.” Por esta razón, el empleador debe incluir programas de recreación para sus empleados.

Con la aplicación de estas estrategias se espera que los trabajadores inicien un proceso de cambio que generen actitudes positivas con sus compañeros y con ellos mismos, para así de esa manera aumentar la calidad y eficiencia de los procesos y tareas realizadas.

**Objetivo 2: Establecer la realización de dinámicas de grupos motivacionales (conociendo a mis compañeros)**

Su objetivo es estimular la participación de los trabajadores incentivándolos a mostrar sus opiniones y aportar ideas para desarrollar un mejor ambiente.

**Técnica:** Realizar una actividad consiste en escribir en una hoja lo siguiente:

¿Quién conoce a quién? Escriba sus rasgos.

¿Quién conoce al líder? Escriba sus rasgos.

Intercambia nombres y caracterizaciones de cada miembro.

Lea las características y adivine de quien se trata.

Se estima un tiempo de 10 a 15 minutos para realizar la actividad.

Con la aplicación de esta estrategia se espera que los trabajadores inicien un proceso de cambio que genere actitudes positivas con sus compañeros, clientes proceso productivos, y con ellos mismos.

**Desarrollo:** La actividad consiste en reunir a los trabajadores, involucrando tanto al gerente como a los trabajadores por igual, incentivándolos a dar opiniones acerca de sus compañeros y aportar ideas acerca de la forma de llevar a cabo las actividades diarias.

**Objetivo 3: Estimulación de reconocimientos por méritos a través de un incentivo de características no monetarias.**

Su objetivo es estimular a los trabajadores a llevar a cabo sus actividades de la mejor forma posible y con la menor incidencia negativa en sus labores diaria, para que se pueda brindar mayor desempeño en sus actividades.

**Técnica:** Imposición semestral del botón (Asistencia perfecta, buena labor y formación).

**Desarrollo:** Se espera incrementar el compromiso, la responsabilidad, identificación e identidad del trabajador dentro de la empresa Floristería El Valle.C.A.

**Objetivo 4: Evaluar la calidad y efectividad de los procesos de trabajo para motivar al personal a través de un incentivo monetario**

Tiene como objetivo de estimular a los trabajadores a realizar sus actividades con calidad, eficiencia y efectividad.

**Técnica:** Analizar si los procesos se están cumpliendo de manera eficiente y efectiva por cada trabajador.

**Desarrollo:** Este sentido será medido a través de indicadores por el cumplimiento de metas estratégicas, que en el caso de la empresa son establecidos atendiendo a las áreas propias que maneja, por ejemplo, algunos de estos indicadores vienen a ser:

- Acciones seguras, medido a través de números de accidentes, en el área de seguridad y salud en el trabajo.
- Alcance del presupuesto, medido en base al porcentaje de alcance del mismo, en lo relativo a las ventas.
- Formación del personal para los tiempos futuros.

El resultado de esta evaluación en banda cuyos niveles son: Estándar, Bueno y Optimo, en los cuales a cada uno de estos niveles se le indicara el valor monetario.

Este será depositado los quince días de cada mes, el cual será reflejado en los recibos de pago.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Una vez que los resultados han sido analizados, se presentan las conclusiones de la investigación realizada. Con respecto al objetivo N.1, que consistió en diagnosticar la situación actual de los factores internos y externos que afectan la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo, se concluye que existen factores tanto internos como externos que afectan su desempeño laboral. El principal factor externo es que los trabajadores no reciben incentivos fuera de incrementos salariales, por lo que esto es insuficiente al momento de evaluar las estrategias que inciden en la motivación laboral del conglomerado humano.

Asimismo, es importante destacar que los empleados no son instruidos en las actividades que deben desarrollar, ya que no es una cultura de la organización tomar en cuenta lo referente a la capacitación y al adiestramiento, situación que genera una actitud poco orientada a la eficiencia en el logro de las metas de la organización. Por otra parte, en cuanto a los factores internos se puede señalar que los trabajadores no están debidamente informados en cuanto a las normas generales que deben seguir para la consecución de sus objetivos.

En cuanto al objetivo N.2. Que consistió en determinar factores motivacionales internos y externos que ayuden a consolidar la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Floristería El Valle, C.A., ubicada en San Diego, Carabobo, se encontró que un factor interno de gran importancia es que los trabajadores reciben regularmente incrementos salariales, pero estos deben estar ajustados a las exigencias de la ley venezolana. En cuanto a los factores externos se pudo conocer mediante instrumento de investigación aplicado que los trabajadores no tienen la información necesaria para cumplir eficientemente las tareas asignadas.

Finalmente, se concluyó que es muy importante diseñar estrategias motivacionales que permitan mejorar la eficiencia de los trabajadores de la

Empresa Floristería El Valle, C.A. Al respecto, se propuso una política de incremento salarial más acorde con lo que estipula el incremento de la Cesta Básica nacional, además se señala la importancia de crear canales de comunicación interna dentro de la organización, que vincule trabajadores, empresa y objetivos. También se incluyó la creación de recompensas no salariales relacionadas con el adiestramiento y la capacitación, además de una serie de normas que velen por la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y todo lo vinculado con el descanso apropiado y la recreación personal y familiar.

### **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos y las conclusiones presentadas se formulan las siguientes recomendaciones:

- Ø Se recomienda tomar en consideración la propuesta planteada, ya que estas estrategias de motivación están dirigidas a incrementar la eficiencia de los trabajadores de la empresa Floristería El Valle, C.A.
- Ø Crear canales de comunicación que informen a los trabajadores debidamente es una estrategia que los motivará a seguir las pautas necesarias para el logro de sus objetivos, ya que ello se dará en un ambiente saludable y seguro.
- Ø Tomar en cuenta el desarrollo integral de los trabajadores, para lo que es necesario enfatizar en el adiestramiento y la capacitación dado que esto les brinda la posibilidad de incrementar sus potencialidades.
- Ø Finalmente se recomienda ser perseverantes en la labor de mantener a los trabajadores motivados en un ambiente laboral en condiciones óptimas para alcanzar su máximo rendimiento y productividad, de este modo podrán ser más eficientes al sentirse identificados con la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, Fidias. (2010). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6º. ed.)Caracas - Venezuela: Episteme.
- Balestrini, Miriam. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Consultores Asociados, 7ma edición. Venezuela.
- Chiavenato, Idalberto (2009) *Gestión del Talento Humano*, 3ra edición. Editorial Mcgraw Hill. México.
- Chiavenato, Idalberto. (2004) *Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición*, McGraw-Hill Interamericana.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela* (1999). Asamblea Nacional, Caracas, Venezuela.
- Ferreira, Karent. (2013). *Plan motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco*. Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, Mérida, estado Mérida, Venezuela.
- Hernández, Rosa. Fernández, Camila y Baptista, Paula. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. Caracas Venezuela.
- Hurtado, Jorge. (2007). *El proyecto de investigación*. Fundación Sypal. Editorial Magisterio, Bogotá.
- Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras*. (2012) Gaceta Oficial, Año CXXXIX. No. 6076 Extraordinario, Caracas, Venezuela.
- Ospino, Johana. YTroconis, Luisamary. (2014). *Estrategias gerenciales apoyadas en el proceso coaching para generar eficiencia en la empresa Lamisur C.A*. Universidad José Antonio Páez, Municipio San Diego, estado Carabobo, Venezuela.
- Oliveira, Reinaldo. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de C.V.

- Ruiz, Maira. (2013). *Estrategias motivacionales para optimizar el clima organizacional del departamento de atención integral del Centro Clínico La Fontana, C.A.* Universidad Politécnica Federico Brito Figueroa, La Victoria, estado Aragua, Venezuela.
- Sum, Monica. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- UPEL. *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Fondo Editorial UPEL, 4ta edición, 2010.
- Webel, Alfredo. (2015). *Estrategias gerenciales para incrementar el desempeño en los trabajadores del área administrativa de la Arenera Aridos Región, C.A. ubicada en Paracotos, estado Miranda*. Universidad Nueva Esparta, Caracas, Venezuela.

### **REFERENCIAS ELECTRÓNICAS**

- Bioestadístico. (2015) *Entrenamiento en Análisis de datos aplicados a la investigación científica*. (Blog en línea). Disponible:[http://www.bioestadistico.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153:calculo-del-tamano-de-la-muestra-para-estimar-parametros-categoricos-en-poblaciones-finitas&catid=46:calculo-del-tamano-de-la-muestra&Itemid=213](http://www.bioestadistico.com/index.php?option=com_content&view=article&id=153:calculo-del-tamano-de-la-muestra-para-estimar-parametros-categoricos-en-poblaciones-finitas&catid=46:calculo-del-tamano-de-la-muestra&Itemid=213)
- Carrero Adalberto. y Mendoza Nelson. (2005),<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/36188/1/articulo6.pdf>
- Domínguez, Ignacio. (2012), *La Empresa Familiar. Su Concepto Y Delimitación Jurídica*. Disponible en:[http://www.uco.es/catedrasyaulas/catedraprasa/img/0\\_x11\\_1339578030.pdf](http://www.uco.es/catedrasyaulas/catedraprasa/img/0_x11_1339578030.pdf)
- Ley de Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (2008) Artículo 5.*  
Disponible en:  
[http://www.inapymi.gob.ve/documentos/LEY\\_PROMOCION\\_INDUSTRIA.pdf](http://www.inapymi.gob.ve/documentos/LEY_PROMOCION_INDUSTRIA.pdf)

Lundin, Javier. (2015), *Los seis indicadores esenciales de Recursos Humanos*.  
Celpax. Recuperado de: <http://www.celpax.com/es/los-seis-indicadores-esenciales-de-recursos-humanos/>

Maslow, Abraham. (1943) *Teoría sobre la motivación humana*  
<https://www.lifeder.com/biografia-abraham-maslow/>