



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA
AFIANZAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL
DE LA DISTRIBUIDORA GOTTO, C.A.,
UBICADA EN NAGUANAGUA, EDO
CARABOBO**

Autores: Miguel Zabaleta
Luis Salazar

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION Y RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA
AFIANZAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL
DE LA DISTRIBUIDORA GOTTO, C.A.,
UBICADA EN NAGUANAGUA, EDO CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas

Autores: Miguel Zabaleta C.I: 26.186.966
Luis Salazar C.I: 28.331.390

Tutora: Licda. Mary Machado C.I.: V-11.965.064

San Diego, agosto del 2021

ANEXO L



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIAS
Y TRABAJO DE GRADO**

ACTA N° 0049-7-2021
San Diego, 26 de Julio del 2021

Ciudadano
MIGUEL ANGEL ZABALETA C.I.26.186.966.
LUIS JOSE SALAZAR C.I.28.331.390.

Cumplo con informarle que, la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA AFIANZAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA DISTRIBUIDORA GOTTO, C.A., UBICADA EN NAGUANAGUA, EDO CARABOBO”**. Como requisito para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

Dra. Patricia Díaz
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica.”

“Plan Universidad en Casa.”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ADMINISTRACIÓN Y RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta **MARY MACHADO**, de Cédula de Identidad: **V-11.965.064**, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los bachilleres **MIGUEL ÀNGEL ZABALETA MORALES**, titular de la cedula de identidad N° **V-26.186.966** y **LUIS JOSE SALAZAR SUAREZ**, titular de la cedula de identidad N° **V-28.331.390**, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado “**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA AFIANZAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA DISTRIBUIDORA GOTTO, C.A., UBICADA EN NAGUANAGUA, EDO CARABOBO.**” presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciados en Administración de Empresas, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, Agosto del año dos mil veintiuno (2021).

Licda. Mary Machado
C.I.: 11.965.064

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por su infinita sabiduría y misericordia que me han permitido lograr todas y cada una de las metas que me he propuesto en la vida.

A mis Padres, por su amor, aprecio, afecto y por sobre todo, el apoyo que me han brindado a lo largo de todos estos años de vida, sin duda alguna no lo hubiera logrado sin ustedes.

A mi hermana Miriangeles, por estar siempre presente y por sus consejos clave en determinados momentos de mi vida y por su ayuda durante toda mi carrera.

A mis Tías y Tíos, por su gran cooperación y cariño que no ha faltado en todos estos años de mi carrera, sin duda alguna han sido pilares fundamentales.

A la profesora Ana Avendaño, Coordinadora de Admisión y Registro, por su apoyo incondicional a lo largo de mi tiempo de estudios en la Universidad José Antonio Páez

A la Profesora Ellilda Delgado, Directora de Desarrollo Estudiantil, por su colaboración y comprensión que fueron clave en el cumplimiento de mis metas.

A la Asociación Civil Global C & D, por su ayuda tanto a mi persona como a muchos estudiantes prometedores en distintas instituciones educativas.

A mis compañeros de la Universidad José Antonio Páez y demás amigos por su apoyo y cariño incondicional, quienes siempre estuvieron a mi lado demostrando lo importante que es el amor en el camino de nuestras vidas.

Agradezco profundamente a todos ustedes ya que sin su valiosa ayuda alcanzar mis sueños no hubiera sido posible, gracias por la ayuda que me han otorgado para cumplir con todos mis propósitos.

Miguel Ángel Zabaleta Morales

DEDICATORIA

Dedico nuestro trabajo de grado primeramente a mis padres, Henry Salazar y Gladys Suarez por haber sido mis guías y tutores para formar a una persona de bien, a mis hermanos Henry Jose Salazar y Blanca Salazar por ser un apoyo incondicional en mi vida, a mis amigos Andrés Padra, Carlos Tovar, Reinaldo Carrillo, Jose Palencia, Alejandro Guevara, Omarelys Pineda y Eynnis Padrón, por estar siempre a mi lado en todo momento en estos años de carrera.

Además, quisiera agradecer a la profesora Leída Pérez por ser un gran ejemplo y hacerme ver lo maravilloso que es esta carrera, de la misma forma quisiera agradecer a la Asociación Global C & D por su confianza y apoyo, y a la universidad Jose Antonio Páez por ser mi casa de estudio.

Luis Jose Salazar Suarez

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser nuestro soporte espiritual y quien guía nuestros caminos durante la aventura de vivir.

A la Universidad José Antonio Páez, por habernos permitido cursar la carrera en tan ilustre casa de estudios.

A todos los profesores, que con ética y dedicación ofrecieron sus conocimientos con mucho aprecio.

A nuestra tutora académica Licda. Mary Machado, por el apoyo, la guía e instrucción brindada para llegar a la culminación de esta investigación que nos ha dejado un valioso conocimiento, contribuyendo a nuestro crecimiento como profesionales.

A todo el personal de la Distribuidora Gotto, C.A., ubicada en Naguanagua, edo. Carabobo, por toda la colaboración brindada y especialmente a sus dueños quienes permitieron el desarrollo de la investigación en sus instalaciones.

A todas y cada una de las personas que han sido partícipes en esta etapa de nuestras vidas.

Los Autores

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
LISTA DE CUADRO	ix
LISTA DE TABLAS	iix
LISTA DE GRAFICOS	x
RESUMEN INFORMATIVO	xi
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3. Justificación de la Investigación.....	5
 II MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Definición de Términos Básicos.....	29
 III MARCO METODOLÓGICO	31
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	31
3.2. Nivel de la Investigación	32
3.3. Fases Metodológicas.....	32
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.....	32
3.2.2 Fase II: Identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.....	33
3.2.3 Fase III: Diseño de estrategias motivacionales.....	34
 IV RESULTADOS	35
4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	35
4.2. Fase I Diagnostico de la Situación actual	35
4.3. Fase II Identificación de Factores Internos y Externos	46
4.4. Fase III Diseño de la Estrategias Motivacionales.....	47

V	PROPUESTA	48
	5.1. Descripción de la Propuesta.....	48
	5.2. Justificación	48
	5.3. Objetivos.....	49
	5.4. Factibilidad	50
	5.4. Desarrollo de la Propuesta	51
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
	Conclusiones.....	57
	Recomendaciones.....	58
	REFERENCIAS	59

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1 Características de la cultura sensible al cliente y altos niveles	19
Cuadro N° 2 Operacionalización de Variables	30
Cuadro N° 3 Factores Internos y Externos (Matriz DOFA)	36
Cuadro N° 4 Costo total de Inversión y Capacitación	51

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Conocimiento acerca del tema	36
Tabla N° 2 Conocimiento del área laboral	37
Tabla N° 3 Herramientas necesarias en el trabajo	38
Tabla N° 4 Satisfacción en la empresa	39
Tabla N° 5 Identificación con los objetivos de la empresa	40
Tabla N° 6 Motivación dentro de la empresa	41
Tabla N° 7 Sentido de pertenencia dentro de la empresa	42
Tabla N° 8 Incentivos dentro de la empresa	43
Tabla N° 9 Atención a los problemas	44
Tabla N° 10 Realización dentro de la empresa	45
	46

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico N° 1 Conocimiento acerca del tema	36
Grafico N° 2 Conocimiento del área laboral	37
Grafico N° 3 Herramientas necesarias en el trabajo	38
Grafico N° 4 Satisfacción en la empresa	39
Grafico N° 5 Identificación con los objetivos de la empresa	40
Grafico N° 6 Motivación dentro de la empresa	41
Grafico N° 7 Sentido de pertenencia dentro de la empresa	42
Grafico N° 8 Incentivos dentro de la empresa	43
Grafico N° 9 Atención a los problemas	44
Grafico N° 10 Realización dentro de la empresa	45
	46



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA AFIANZAR LA CULTURA
ORGANIZACIONAL DE LA DISTRIBUIDORA GOTTO, C.A., UBICADA EN
NAGUANAGUA, EDO CARABOBO**

Autores: Miguel Zabaleta y Luis Salazar

Tutor: Licda. Mary Machado

Fecha: San Diego, Agosto 2021.

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio tuvo como objetivo principal proponer estrategias motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la Distribuidora Gotto, C.A., ubicada en Naguanagua, estado Carabobo, basado en la necesidad de aprovechar que las empresas privadas han disminuido la inversión en el país, y se tiene la oportunidad de que se pueda motivar a los trabajadores, para mejorar el clima organizacional. La metodología aplicada fue bajo la modalidad de un proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo y documental, y un nivel descriptivo. En cuanto a la población el estudio está comprendida por cinco (05) personas que trabajan en la empresa, la muestra es de tipo censal por lo tanto estuvo representada por la totalidad de la población. Las técnicas que se aplicaron para la recolección de datos de tipo primario fue la encuesta con apoyo de un cuestionario con diez (10) preguntas cerradas dicotómicas de alternativas de respuestas si-no. Los resultados obtenidos se tabularon en tablas de frecuencia, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, para exponer los factores internos y externos en una matriz DOFA, los cuales se utilizaron para desarrollar las fases metodológicas diseñadas para alcanzar los objetivos propuestos en el presente estudio, con la finalidad de darle solución a la problemática expuesta. Finalmente, para culminar el trabajo de grado se realizó la propuesta, la cual contiene un conjunto de actividades que se enfocan al aumento de la cultura organizacional y a la vez la motivación de los trabajadores de la Distribuidora Gotto, C.A., cada una de las herramientas que están dentro de la propuesta tienen el fin de poder transformar las debilidades en fortalezas y así que cada uno de los trabajadores puedan ayudar a la empresa a alcanzar cada uno de sus objetivos.

Descriptor: Estrategias, motivación, cultura organizacional.

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional en la actualidad tiene un papel de gran importancia, dándole influencia al comportamiento, productividad y expectativas de cada trabajador. En gran cantidad de las organizaciones tienen el fin de buscar la mejora continua, que apoya a la compañía para que tenga un buen funcionamiento por medio del establecimiento de valores, pensamientos y reglas que permitan que cada miembro del capital humano pueda identificarse con cada uno de ellos, en el que podrá ayudarlos a formarlos e influir de manera positiva en cada conducta que puedan realizar. Al momento que se desarrolle la cultura en la empresa se podrá reflejar ante la sociedad por ser un lugar adecuado para laborar, donde el trabajador se sienta a gusto y satisfecho.

La motivación es el empuje que ayuda al individuo a realizar acciones con éxito. Manifestada a través de la fuerza, voluntad e interés. Ya que crean energía en el ser humano para satisfacer sus necesidades, en pocas palabras se le llama impulso. Este puede ser de manera intrínseca y se manifiesta desde el interior de la persona; ésta ayuda al individuo a auto motivarse para cumplir determinada meta que se plantee. La segunda motivación es la extrínseca, es causada a través de incitaciones externas que le dan el ambiente o personas, para que realice el propósito.

Por ello, es importante que en la organización se tenga una cultura fuerte, ayuda a tener enraizados los valores y normas en el capital humano y puedan utilizarlos al momento de alguna actividad o tarea que se realice; causa en los individuos un impulso de identificación con la empresa, además los orientan a saber que el trabajo va tener repercusiones en la planificación estratégica de la empresa.

Para conseguir los objetivos planteados en la investigación, se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, en la cual se aplicó como técnicas de recolección de información la encuesta, el cual estuvo estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como lo específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo, diseño y nivel del estudio, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Los Resultados: en el mismo se presentan los resultados de cada una de las fases de la investigación con sus gráficos y análisis respectivos.

Finalmente se presenta en el **Capítulo V La Propuesta**, la cual ofrece estrategias para afianzar la cultura organizacional en la Distribuidora Gotto, C.A., por medio de la motivación, como una poderosa herramienta de las nuevas generaciones en la búsqueda de crear compromiso y el sentido de pertenencia en sus trabajadores.

Finalmente, completamos el estudio realizado con las conclusiones, recomendaciones y las Referencias bibliográficas y/o electrónica.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La cultura organizacional es un conjunto de valores, dogmas e intelectos importantes para cada colaborador de la compañía, ésta ofrece una guía de pensamientos, sentimientos y reacciones al momento que se tiene una decisión, circunstancia y actividad en el que se participe. También es desarrollada como una defensa ante los problemas que se tiene en la acomodación externa e interna que en el transcurso del tiempo pasado haya tenido influencia. Por lo que ayuda a obtener un antecedente y poder orientarlo a los nuevos colaboradores, y se pueda formar una experiencia que permita permanecer en cualquier otra situación que se presente.

La motivación es el impulso necesario para el ser vivo que tiene como fin de estimular a la persona a la realización de una acción, que surge por medio de una actividad o ejercicio, que implica la conexión necesaria de voluntad y mente, para formar una técnica o plan que pueda ayudar a reafirmar el valor de realizarlo. Al ausentarse este sentimiento en un colaborador puede traer a la empresa pérdidas monetarias así mismo el individuo manifiesta una visión negativa y pesimista en sus posibles éxitos como es poder sobresalir ante alguna meta.

Es fundamental que en toda organización se pueda gozar de una cultura, que ayude a cada colaborador en el fortalecimiento y enfrentamiento de cualquier crisis, que se presente en la empresa. Esto repercutirá en que el sujeto pueda tener un impulso intrínseco para realizar de una manera exitosa las actividades laborales que se le impongan. Ello tendrá un impacto para la empresa en la que ayudará a sobresalir a manera global en un buen equipo de trabajo.

En varias de las empresas de Venezuela y en sus departamentos se observó la poca relevancia que se le brinda a la cultura de la organización, en la que se ve reflejada en sus trabajadores en que no tienen un pensamiento que lo hacen

diferenciar de las otras empresas, al no sobresalir esta significativa característica dentro de la compañía se podrá llegar a tener pérdidas monetarias, el trabajador no tendrá motivación por lo que no podrá tener eficacia, y se tendrá un fracaso a nivel empresarial.

La importancia de realizar este estudio, es afianzar la cultura organizacional utilizando estrategias motivacionales, y así ayudar a la empresa a que pueda tener una mejor demanda en el Municipio Naguanagua, específicamente Gotto, C.A. es una Distribuidora de productos de limpieza y cada día se observa una menor productividad, así como alta rotación de personal. Por lo anterior surge la siguiente interrogante: ¿Cuáles estrategias de motivación se pueden aplicar para afianzar la cultura organizacional de la distribuidora Gotto, C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

- Proponer estrategias motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la distribuidora Gotto, C.A., ubicada en Naguanagua, Edo Carabobo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa Gotto, C.A, en cuanto a la motivación del personal.

- Identificar por medio de una matriz DOFA los aspectos relacionados con la Cultura Organizacional de la empresa.

- Diseñar estrategias motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la distribuidora Gotto, C.A., ubicada en Naguanagua, Edo Carabobo

1.3 Justificación

La investigación beneficio a la Distribuidora Gotto, C.A. al identificar la cultura organizacional y tener un amplio conocimiento de cómo se encuentra la empresa. Así mismo se dio a conocer si sus trabajadores están motivados en sus

labores diarias.

A los estudiantes de la universidad José Antonio Páez ya que gozaron del beneficio de tenerlo, como un estudio en el que pudieron enriquecer sus conocimientos y tener referencia para algún trabajo o investigación que se les solicite.

A los empresarios, para que tengan noción de la cultura organizacional y motivación, por la gran importancia y ayuda que cada uno de estos temas tienen en la organización.

A la carrera de Administración de Empresas para tener una preparación integral profesional de temas que se utilizan en nuestro ámbito laboral.

1.4 Alcances o límites

El estudio se realizó con colaboradores de la Distribuidora Gotto, C.A. en el área de elaboración de productos de Limpieza.

Los alcances que se lograron en el estudio fue determinar la cultura organizacional y su incidencia en la motivación, para que se diera a conocer por las personas de alto mando de la Distribuidora Gotto, C.A.

En algunos de los límites que se encontraron al realizar la investigación fue la poca disponibilidad de horario de los Trabajadores, ya que no se podían dejar que la maquinaria trabajara sola, esto ocasionó más trabajo y tiempo.

Un porcentaje de personal al que se le aplicó el instrumento trabajaba en horario nocturno por lo que se tuvo que asistir en horas no adecuadas para la seguridad personal.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Es primordial conocer diversos estudios y aportes que a través del tiempo se han construido y que hablan de la cultura organizacional y motivación desde varios puntos de vistas de autores para enriquecer la investigación con fundamentación teórica que aclare los aspectos más importantes.

2.1 Antecedentes

Internacionales

Enriquez, (2017). Realizó la tesis titulada “**Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México**”. En la Universidad de Montemorelos. México. El Objetivo general fue Adaptar un instrumento de evaluación del desempeño laboral y motivación para empleados del Instituto de la Visión en México. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población fue compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomaron muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítemes y una confiabilidad de .939; el segundo sobre la motivación, conformado por 19 ítemes y una confiabilidad de .909 obteniendo como resultado Como resultado se observó que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados. Al realizar el análisis de regresión se encontró que la variable grado de motivación explicó el 41.4% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño. El valor de R2 corregida fue igual a .414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de p igual .00 permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa. Conclusión Con las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de

motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información: En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente. El aporte a la investigación es agregar conocimiento en cuanto a la relación entre la motivación y el desempeño de los trabajadores, el mismo posee gran similitud con el tema estudio, el cual se basa en el estudio de la motivación y su incidencia en la cultura organizacional de la Distribuidora Gotto, C.A.

Olvera, (2016). Realizó la tesis titulada **“Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”**, En la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas Guayaquil – Ecuador. El objetivo general fue Establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal 19 Administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. El diseño fue transversal correlacional - causal, La población fue al personal administrativo que labora actualmente en el área comercial la cual está conformada por 38 personas por lo que no fue necesario recurrir a la selección de una muestra, éste grupo de personas están distribuidas de la siguiente: manera personal, cantidad gerente comercial 1, directora comercial 1, jefe de ventas 2, jefe de cobranzas, 1, supervisores 4, asistentes de cobranzas 5, vendedores 24. El cuestionario CMT automatizado (Cuestionario de motivación para el trabajo) Este es un instrumento psicométrico diseñado y validado en Colombia por Uribe y Toro (1983) y en Venezuela por Álvarez (1993) el mismo permite evaluar quince (15) factores psicosociales y de motivación, consta de 75 ítems reunidos en grupo de (5) que facilita al encuestado jerarquizar los ítems de cada grupo en orden de importancia, en una escala que va del uno (1) como menor valor, hasta cinco (5) como máximo valor. Las Conclusiones: Ø De acuerdo al análisis de los resultados de

la investigación referente al estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral, se determinan las conclusiones: Ø Los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos. Ø Los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el Salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani. Ø Los resultados de las evaluaciones de desempeño revelan que el 50% obtuvo una puntuación aceptable, dentro de este grupo se encuentran 15 empleados del proyecto Napoli y 4 de Ciudad Santiago, mientras que el otro 50% del grupo evaluado obtuvo una puntuación regular, en el cual se encuentran 19 empleados de Ciudad Santiago. Ø Los empleados del área comercial reciben los mismos beneficios económicos (bonos, premios, % comisión, movilización, entre otros), pero en los no económicos existen algunos beneficios que los empleados del proyecto Napoli reciben y que los de ciudad Santiago no, por lo que existe inconformidad. La empresa Furoiani Obras y Proyectos llevan a cabo un sistema de reconocimiento monetario atractivo, pero ellos no solo desean ser reconocidos de esta forma, sino a través de un reconocimiento no económico que le otorgue prestigio personal y profesional. 20 Haciendo un análisis de los factores considerados de importancia por el personal encuestado, y su relación con las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de desempeño demostraron que existe una influencia negativa entre los factores motivacionales de los empleados y su desempeño laboral. Además, podemos determinar que según el último informe de clima laboral realizado en el proyecto Ciudad Santiago no se está cumpliendo con las expectativas del personal con respecto a los factores motivacionales. La contribución de esta investigación se establece en los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal, ya que este objetivo coincide con el objeto estudio.

Nacionales

Vásquez (2017) en su tesis de desarrollo curricular en la Universidad Católica Andrés Bello Vice rectorado Académico Estudio de Posgrado **La cultura organizacional presente en DaycoTelecom, C.A, una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial.** Este trabajo pretende estudiar la cultura corporativa y sus elementos así como su liderazgo, como objetivo general sustentan describir la cultura organizacional en DaycoTelecom, C.A, para el establecimiento de una estrategia del fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial. Los objetivos específicos son: 1) identificar los elementos presentes en la cultura corporativa de Dayco Telecom, C.A 2) describir la cultura organizacional considerando dos grupos organizacionales dentro de Dayco Telecom, C.A, las personas de tecnologías y las unidades administrativas 3) determinar el tipo de liderazgo gerencial existente en Dyco Telecom, C.A, asociado al tipo de cultura organizacional identificado 4) describir las fortalezas y las debilidades detectadas en la cultura organizacional de DaycoTelecom, C.A, para encontrar el modelo de cultura que mejor se adapte a la empresa 5) identificar las ventajas de la cultura corporativa asociada al fortalecimiento del estilo Daycohost para reconocer la estrategia que permita maximizar los beneficios de esta cultura. Dentro de este marco de ideas, el tipo de investigación fue descriptiva en una circunstancia espacio –cultural de los elementos culturales de en el estilo Daycohost y liderazgo gerencial, cuya población fue de 85 empleados. Como resultado sostuvo el autor que los líderes de la organización se les recomienda deben fortalecer los aspectos positivos y reforzar las acciones en el área de Recursos Humanos. El trabajo anteriormente citado contribuye en esta investigación a profundizar en los aspectos fundamentales de la cultura organizacional.

De Ponte (2016) en su tesis realizada en la sede de postgrado de la Universidad de Carabobo para optar por el título Magister en administración de empresa titulado: **Análisis del clima organizacional en la satisfacción laboral en Partners 33 de Sap en el estado Carabobo.** Para abordar este estudio fue necesario

conocer y describir el clima organizacional en relación a la satisfacción del personal que labora en este tipo de empresa. Además entre sus objetivos específicos están el de identificar los elementos que conforman el clima organizacional en la satisfacción laboral en los Partners de Sap en el estado Carabobo. No obstante, determinar los factores que influyen en el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral y a vez formular sugerencias orientadas a mejorar el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral. La metodología utilizada fue de tipo de campo con nivel descriptivo. Se empleó un análisis DOFA para identificar elementos involucrados: de igual manera se tomó técnica la encuesta y el instrumento fue la escala de Likert. Cabe destacar que este trabajo de grado da un aporte significativo para el sector empresarial debido que una de los mayores problemas presentes en las organizaciones tiene que ver con aspectos vinculados con el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados arrojados en dicha organización muestran que el clima organizacional influye notablemente en la satisfacción laboral. Por lo antes expuesto, dicha investigación contribuye notablemente en este estudio por los aportes teóricos sobre la variable satisfacción laboral, así como la metodología utilizada para la obtención de los hallazgos encontrados.

Por último, **Salas (2016)** en su tesis realizada en la sede de posgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de magister en administración del trabajo y relaciones laborales, titulada: **Factores de satisfacción laboral que inciden en el compromiso organizacional de los administrativos de la gobernación del estado Aragua**. Este trabajo se planteó como objetivo general, analizar los factores de satisfacción laboral que inciden en el compromiso organizacional de los administrativos de la Gobernación del Estado Aragua, con el objeto de demostrar la situación en la que se encuentran los organismos públicos y como caso especial la gobernación del Estado Aragua, la cual se caracteriza por tener una estructura rígida, con una fuerza laboral que aún permanece homogénea, con horarios rígidos, sueldos y salarios estables, donde la toma de decisiones pertenece solo a los altos niveles organizacionales y el único criterio que prevalece es el utilitarismo. Por otro lado,

este trabajo se desarrolló bajo la modalidad de un estudio de 34 campos, de tipo descriptivo y correlacionar, con un diseño de investigación no experimental. La población estuvo constituida por (771) Administrativos de la Gobernación del Estado Aragua. Así mismo, el cuestionario aplicado fue de escala tipo Likert, con un total de 66 ítems, referentes a las dimensiones de las variables objeto de estudio. Debe señalarse que se determinó, que los trabajadores administrativos de la Gobernación del Estado Aragua, se encuentran medianamente satisfechos, alcanzando un resultado promedio de dos punto cincuenta y cuatro (2,54) puntos y en relación al compromiso organizacional, los resultados indican que los trabajadores poseen un compromiso general de cuatro punto veinticuatro puntos (4,24), donde el tipo predominante de compromiso fue el normativo con cuatro puntos cincuenta y dos puntos (4,52). Finalmente se demostró la relación existente entre las variables, para lo cual se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, encontrándose una relación media de 0.38, con un 98 nivel de significancia del 100%. Ello señala que la hipótesis planteada se cumple; ya que a mejor percepción de satisfacción laboral habrá mayor compromiso del trabajador hacia la organización. Sin embargo, esta relación se manifiesta de forma muy baja. Referente a lo anterior esta investigación es de aporte significativo por los hallazgos encontrados y su relación con las variables investigadas en este estudio.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Cultura organizacional

Definición

Cole (como se citó en Alles 2008) define la cultura organizacional “como la recopilación de significados compartidos, las cuales tienen un mensaje para los colaboradores de los comportamientos que se permiten en la organización.”

Robbins (2009) define la cultura organizacional “Como el grupo de significados de la empresa que son compartidos por el recurso humano, la cual forma una personalidad empresarial diferente a las demás compañías.”

Tipos de cultura

Slocum (2009) explica que en las compañías existen diversas culturas organizacionales que pueden ser oportunas en distintas circunstancias. Existen tres tipos de cultura en la empresa estas son

- § Cultura burocrática. Organización que desarrolla rectitud, reglas, procesos estandarizados y una coordinación de jerarquía. Las metas que se plasman son con anticipación, eficiencia y persistencia. Los integrantes les dan valor a los bienes estandarizados. Las normas de actitud mantienen la formalidad. Los altos mandos son conscientes de actuar como buenos ordenadores, organizadores y en estar alerta que se cumplan las normas y reglas establecidas. Los deberes y responsabilidades de los individuos deben ser formuladas con claridad.
- § Cultura de clan. Organización con tradición, honestidad, compromiso personal, extensa socialización, equipo de trabajo, capacidad de dirección e influencia social. Los individuos que conforman la compañía aceptan que poseen deberes y obligaciones y a cambio que las realicen se les dará un sueldo. Deducen que sus deberes pueden ser más grandes a los que el contrato dice. El compromiso del colaborador con la organización a largo plazo es un intercambio por el deber de la empresa con el individuo. Dado que los individuos piensan que la organización les dará los incrementos justos de sueldo, promociones entre otras, ellos reconocen las consecuencias que pueden ocasionar malos actos para la compañía.
- § Mediante un proceso esa cultura puede alcanzar un proceso en el que los individuos más antiguos de la empresa actúen como capacitadores para todas aquellas personas nuevas en la empresa. El clan reconoce frecuentemente sus historias y festejan sus tradiciones con variedad de ritos. Los individuos de la compañía comparten la forma de la organización y de su manera de conducirse. Los diferentes eventos que se ejecutan ante el público permiten que se fortalezcan sus valores.

§ Cultura emprendedora. Organización que tiene fuertes niveles de creatividad de disponibilidad para asumir riesgos. Existe compromiso de estar en constante innovación y experimentación. Esta reacciona por las transformaciones del entorno de manera rápida

Mantener viva una cultura

Robbins y Jugde (2013) explican que al momento que se estableció una cultura, la organización al tener varias prácticas en el interior, le brinda al colaborador un conjunto de experiencias similares. Para que estas sean más aceptadas en el capital humano hay que realizar un buen proceso de selección y de ascensos, ya que este avala que las personas que sean seleccionados para formar parte del equipo se adhiera a la cultura y así también se premien a quienes la apoyan y se sancionen a los colaboradores que la desobedezcan. Para que una cultura funcione de manera adecuada es primordial que existan los siguientes tres pilares que ayudan al funcionamiento y al mantenimiento

§ Selección. Es la identificación y selección de individuos con las actitudes y aptitudes adecuadas, proporcionado a esta decisión en la intervención de como los candidatos se emparejan a la compañía, dado a esto es necesario identificar los valores del postulante para comparar con los que la organización posee. Esta serie de pasos le cede al patrono y al candidato rechazar un obstáculo y mantener la cultura de la empresa al eliminar a los sujetos que dificulten sus valores fundamentales.

§ Alta gerencia. Las conductas de los altos mandos de las organizaciones tienen efectos relevantes en la cultura. Conforme a lo que expresan y realizan, estos también instituyen normas que se filtran en la compañía, con el fin de correr peligros.

§ Socialización. Es importante el proceso de reclutamiento y selección, pero es más relevante la socialización, por que ayuda al colaborador a ajustarse a la cultura de la empresa. Es una serie de tres pasos: en primer lugar se da antes de ingresar el individuo, que es el reconocer el grupo de expectativas y valores que posee el

candidato. En segundo lugar, es el encuentro, el colaborador observa como es la organización en realidad y la afronta. Y por último lugar, la metamorfosis fase en el que el sujeto seleccionado se trasforma para ajustarse a su puesto, y al resto del equipo de trabajo y compañía.

La cultura como obstáculo

La cultura puede elevar la responsabilidad organizacional y la conducta del colaborador, por ello es claro el beneficio que trae para la empresa. Para un trabajador es primordial la cultura porque le señala como se realizan las funciones y lo que significan. Pero no se debe dejar a un lado los aspectos que hacen que no funcione adecuadamente, y sobre todo los que influyen en el desarrollo de la empresa. Institucionalización. Es el valor que la misma empresa se da y no por lo que posee o lo que produce. La organización no abandona sus operaciones inclusive si sus objetivos ya no aportan para la empresa. Las conductas que son tolerables se vuelven obvias para el grupo de trabajo, y a pesar que no sean negativas es importante que se analicen, lo cual afectaría la innovación y hacer que la cultura se sostenga y se transforme en un fin mismo. La empresa puede encontrar los siguientes obstáculos

- § Obstáculos para el cambio. La cultura se convierte en una dificultad al momento de que un grupo de valores se desean compartir, pero ninguno ayuda a que la eficacia de la organización se eleve, en varias circunstancias se desarrolla porque hay cambios de manera rápida en el ambiente y la cultura implementada dejaría funcionar. El comportamiento podría convertirse en una carga y seria menos probable responder ante los cambios.
- § Obstáculos para la diversidad. Al momento de contratar nuevo personal pueden intervenir en la raza, sexo, edad de otras personas, ya que se puede crear una paradoja, los altos mandos desea mostrar soporte por las distintas aportaciones para la empresa, pero los sujetos seleccionados que están en sus primeros días de trabajo deben de aprobar los valores primordiales que la empresa posee. Al contrario, si hay diversidad de comportamientos y no son aprobados por los mismos, las únicas fortalezas tienden a reducir en los sujetos que tratan de

incorporarse al grupo de trabajo, las culturas dominantes se pueden transformar en impedimentos cuando se descartan de manera exitosa esas ventajas y la cultura fuerte que olvida los prejuicios apoya a los colaboradores que son distintos y pueden destruir las políticas que se inclinan a la diversidad.

Características de la cultura exitosa

Chiavenato (2009) explica que las culturas organizacionales orientan a las empresas para que tengan éxito. Las compañías más sobresalientes son todas aquellas que frecuentan la flexibilidad y sensibilidad de los distintos valores del recurso humano. Lo que busca una cultura exitosa es que la organización sea reconocida debido a su personalidad, modo de existir, conocimiento y su espíritu. Las ocho características primordiales para una compañía de excelencia

- § Fijación de un valor equilibrado. Empresas que logran durante los mismos periodos objetivos que permiten complacer distintos intereses.
- § Compromiso con una estrategia básica y esencial. Son aquellas organizaciones que despliegan estrategias adecuadas para ser aplicadas correctamente.
- § Vinculación con el sistema cultural. Organización con una cultura fuerte y determinada.
- § Comunicación de vía doble. Empresa con sistemas de comunicación dinámica y adecuada.
- § Asociación con grupos de interés. Organización que trata a sus colaboradores de manera conveniente e integral.
- § Colaboración funcional. Sistemas que son desarrolladas con el fin de elevar la colaboración y al mismo tiempo aumentar la fuerza de la empresa.
- § Innovación y riesgo. Orientadas a la innovación e imaginación.
- § No se mantienen satisfechas. Organizaciones que tratan de perfeccionar y al mismo tiempo no se satisfacen con los objetivos alcanzados.

Espíritu emprendedor

Las empresas buscan colaboradores que tengan capacidades de liderazgo, resolución de conflictos e innovación con los mercancías y servicios. Las organizaciones desean encontrar colaboradores que tengan un espíritu emprendedor y al mismo tiempo que puedan utilizar el recurso humanos, materia prima, económico, mercadológico y administrativo, y así desarrollar excelentes productos y servicios. Los individuos emprendedores son aquellos que ven oportunidades que difícilmente se ven y se arriesgan para realizar algo desconocido, frecuentemente es aquella persona que innova en los procesos de producción. Por ello es primordial que todo sujeto administrador tenga esta energía. Los factores del espíritu emprendedor se enumeran de la siguiente manera

- § Factores psicológicos. Es significativo para los pilares del espíritu emprendedor, ya que los individuos se inclinan a la autorrealización; esto se debe por que los sujetos se orientan a tomar más peligros, siempre y cuando se puedan realizar y sean para un rendimiento atractivo.
- § Begley y boyd (citados en Chiavenato 2009) explican cinco dimensiones. En primer lugar, la necesidad de autorrealización, los individuos tienden a tener grandes necesidades de sentirse realizados al lograr sus metas, debido a que desarrollan altos niveles de su potencial. En segundo lugar el control, personas capaces de llevar las riendas de la vida, en tercer lugar, la tolerancia al riesgo, adoptan riesgo por su rendimiento a cambio de su lucha. Cuarto lugar la tolerancia a la incertidumbre, con periodicidad los individuos tienden a crear decisiones con poca investigación, pero se les facilita porque desde el principio hacen realizar las actividades de manera correcta y por último lugar comportamiento tipo A, personas que realizan más cosas por menos tiempo.
- § Factores sociológicos. Ayudan a que se desarrolle el espíritu emprendedor, algunas veces las religiones pueden causar problemas para encajar en algunas culturas, esto lleva a provocar fracaso y lleva a ver otras oportunidades para satisfacer las necesidades. Así mismo causa en el sujeto emprendedor ver otros

horizontes para innovar y que esto permita reaccionar de manera rápida. El individuo que es emprendedor la mayoría de veces es solitario y competitivo. En numerosas oportunidades suele luchar de manera individual, sin que otras personas lo ayuden y a veces llegan al punto de perjudicar a estos sujetos, el rol de estos individuos es realizar cambios e innovaciones que sean para el beneficio del equipo de trabajo y así crear la oportunidad de establecer una alianza.

Como aprenden los empleados

Robbins y Coulter (2010) explican que la cultura se transfiere de varias maneras, y las más usuales son

- § Historias. Son cuentos sobre hechos o individuos relevantes en el tiempo, así mismo personas que iniciaron con la organización, acontecimientos que han quebrantado las reglas y reacciones de estos mismos. Al momento de explicarse estos eventos que pasaron en tiempos anteriores fomenta a darle estructura a acciones que sucederán a futuro, es primordial que en la mayoría de narraciones sean mencionadas por los mandos altos, por lo general pueden explicar de una mejor manera las herencias de la organización. Estos sucesos ayudan a los nuevos sujetos
- § a saber, que se puede aprender, además se fomentara la cultura por que las historias se amarran con el presente y el pasado, así mismo hace conocer que es significativo para la compañía ya que aportan ideas decisivas para los objetivos.
- § Rituales. Son acciones que surgen consecutivamente de actividades que representan y fortalecen los valores fundamentales y en las metas que una organización se propone. Un gran ejemplo, que la empresa realice una fiesta de gala a una vez al año y que haya una premiación para los colaboradores que llegan a sus metas, dándole reconocimientos o premios. Estos actos tienen un resultado motivador para los individuos reconocidos ante todos sus compañeros. El ritual comunica que los objetivos son relevantes porque el trabajador instantáneamente sabe que si se puede llegar alcanzar el éxito.

§ Símbolos materiales. Es la personalidad que representa a la empresa. Por ejemplo, en la forma de la vestimenta del recurso humano, marca y estilo de vehículo que los altos niveles poseen. Estos pueden ser algunos símbolos materiales que puede tener una organización.

Cada signo que da la organización ayuda a transmitir a los individuos su significado y la conducta que deben de tener.

§ Lenguaje. En distintas organizaciones y áreas de las mismas utilizan, distintas formas de expresarse con el fin de reconocer y unir a los participantes de una misma cultura. Al saber de estas expresiones, las personas avalan su aprobación y su práctica para mantenerla activa dentro del equipo de trabajo. Al pasar el tiempo, las empresas constantemente forman términos únicos para orientarse a definitiva actividad. En la gran mayoría los colaboradores de recién ingreso presentan sentimientos negativos por la jerga que utilizan los demás compañeros. Al pasar el tiempo estas palabras se vuelven espontaneas en los individuos y al ser utilizadas se siente pertenecientes al grupo de trabajo.

Temas actuales de la cultura organizacional

Al paso de los años han cambiado los temas que se extraen a través de la cultura organizacional y el Razonamiento crítico sobre la ética. En varias empresas de alto prestigio, existe discriminación hacia la mujer, con un gran impacto en los puestos de gerencia, en la mayoría son ocupados por el sexo masculino, se debe a que aún se piensa que el sexo opuesto no puede ocupar estos cargos por que no tienen la capacidad. Es importante que en las organizaciones exista la diversidad e inclusión para poder unir de manera exitosa a cualquier persona al recurso humano. Es aquí donde la cultura de la empresa desempeña un papel significativo.

§ Creación de una cultura ética. El contenido y energía de la cultura de la organización interviene en el ambiente y comportamiento ético de los colaboradores. Si es enérgica y conserva patrones éticos de alto nivel, influye de manera positiva en la conducta del individuo. Una cultura organizacional que puede instituir patrones de normas, permite que se vuelva más abierta al riesgo,

pero menos tolerante ante la agresividad y se orienta a la igualdad de los medios y resultados.

- § Creación de una cultura de innovación. Para que en una empresa cada uno de los individuos de las distintas áreas apliquen la innovación es importante que la cultura imparta la colaboración, comunicación, imaginación y diversidad.
- § Creación de una cultura sensible al cliente. Un estudio demostró que los clientes orgullosos de los servicios recibidos elevan sus gastos, al introducirse el servicio al cliente se tienen estos resultados, por lo que las organizaciones desean introducir una cultura que sea sensible al cliente. El cuadro numero 1 describe cinco características y da a conocer consejos para que los altos niveles puedan formar esta cultura.

Cuadro No. 1 Características de la cultura sensible al cliente y para altos niveles

Características de la cultura sensible al cliente	Consejos para altos niveles
Tipo de colaborador	Al seleccionar colaboradores es importante notar que la personalidad sea congruente para el servicio al cliente. Congruentes
Tipo de contexto de trabajo	Diseñar responsabilidades en los que el colaborador tenga manejo en la satisfacción de clientes, sin reglas y procesos establecidos.
Toma de decisión	Tener confianza en las decisiones que sean relacionadas con las actividades laborales.
Claridad de roles	Capacitaciones necesarias para engrandecer el conocimiento del personal.
Deseo frecuente de satisfacer y agradar a clientes	Claridad sobre el compromiso organizacional para realizar lo que es necesario.

Fuente: Robbins y Coulter (2010)

- § Creación de una cultura que apoya la diversidad. En la actualidad las empresas son identificadas por la diversidad de su recurso humano, una inclusión que no le

importa la clase, etnia, edad entre otras. Los niveles gerenciales deben examinar su cultura para examinar si los objetivos y valores son convenientes en la organización. Las culturas que fomentan la variedad son excelentes para las compañías, esto aumenta a que el recurso humano pueda tener procedimientos con más creatividad y así mejora la motivación.

- § Espiritualidad y cultura organizacional. La espiritualidad en una organización, es una singularidad en las culturas en donde los valores que posee una organización fomentan el sentido de propósito. Las compañías que poseen este espíritu admiten que los colaboradores poseen una mente y un espíritu que desean alcanzar las metas de la compañía. Y estos deseos no se encuentran restringidos al área.
- § Las organizaciones espirituales adquieren cinco características culturales. La primera es el fuerte sentido del propósito, la segunda es el reconocimiento del desarrollo personal, la tercera la sinceridad y honestidad, la cuarta es confianza en cada decisión que se tome y por último la tolerancia frente a la libertad de expresión.

2.2.2 Motivación

Definición

Young (como se citó en castillo 2013) define la motivación “como el impulso que todo ser humano desarrolla y forma con el tiempo, este le permite realizar, mantener y regular el patrón de acción para toda actividad o tarea que realice”

Pride, Hughes y Kapoor (2017) define la motivación “como el proceso que se forma desde el interior de cada persona que energiza, dirige y sustenta la conducta o actividad. La fuerza que ocasiona la motivación es la que hace que se comporte el ser humano de una manera específica”

Tipos de motivaciones laborales

Guillén (2010) refiere que existen dos tipos de motivaciones laborales que en algún momento pueden intervenir en el trabajo del colaborador

- § Motivación intrínseca. Motivación que satisface las últimas tres jerarquías de la pirámide de Maslow, estas son las necesidades sociales, de estima y autorrealización. A esta motivación se le llama así por la intervención que se tiene a partir de los rasgos de contenido, elaboración del propio trabajo y reconocimiento que se recibe de los otros sujetos y la autoevaluación del trabajo realizado, la dedicación personal implicada. Los individuos con una formación mediana o elevada y que responden a los rasgos de la teoría Y, elevarán su motivación si la empresa progresa con estas variables.
- § La motivación intrínseca se desarrolla al mismo tiempo que los tres estados psicológicos críticos en donde la persona le da importancia y responsabilidad por cada uno de los resultados de sus actividades realizadas. Los individuos no actúan de la misma manera ante los rasgos; algunas de las variables moduladoras de estos estados es la comprensión y destreza que se posee, la exigencia de crecimiento y complacencia en el ambiente laboral.
- § Motivación extrínseca. Es la que satisface las primeras dos necesidades de la teoría de Maslow la primera son las fisiológicas y la segunda es la seguridad. A esta motivación se le tiene este nombre porque se da por aspectos que son externos a la responsabilidad del trabajo un buen ejemplo son los bonos que se le generan al colaborador al alcanzar la meta que le estableció la organización. En varios de los casos esta motivación se da en las actividades laborales porque es para conseguir otros fines y no por placer mismo.

Teorías sobre la motivación

Robbins (2013) explica que las primeras teorías de la motivación son relevantes por que dieron cimientos para el desarrollo de las proposiciones contemporáneas. Las primeras cuatro teorías que se dieron a conocer son las siguientes:

- § Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow. Es importante que cada empresa detecte las necesidades que tienen sus colaboradores y así se pueda devolver de la misma forma la ayuda que proporciona cada uno a la empresa. Maslow (como se citó en Robbins 2013) propuso una jerarquía que consta de cinco necesidades. La primera necesidad es la fisiológica, está presente en todo ser viviente con el fin de poder sobrevivir, por ejemplo, la comida, agua, entre otros requerimientos físicos. La segunda es la seguridad, protección que recurre ante algún daño físico o psicológico. La tercera es la social, todo individuo busca tener afecto, amistad y así mismo poder tener la oportunidad de pertenecer a algún grupo de sujetos. La cuarta es la estima, se conforma por componentes internos, como independencia, logro y respeto por sí mismo. Y externos, es el estatus y reconocimiento que busca un sujeto ante su contexto. Y por último es la autorrealización, todo individuo busca llegar a desarrollar su potencial para alcanzar sus objetivos.
- § Teoría XY teoría Y de McGregor. Esta es destacada por sus dos supuestos por la naturaleza que tiene la humanidad, la teoría X se dirige a la negatividad de los colaboradores, reflejada en su poca importancia y disgusto hacia las funciones y su puesto, estas personas necesitan ser controlados para un buen desempeño. La Y esta es lo contrario que la anterior, ya que observa la positividad de las personas, un buen ejemplo es el disfrute que tiene el empleado en sus responsabilidades, es primordial que las personas que tienen cargos gerenciales posean esta característica así podrá elevar la motivación en su equipo de trabajo.
- § Teoría de los dos factores. Herzberg (como se citó en Robbins 2013) propone que las personas se motivan con dos factores, el primero es la higiene conocido también como extrínsecos, son aquellas acciones u objetos externos a las funciones, por ejemplo; las políticas de una organización. Estas no provocan satisfacción, pero si insatisfacción. La segunda llamada intrínsecos pertenecientes al cargo de trabajo como el reconocimiento y el logro, este si provoca

complacencia y motivación, pero si no está presente el individuo no demuestra disgusto.

- § Teoría de las tres necesidades. McClelland (como se citó en Robbins 2013) propuso tres necesidades que se adquieren al paso de los años de la vida esta ayuda al ser humano como uno de los motivadores en sus labores. La primera es la de logro, por el soporte de esta el individuo puede alcanzar metas y así mismo lo ayuda a triunfar en su puesto. La segunda es el poder, es llegar a intervenir en las otras personas para modificar sus comportamientos. Y el tercero es la de afiliación, es el deseo de relacionarse con los demás individuos que están alrededor.

Elementos que favorecen la motivación

Guillen (2010) explica que no todos los elementos que favorecen la motivación afectan con la misma fuerza a todo sujeto. Esto dependerá de la percepción de funcionamiento de cada individuo de la necesidad que tiene para satisfacer. Existen elementos que auxilian a la motivación en el trabajo, estos se clasifican por dos factores, en primer lugar higiene, encargados del contexto laboral con carácter extrínseco, en segundo lugar, factores motivadores que se encargan del contenido laboral y tiene características intrínsecas. Los factores de higiene se despegan de la siguiente forma sueldos y beneficios. Es el porcentaje de salario que se recibe por un trabajo. Vacaciones por tiempo laborado, moto o vehículo de parte de la organización, entre otras. Según estudios el efectivo es lo que más se valora es por ello considerado como un motivador por otras variables.

- § Seguridad laboral o confiabilidad de la continuidad con el oficio. Es lograr estabilidad y continuidad laboral.
- § Las posibilidades de promoción. Conseguir un estatus en contexto laboral y social, permite obtener puestos gerenciales dentro de una empresa. Esto aporta al colaborador el sentido de pertenencia dentro del sistema de desarrollo personal y profesional.

- § Las circunstancias laborales están hechas por el horario, lugar e instalaciones y herramientas.
- § Estilo de supervisión. Es la forma en que lleva la organización la supervisión del contenido y realización de la responsabilidad que tiene cada colaborador.
- § El ambiente social. Es la oportunidad de relacionarse con el resto de empleados.

Este suele cubrir las necesidades de afiliación y relación.

Los factores motivadores se desglosan de la siguiente forma

- § Obtención de logros. Alcanzar los objetivos que la compañía propone es el elemento más motivador para un colaborador.
- § Características de las responsabilidades. Son los atributos motivacionales que encuentran los colaboradores en sus tareas.
- § Independencia en el puesto. Es sentir la libertad de poder tomar las decisiones de las responsabilidades.
- § Implicación de conocimientos y habilidades. Es el momento en que un colaborador siente motivación por tener retos de una dificultad alta.
- § Retroalimentación y reconocimiento. Es la información que se le proporciona al colaborador para su puesto.

Cinco orientaciones motivacionales

González (2008) explica que la motivación desarrolla factores que forman un enlace dentro del contexto y la necesidad de sí mismo. Existen distintas formas de presentar las necesidades, dentro de ellas están las cinco orientaciones que son relevantes para la motivación del humano, que a continuación se presentan

- § Orientación hacia la satisfacción inmediata. Se da al momento en que la persona come, bebe y tiene contacto interpersonal o sexual. Además, toda actividad laboral que al individuo le de satisfacción le causara placer moral y emocional al momento que este desempeña la tarea. Una persona adulta puede satisfacerse en

el momento que pueden liberar la tensión que le causo un día cansado. En esta orientación es importante saber que los seres humanos no actúan de igual forma, ya que, todos son totalmente diferentes.

§ Orientación hacia la seguridad. Muchos de los sujetos actúan de forma adecuada, esto se da por que desean asegurar su satisfacción a largo plazo e impedir su inseguridad. En algunos momentos la persona prefiere desistir un placer al instante con la finalidad de que suceda a futuro, muchas veces va depender de las circunstancias del ser humano y sus necesidades.

§ Orientación hacia la realización. Es la búsqueda de logro en las tareas que se realizan.

Varias veces las compañías les exigen demasiadas tareas a los colaboradores, en varios casos se presentan también en el contexto en el que se vive, esta orientación se ve intervenida por las exigencias que se tienen en estas mismas, pero al igual es una aspiración interna del sujeto porque él tiene la decisión final de considerar como éxito o fracaso de lo que realiza.

§ Orientación hacia el sufrimiento o la agresividad. En gran cantidad de casos hay personas que buscan la satisfacción o seguridad, pero en el lapso de este proceso se encuentran con estados que pueden afectar a la persona, estos están acompañados con respuestas agresivas hacia los otros sujetos o contra sí mismo.

§ Orientación hacia el cumplimiento con las necesidades sociales. Esta orientación es importante en la vida del ser humano. El relacionarse con las demás personas que están en su alrededor es de mayor importancia para los individuos, al momento que se presenta la oportunidad le permite crear la ideología social y al mismo tiempo crea la motivación en cada sujeto, esta orientación es una necesidad en cada humano. Además, el hombre se desenvuelve en su contexto y así de esta forma crea su espíritu y cultura.

Proceso de motivación

Castillo (2012) explica que la motivación del hombre se genera debido a la necesidad de realizar alguna tarea o actividad, la cual genera en una persona desequilibrio y tensión que lo conducen a generar acciones que lo ayudan a reducir, si por medio de estos dinamismos la persona no logra su objetivo puede traerle grandes consecuencias al estado de ánimo.

La persona se forma por un conjunto de necesidades cambiantes que lo conducen a intervenir. Estas se deben a los antecedentes familiares, educación y comportamientos de cada persona debido a estos la persona forma su escala de necesidades, estos pueden cambiar si los factores pasan de uno a otro extremo.

Es necesario que los niveles gerenciales de las organizaciones formen condiciones estimulantes para los colaboradores debido a esto el colaborador puede satisfacer a mayor escala sus necesidades, si los directivos no crean estos planes para el capital humano estos pueden desarrollar frustración y desánimo en su fuerza laboral.

Cada ser humano tiene necesidades que lo impulsan a alcanzar sus objetivos más soñados, en varias ocasiones no solo los valora el individuo sino además en el ambiente en donde se encuentra. Al mismo tiempo, es importante que todo ser humano tenga en claro que no todas las personas tienen las mismas necesidades y que cada una de ellas va depender de cada sujeto.

Técnicas claves de motivación.

Pride, Hughes y Kapoor (2017) explican que al paso de los años gran cantidad de los empleados no se motivan con solo el salario, por eso es importante proporcionarles motivación. Las organizaciones tienen que tener presente que hay distintos enfoques desde los más complejos hasta el más simple este va estar pendiente de los costos que tenga la compañía para invertir.

A continuación, se desglosan varias metodologías para poner en práctica en las organizaciones

§ Administración por objetivos. Esta herramienta es desarrollada por los mandos altos y bajos, para poder crear y establecer metas que puedan alcanzar los colaboradores, estas deben de ser claras y realistas para llevarlas a cabo. Además, le permite al empleado aclarar lo que la empresa desea que realice y que tareas debe de cumplir. Esta técnica ayuda a que crezca la motivación en los empleados debidos al rol activo y responsabilidades establecidos, al minuto de informarles y quedar en un acuerdo el empleado instantáneamente aclara que sus resultados ayudan al logro de todo objetivo de la compañía.

Para realizar esta herramienta existen cinco pasos. El primer paso es la cooperación de altos mandos en el programa. El segundo, crear y formar las metas de acuerdo al plan estratégico empresarial. El tercero, el administrador le comenta al empleado de las metas que puedan utilizar para que armar planes que les permita alcanzarlas, luego estas mismas personas realizan otra junta para que ya sean establecidas las metas que llevaran a cabo y se ponen de acuerdo de las herramientas que necesitan. El cuarto, es una reunión que deben de planificar para analizar el progreso que han tenido. Y, por último, se deben de reunir por última vez para acordar si se cumplieron o no y así poder proveerle alguna recompensa al empleado.

- Enriquecimiento del trabajo. Esta herramienta de motivación beneficia a todos los empleados a poder obtener más responsabilidades y tareas, además las personas aumentan el conocimiento y habilidades por la variedad de trabajo que se le otorga. Es por ello que tiende a ser más motivante realizar estas técnicas por que realizan diferentes actividades a las que están acostumbrados. En varias de las investigaciones se ha concluido que el colaborador aumenta su motivación al momento de darle desafíos o cuando son trabajos combinados.

- **Modificación de la conducta.** Este programa ayuda al ser humano a dar respuestas adecuadas o que corrijan sus acciones inadecuadas, esta técnica utiliza recompensas, cumplidos o palabras de aprecio que incentivan a la persona a modificarla adecuadamente, en gran cantidad de los casos se ponen en práctica para moldear un comportamiento deseable para la organización. Para ser utilizada es necesario observar primero la conducta negativa e identificarla luego proveer un reforzamiento que ayude a moldearla. Es necesario saber que si el primer estímulo no cambia la tarea se debe de optar por otra hasta que logre modificarlo.
- **Horario flexible.** Esta técnica ayuda al colaborador a fijar su propio horario. Constantemente la organización crea dos frecuencias, la primera conocida como tiempo central, momento donde el empleado debe de estar en sus labores. Y el tiempo flexible, es el momento en donde el colaborador decide si quiere estar o no en la compañía. La organización les exige únicamente en el cumplimiento del tiempo establecido de ocho horas al día.
- **Trabajo de medio tiempo o compartido.** A la persona se le da un trabajo permanente, donde se le cambia las horas que se laboran, por lo regular solo trabaja medio día. Esta técnica se caracteriza por tener dos sujetos en el puesto, lo único diferente es que una persona lo trabaja medio día y el faltante de horas lo realiza la otra persona. Por lo regular estas plazas son ocupadas por colaboradores con hijos.
- **Teletrabajo.** Es el permiso que obtiene el empleado de poder desempeñar sus tareas desde su casa, este puede ser por tiempo completo o una parte. Para este tipo de técnica es importante usar la tecnología como es el email, celular, la computadora entre otras. Una ventaja para al colaborador es fijar su propio horario y poder compartir con su familia por más tiempo.
- **Empoderamiento de los empleados.** Es involucrar al recurso humano con su puesto de trabajo. Además, el colaborador tiene que tener sus decisiones propias de cómo y cuándo realizar sus responsabilidades, por medio de estas acciones la persona podrá aumentar sus habilidades. Es transcendental asumir que al usar esta técnica es

fundamental proveerle al recurso humano toda información que se tenga en la compañía.

2.3 Definición de Términos

Actitud. Disposición que muestra una persona a responder de una determinada manera ante los más diversos objetos y situaciones.

Competencias profesionales. (Capacidades-Competencias-Habilidades-Destrezas son términos que se utilizan frecuentemente de forma indistinta). Capacidad para dar respuesta a los requerimientos de la profesión y para realizar actuaciones profesionales específicas.

Criterios de evaluación. Referentes que se adoptan para establecer una comparación con el objeto evaluado. En el caso del aprendizaje, suelen fijarse como criterios una serie de objetivos o competencias que el estudiante debe alcanzar

Enseñanza-Aprendizaje. Se utilizan estos dos términos conjuntamente cuando se quiere significar que no es posible considerarlos de forma independiente y para hacer hincapié en que la enseñanza del profesor no tiene sentido si no es para producir aprendizajes en los estudiantes.

Estrategia de aprendizaje. Operaciones o actividades mentales que facilitan a una persona el desarrollo de diversos procesos que conducen a un resultado, al que denominamos aprendizaje.

Motivación. Conjunto de procesos que desarrolla un facilitador (docente u otra persona, un recurso) para activar, dirigir y mantener determinada conducta en otra persona (por ejemplo, un alumno) o en un grupo.

CUADRO N° 2 Operacionalización de Variables

Objetivo General: Proponer estrategias motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la distribuidora Gotto, C.A., ubicada en Naguanagua, Edo Carabobo								
Objetivos Específicos	Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuentes	
Diagnosticar la situación actual de la empresa Gotto, C.A, en cuanto a la motivación del personal.	Motivación	Bisquerra (2000): La motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta. En la motivación intervienen múltiples variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas (p. 165).	Esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> · Valores · Expectativa · Afectividad 	1 2 3 4 5	Cuestionario	Distribuidora GOTTO, C.A.	
Identificar por medio de una matriz DOFA los aspectos relacionados con la Cultura Organizacional de la empresa.	Cultura Organizacional	Robbins Stephen (1987), la cultura organizacional "... es la que designa un sistema de significado común entre los miembros que distingue a una organización de otra...", ...dicho sistema es tras un análisis detenido de las características que considera la organización.(p.440)	Métodos	<ul style="list-style-type: none"> · Estrategias · Liderazgo · Productividad · Trabajo en equipo 	6 7 8 9 10	Cuestionario y Matriz DOFA		
Diseñar estrategias motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la distribuidora Gotto, C.A., ubicada en Naguanagua, Edo Carabobo	Estrategia	Thompson y Strickland (1.998)la estrategia es el patrón de los movimientos de la organización y de los enfoques de la dirección que se usa para lograr los objetivos organizacionales y para luchar por la misión de la organización” (p. 298).	Se desarrollará en la propuesta					

Fuente: Zabaleta y Salazar (2021)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo hace referencia a la metodología que se utilizó para la realización del proyecto de investigación, según Arias (2016:16), define el marco metodológico como el: “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”, por lo tanto, se estableció el tipo, nivel y diseño de la investigación, así como se explicó todo lo referente a la población y muestra que se utilizó para la realización de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos necesarios para el desarrollo del mismo y las técnicas de análisis para interpretar los resultados obtenidos. Este método se basó en la formulación de problemas y las propuestas para la solución de los mismos.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Debido a las características de la presente investigación, estuvo ubicada dentro de la modalidad de proyecto factible. Arias (2016:134), expresa sobre el proyecto factible: “que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización.”, por lo tanto, es un proyecto factible debido a que propone estrategias motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la Distribuidora GOTTO, C.A.

El diseño de la investigación es la etapa en la cual se demuestra que técnica se utilizó para la recolección de información necesaria, en este sentido, el estudio se apoya en un diseño de campo. La investigación de campo con la cual se utilizó para obtener información valiosa que le permite al investigador cerciorarse de las condiciones reales en las que se han conseguido los datos. Arias (2016:30), define el diseño de la investigación como: “la estrategia que adopta el investigador para

responder al problema planteado”. Asimismo, tuvo un apoyo documental. Que según Arias (2016), define la investigación documental como:

Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por los otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p.80)

Este tipo de investigación se ajusta al contexto y fenómeno que se quiso alcanzar, haciendo uso de la investigación para proponer estrategias motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la distribuidora Gotto, C.A.

3.2. Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación es de forma descriptiva, la cual consiste en observar y describir a un sujeto sin influir sobre el de ninguna manera, para afirmar lo anterior expuesto. Arias (2016), define la investigación descriptiva como:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.(p.24)

La investigación descriptiva se basa en la observación y caracterización de un hecho para establecer una estructura, aspectos fundamentales para la realización de esta investigación, ya que se realizará en base al análisis situación actual de la cultura organizacional de la distribuidora, para realizar una propuesta para afianzarla por medio de la motivación laboral.

3.3 Fases Metodológicas

3.3.1. Fase I: Diagnostico de la situación actual de la empresa Gotto, C.A, en cuanto a la motivación del personal.

Esta primera fase consistió en establecer un diagnóstico de la situación actual

de la distribuidora Gotto, C.A, en cuanto a la motivación del personal, para lo cual se hizo necesario establecer la población a la cual se dirigió el estudio. En este sentido, Arias (2016:81), define población como: “el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”, la cual estuvo comprendida por cinco (05) trabajadores que integran la empresa, que brindaron sus experiencias para realizar el diagnóstico.

En cuanto a la muestra, que proporcionó información de tipo primario, expresa Tamayo (2017:38), quien define la muestra cómo: “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”, estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, la cual se consideró como muestreo de tipo censal, de acuerdo a Ramírez (2012:32), afirma que: “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas muestra”.

Las técnicas que fueron utilizadas para la recolección de información han sido la encuesta que fue aplicada a la muestra seleccionada, al respecto Tamayo (2017:24), señala que la encuesta: “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”, la cual estuvo apoyada de un cuestionario como instrumento, que según Tamayo (2017:122), lo define como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, comprendido de diez (10) preguntas cerradas, dicotómicas de alternativas únicas si-no, obteniendo así datos confiables que permitirán obtener información necesaria y eficaz.

Con los resultados obtenidos se aplica la técnica de la estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego se describió la relación entre estas, de acuerdo a Tamayo (2017:89), define la estadística descriptiva como: “la recopilación,

presentación, análisis e interpretación de los datos numéricos”, los cuales permitirán desarrollar las fases siguientes, de manera que se le dará una solución viable al problema planteado, en este sentido, se presentarán en tablas de frecuencia, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados.

3.3.2. Fase II: - Identificación por medio de una matriz DOFA los aspectos relacionados con la Cultura Organizacional de la empresa.

En esta fase se procedió a la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que intervienen en el nivel de ventas de la distribuidora Gotto, C.A., ubicada en Naguanagua, Estado Carabobo, que fueron sometidos a un Análisis DOFA, que de acuerdo a según Serna (2017:158), permite obtener: “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, A partir de estas se van a sugerir estrategias para la estructura de la propuesta de acuerdo a las necesidades propias de la empresa.

3.3.3. Fase III: Diseño de estrategias motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la distribuidora Gotto, C.A., ubicada en Naguanagua, Edo Carabobo

En esta fase se procederá a presentar la propuesta mediante el diseño de estrategias motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la distribuidora Gotto, C.A. ubicada en Naguanagua, Estado Carabobo,

Para el desarrollo de la propuesta, se estructurará de la manera siguiente:

- Presentación de la propuesta.
- Objetivos de la propuesta.
- Justificación de la propuesta.
- Factibilidad de la propuesta.
- Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis y Presentación de los Resultados

Este capítulo presenta los resultados obtenidos a través del procesamiento, análisis e interpretación de los datos recolectados de la población encuestada. Dichos resultados fueron recabados mediante la utilización de un instrumento dirigido a los empleados del departamento de venta de la distribuidora Gotto, C.A, los datos recabados por este cuestionario permitieron darles respuestas a los objetivos de esta investigación.

El cuestionario se formaba de 10 preguntas dicotómicas (sí / no), el cual se aplicó a una muestra de 5 trabajadores con el fin de obtener los datos necesarios de dicha investigación, y por consiguiente diagnosticar la situación actual en cuanto a la motivación del personal de la distribuidora Gotto, C.A.

El análisis de datos se realizó mediante la ejecución de un análisis descriptivo de las frecuencias observadas en todos los items del instrumento aplicado, los cuales se muestra en la tabla con cada gráfico. Como consecuencia de la información obtenida se consideró los factores internos (Debilidades y Fortalezas), y los factores externos (Oportunidades y Amenazas) que estos incurren en la propuesta de estrategias motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la distribuidora, mediante la matriz DOFA. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, una vez aplicada la encuesta al personal que labora en la empresa

4.2 Fase I: Diagnostico de la situación actual de la empresa Gotto, C.A, en cuanto a la motivación del personal.

1. ¿Conoces el significado de cultura organizacional?

Tabla 1. Conocimiento acerca del tema

ALTERNATIVA	F	%
SI	3	60
NO	2	40
TOTAL	5	100

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Gráfico 1. Conocimiento acerca del tema



Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Análisis: El 60% de los empleados encuestados afirmaron que conocen el significado de la cultura organizacional, es un indicador positivo ya que es de suma importancia en el proceso de cambio y mejora tener los conocimientos acerca del tema, por otra parte, el 40% de los empleados del departamento de ventas negaron el conocimiento de dicho concepto.

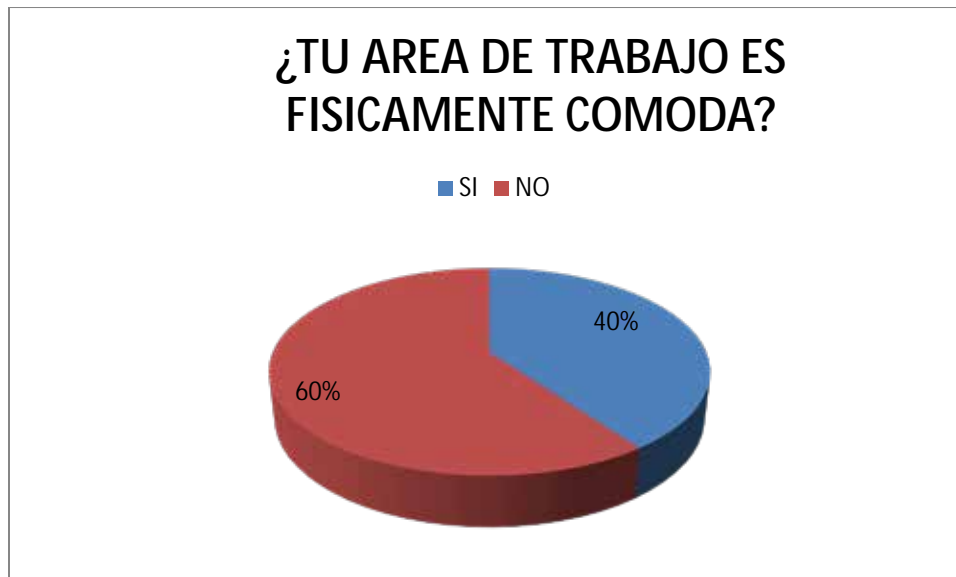
2. ¿Tu área de trabajo es físicamente cómoda?

Tabla 2. Comodidad en el área laboral

ALTERNATIVA	F	%
SI	3	60
NO	2	40
TOTAL	5	100

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Grafico 2. Comodidad en el área laboral



Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Análisis: Se pudo observar que el 60% de los empleados encuestados afirmaron que su área de trabajo es físicamente cómoda, esto conlleva a que la labor dentro de la empresa no se tome como una carga, es decir, el empleado pueda estar relajado y enfocado en las tareas a realizar, el resto de los encuestados representados por el 40% negaron la interrogante.

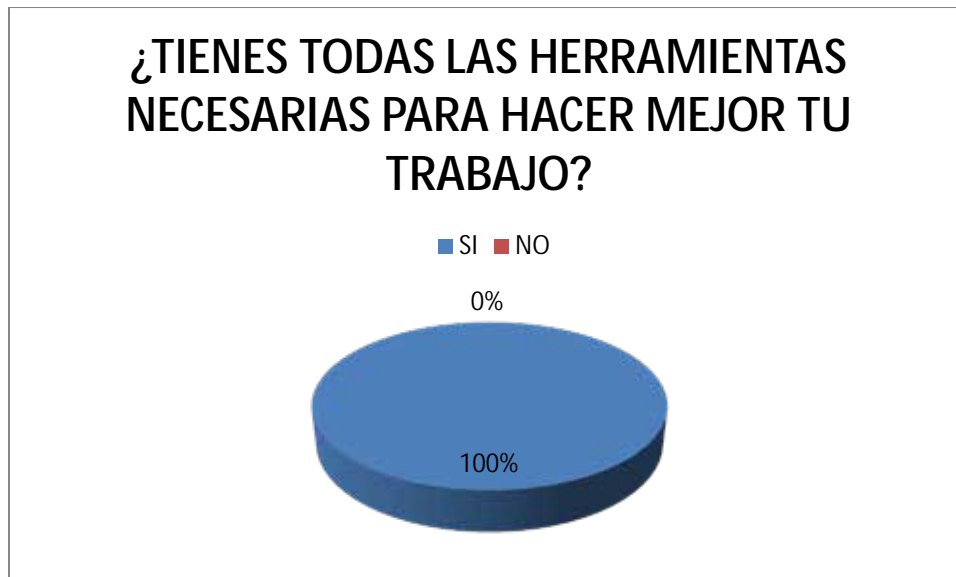
3. ¿Tienes todas las herramientas necesarias para hacer un mejor trabajo?

Tabla 3. Herramientas necesarias en el trabajo

ALTERNATIVA	F	%
SI	5	100
NO	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Grafico 3. Herramientas necesarias en el trabajo



Fuente: Zabaleta Salazar (2021)

Análisis: Se puede observar que el total de la población encuestada afirmó que cuentan con todas las herramientas necesarias para hacer un mejor trabajo, lo que significa que su nivel de eficiencia dentro de las tareas a realizar depende de los empleados y no de las herramientas de este.

4. ¿Te sientes bien remunerado por la actividad que realizas?

Tabla 4. Satisfacción en la empresa

ALTERNATIVA	F	%
SI	1	20
NO	4	80
TOTAL	5	100

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Grafico 4. Satisfacción en la empresa



Fuente: Zabaleta Salazar (2021)

Análisis: El 80% de los empleados encuestados negaron la satisfacción de su remuneración por las actividades que realizan, estos resultados indican que los trabajadores no se sienten felices con sus salarios, llevando esto que los empleados se vuelvan menos productivos y comprometidos con la organización, y a su vez el 20% restante de la población encuestada considera que si se siente conforme con la remuneración que percibe.

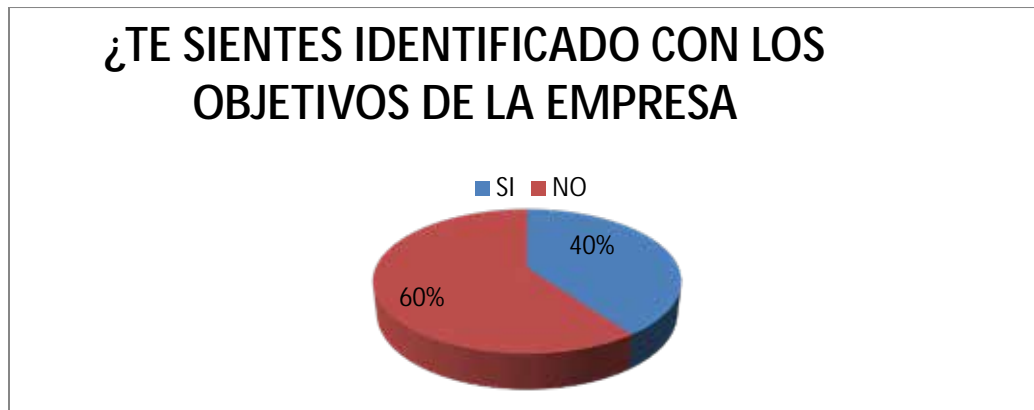
5. ¿Te sientes identificado con los objetivos de tu empresa?

Tabla 5. Identificación con los Objetivos de la Empresa

ALTERNATIVA	F	%
SI	2	40
NO	3	60
TOTAL	5	100

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Grafico 5. Identificación con los Objetivos de la Empresa



Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Análisis: Se observó que el 60% de los empleados encuestados consideraron que no se sienten identificados con los objetivos de la empresa, en otras palabras, si los empleados no sienten que son uno con la organización no se sentirán comprometidos en el trabajo, por otro lado, el 40% de la población encuestada afirman sentirse identificados con dichos objetivos.

6. ¿Te sientes motivado a seguir laborando en tu empresa?

Tabla 6. Motivación dentro de la empresa

ALTERNATIVA	F	%
SI	2	40
NO	3	60
TOTAL	5	100

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Grafico 6. Motivación dentro de la empresa



Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Análisis: El 60% de los entrevistados negó el sentirse motivado a seguir laborando en la empresa, lo que este indicativo muestra es el alto nivel de insatisfacción de los trabajadores con la empresa, y esto conlleva a una baja productividad, por otro lado, el 40% de la población encuestada afirmó sentirse motivado a seguir laborando en la empresa.

7. ¿Te sientes valorado como empleado de esta organización?

Tabla 7. Sentido de pertenencia dentro de la empresa

ALTERNATIVA	F	%
SI	1	20
NO	4	80
TOTAL	5	100

Fuente: Zabaleta Salazar (2021)

Grafico 7. Sentido de pertenencia dentro de la empresa



Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Análisis: El 80% de la población encuestada no se sienten valorados dentro de la organización, este indicador nos muestra la falta el apoyo dentro de la organización, causando esta falta de compromiso y entrega, y por otro lado el 20% de los empleados del departamento de ventas afirmaron sentirse valorados dentro de la organización.

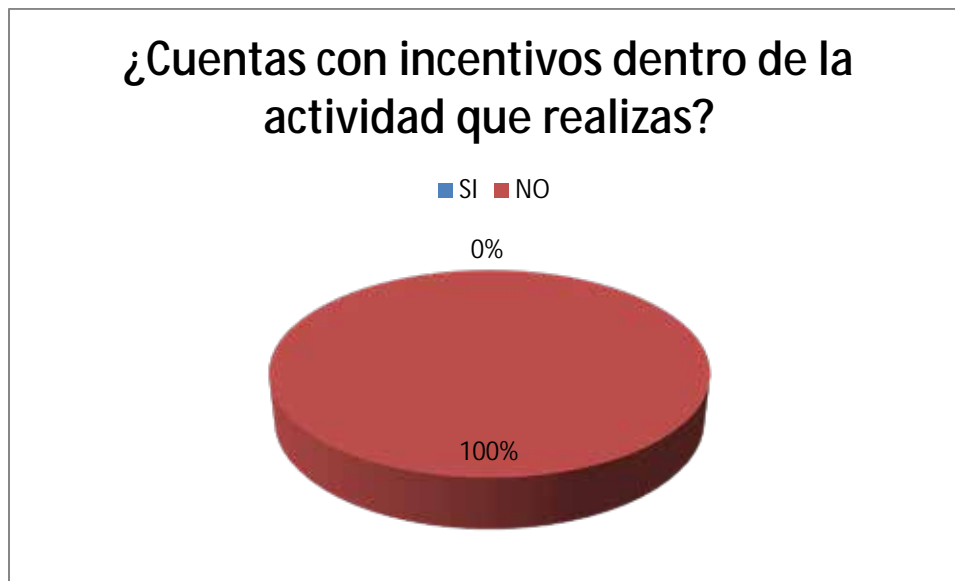
8. ¿Cuentas con incentivos dentro de la actividad que realizas?

Tabla 8. Incentivos dentro de la empresa

ALTERNATIVA	F	%
SI	0	0
NO	5	100
TOTAL	5	100

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Grafico 8. Incentivos dentro de la empresa



Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Análisis: Como se muestra en este Item, se dejó en evidencia que la totalidad de la población encuestada negaron la existencia de incentivos dentro de la actividad que realizan, a partir de esta evidencia se demuestra la careza de motivación en los empleados a la hora realizar sus labores.

9. ¿Sabes a quién debes dirigirte en caso de tener problemas dentro de tu empresa?

Tabla 9. Atención a los problemas

ALTERNATIVA	F	%
SI	1	20
NO	4	80
TOTAL	5	100

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Grafico 9. Atención a los problemas



Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Análisis: En esta interrogante se observó que el 80% de la población encuestada negó tener el conocimiento del lugar al que dirigirse a la hora de tener algún problema dentro de la empresa, solo el 20% siente que si hay a donde dirigirse de existir algún problema. Esto significa que la organización no cuenta con apoyo o ayuda en situaciones extraordinarias al trabajo.

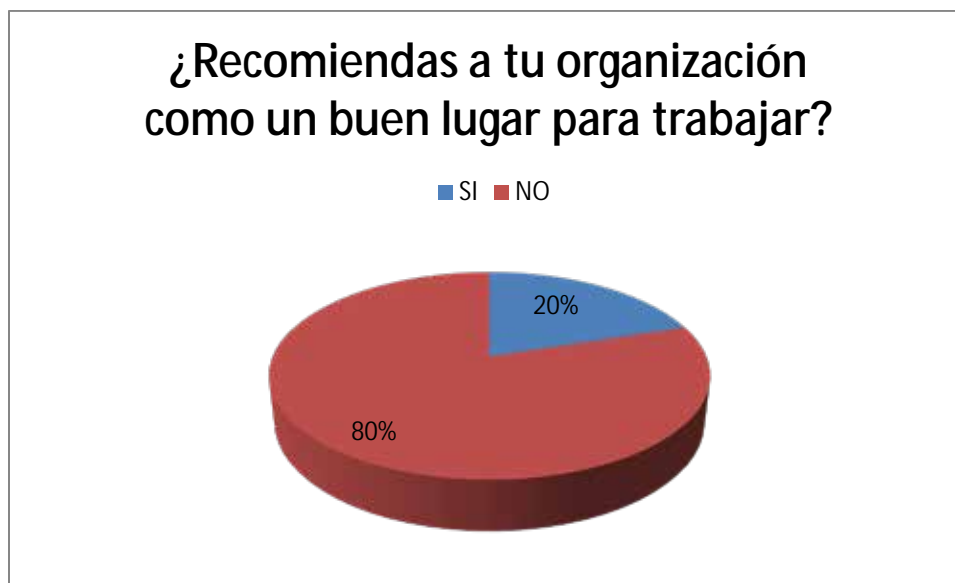
10. ¿Recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?

Tabla 10. Realización dentro de la empresa

ALTERNATIVA	F	%
SI	1	20
NO	4	80
TOTAL	5	100

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Grafico 10. Realización dentro de la empresa



Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Análisis: Se puede observar que el 80% de la población encuestada no recomendarían su organización como un buen lugar de trabajo, esto refleja los escasos de motivación de los empleados a la hora de laborar en su empresa, y a su vez el 20% de la población encuestada si recomendarían su organización como un buen lugar de trabajo

4.3 Identificación de las debilidades y fortalezas que posee la empresa Gotto, C.A. en cuanto a la motivación del personal en sus labores diarias

CUADRO N° 4 Factores Internos y Externos

	Fortaleza (F)	Debilidades (D)
Factores Internos	Posee herramientas tecnológicas para realizar un buen trabajo (F1)	Falta de empatía hacia los trabajadores (D1)
	Personal suficiente para la realización del trabajo (F2)	Salario poco competitivo en el mercado (D2)
	Disponibilidad de la gerencia, así como de los trabajados para llevar a cabo cambios dentro de la compañía (F3)	Incentivos inexistentes para los trabajadores(D3) No cuenta con un departamento o persona que brinde ayuda psicológica (D4) Objetivos carentes de apoyo por parte de los trabajadores (D5) Falta de integración de los trabajadores en la organización (D6)
	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
Factores Externos	Ubicación estratégica de la empresa (O1)	Existe una crisis económica en el país (A1)
	Permanente desarrollo e innovación en métodos motivacionales dentro de las organizaciones (O2)	Altas cifras de depresión (A2) Pandemia mundial (A3)

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Distribuidora Gotto, C.A.

Análisis:

Después de conocer la situación actual en cuanto a la cultura organización y la motivación dentro de la empresa por medio del análisis de la matriz dofa. Cuando se presentan factores internos y externos, las debilidades están asociadas con oportunidades (DO), además las debilidades están asociadas con las amenazas (DA). De manera similar, las fortalezas se combinan con las oportunidades (FO), de igual manera las fortalezas se combinan con las amenazas (FA). Estas combinaciones dan como resultado estrategias para abordar los problemas de motivación existente en los trabajadores.

CADRO N° 4 Continuación...MATRIZ DOFA

ESTRATEGIAS	FO	DO
	Talleres motivacionales / Formación.	Actualizar / adaptar la visión, misión, propósito y valores de la empresa.
	Flexibilizar horarios de salida y entrada.	Aplicar el método "Chorei"
		Acordar un salario de acuerdo con las necesidades dentro del país.
	FA	DA
	Cada 6 meses realizar exámenes de satisfacción y realización personal.	Tener abierta la comunicación con los trabajadores para solventar problemas.
El viernes no es obligatorio el uso del uniforme .		

Las estrategias que se sugieren son las siguientes:

1. Promover al personal a través de cursos, charlas, sobre procesos de ventas, para el logro de la motivación que permita el desarrollo de sus actividades adecuadamente.
2. Reconocer los logros de los trabajadores que más se destaquen en sus funciones, para el fortalecimiento del compromiso motivacional de la empresa.
3. Brindar a los trabajadores un lugar armónico que permita el incremento del rendimiento laboral, para el desenvolvimiento armónico de los trabajadores en la Empresa.
4. Implementar las estrategias motivacionales gerenciales para afianzar la cultura organizacional de la Distribuidora Gotto, C.A., ubicada en Naguanagua, Edo Carabobo.

4.4 Diseño de las Estrategias Motivacionales para afianzar la Cultura Organizacional en la Distribuidora Gotto, C.A.

Para dar respuesta a esta fase se realizó en el siguiente capítulo la Propuesta, la misma esta estructurada de acuerdo a los parámetros de la investigación.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

La presente propuesta tiene un conjunto de actividades que se enfocan al aumento de la cultura organizacional y a la vez la motivación de los trabajadores de la Distribuidora Gotto, C.A., cada una de las herramientas que están dentro de esta propuesta, tienen el fin de poder transformar las debilidades en fortalezas y así que cada uno de los trabajadores puedan ayudar a la empresa a alcanzar cada uno de los objetivos que se plantee. La cultura organizacional actualmente es un pilar fundamental para la empresa, gracias a esta herramienta cada uno de los miembros que pertenecen a la compañía comparte valores, creencias, costumbres, normas, símbolos, políticas e historia. El conjunto de criterios de la cultura de la compañía es primordial para que forme planes de acción que la guie a una dirección de un desempeño exitoso, así mismo el recurso humano realiza cada conducta conforme a los parámetros que se establezcan en la empresa, al mismo tiempo facilita el éxito de los objetivos de la misma. La motivación es el sentimiento de energía positiva que encamina al cumplimiento de tareas, que está dentro de cada una de las personas, conocido como el motor que impulsa al hombre a realizar determinada función con el fin de obtener un premio o satisfacción.

5.2 Justificación de la Propuesta

La importancia de esta propuesta viene dada ya que proporcionará a la empresa una herramienta que sirva de guía técnica para la consecución de sus objetivos, y permita mejorar la motivación de los trabajadores, para que los resultados en su productividad sean más eficientes, eficaces, y brinde mayor seguridad laboral.

En virtud de esto se tiene que esta propuesta es importante, porque a través de

ella se desarrollarán estrategias de motivación para afianzar a cultura organizacional de la Distribuidora Gotto, C.A.

Es significativo que las organizaciones utilicen la cultura para mejorar el mercado y marca, así mismo para atraer la atención de los consumidores, además se atrae y retiene personal activo que beneficien a la empresa. Otro aspecto relevante es tener normas establecidas en la compañía que tengan como propósito el amoldamiento del comportamiento de cada uno de los individuos que forman el recurso humano, además ayuda a conservar en la empresa un espíritu de trabajo apropiado. Será de gran utilidad que se generen manuales de desarrollo y convivencia que sean para el beneficio y necesidad del recurso humano, ya que el trabajador busca un lugar que le proporcione armonía, igualdad y desarrollo en la vida personal y profesional.

5.3 Objetivos

Objetivo General

Diseñar Estrategias Motivacionales para afianzar la cultura organizacional de la Distribuidora Gotto, C.A.

Objetivos Específicos

1. Promover al personal a través de cursos, charlas, sobre procesos de ventas, para el logro de la motivación que permita el desarrollo de sus actividades adecuadamente.
2. Reconocer los logros de los trabajadores que más se destaquen en sus funciones, para el fortalecimiento del compromiso motivacional de la empresa.
3. Brindar a los trabajadores un lugar armónico que permita el incremento del rendimiento laboral, para el desenvolvimiento armónico de los trabajadores en la Empresa.
4. Implementar las estrategias motivacionales gerenciales para afianzar la cultura organizacional de la Distribuidora Gotto, C.A., ubicada en Naguanagua, Edo Carabobo.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: Existe la disponibilidad de la gerencia de la empresa de poner en práctica de la propuesta planteada, así como el compromiso de los empleados de llevar a cabo las estrategias necesarios para afianzar la cultura organizacional de la Distribuidora Gotto, C.A. Por lo cual, desde el punto de vista institucional la propuesta es viable.

Factibilidad Operativa: La factibilidad operativa permite conocer los recursos humanos requeridos para llevar a cabo la propuesta. Desde este punto de vista, la organización posee el personal necesario, así como el espacio físico y la infraestructura adecuada para llevar a cabo la misma.

Factibilidad Técnica: Desde el punto de vista técnico, la propuesta es viable, esto debido a que la organización cuenta con la tecnología y los equipos necesarios para la aplicación de la propuesta, tales como como computadores, impresoras, material de oficina, entre otros; y su aplicación no amerita de conocimientos profundos, por lo que pueden ser ejecutados por el personal de Recursos Humanos.

Factibilidad Económica-Financiera: Se considera totalmente factible ya que la empresa está dispuesta a invertir en el plan de acción a seguir, el cual generará beneficios que repercutirán positivamente en el incremento del rendimiento laboral y por ende las ventas y las finanzas de la empresa.

CUADRO N° 4 Costo total de Inversión y Capacitación

OBJETIVO	DURACION	RESPONSABLE	COSTO \$
1	20 HORAS	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	50
2	SEGÚN ACTUALIZACIONES DE LAS EVALACIONES DEL PERSONAL	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	500
3	24 HORAS	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	500
4	20 HORAS	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	150
TOTAL			1,200.00

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

5.5 Desarrollo de la propuesta

La propuesta está estructurada en una serie de estrategias motivacionales gerenciales dirigidas a los trabajadores de la empresa, para garantizar el aumento de la motivación en los mismos. Todo ello, bajo una nueva concepción de motivación al logro, captación del personal, así como de los procesos de reclutamiento, selección y desarrollo del Recurso humano, de parte de los Directivos de la Distribuidora Gotto, C.A.

El propósito fundamental de esta propuesta es conocer con exactitud tanto las necesidades actuales y futuras de sus trabajadores, donde la organización cumpla en orden con el proceso de reclutamiento, selección y desarrollo de Recursos Humanos, igualmente sea acorde, duradero y den resultados positivos a corto, mediano y largo plazo. Al respecto, la teoría de Maslow citado por De la Torre, Tejada, Jiménez y otros (2003). Al afirmar que: “La jerarquía de las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por la constitución genética como organismo de la

especie humana, siendo las necesidades fisiológicas las más relevantes y las que van a dirigir el comportamiento del individuo mientras no sean satisfechas”.(p.56)

Todo ello, permitirá evitar la pérdida del tiempo operativo del Recurso Humano, al momento de ser reclutado, seleccionado e ingresando de esta manera en un proceso de crecimiento personal, que les permita a los trabajadores responder a los retos de la organización. En este sentido, es importante aclarar que la teoría motivacional escogida para el presente trabajo de grado, fue la teoría de MC Clelland, debido a que todos los trabajadores la Distribuidora Gotto, C.A., poseen necesidades de realización, poder y afiliación,

Esta teoría se basa en tres necesidades: Necesidades de Realización, donde el beneficio de los trabajadores es desarrollarse y destacarse aceptando responsabilidades personales, además distinguirse al intentar hacer bien las cosas, alcanzar éxito incluso por encima de las recompensas. Buscan la solución de los problemas, a través de la retroalimentación, conociendo así sus resultados para afrontar el triunfo o el fracaso. En cuanto a las Necesidades de Poder, su principal rasgo es el de tener influencia y control sobre los demás. Prefieren la lucha, la competencia y se preocupan mucho por su prestigio y por influir sobre las otras personas incluso más que por sus resultados. Necesidades de afiliación, su rasgo esencial ser solicitados y aceptados por otros, persiguen la amistad y la cooperación en lugar de la lucha, buscan comprensión y buenas relaciones, las cuales son cubiertas con las estrategias motivacionales que a continuación se presentan siguiendo el orden de los objetivos específicos de la propuesta.

Objetivo 1. Promover al personal a través de cursos, charlas, para el logro de la motivación que permita el desarrollo de sus actividades adecuadamente.

Este plan permitirá a los directivos a implementar estrategias motivacionales en la distribuidora, para estimular el trabajo de equipos, la satisfacción y así lograr un incremento en su rendimiento laboral, mayor compromiso con la organización y un ambiente laboral más armónico.

PLAN DE ACCION

ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	DURACION	COSTO
<p>-El departamento de Recursos Humanos debe realizar charlas y exposiciones sobre los objetivos claves, valores y desempeño, así como capacitarlos en habilidades específicas del área de trabajo, recursos adecuados y dar retroalimentación sobre la motivación al logro y reconocimiento de su desempeño.</p> <p>-Las charlas serán dirigidas a todo el personal de la organización, las mismas serán impartidas por especialistas en motivación.</p> <p>-Los temas serán: Las Teorías motivacionales existentes, y todo lo referente a la motivación en el área de ventas.</p> <p>- Entrega de material didáctico sobre los temas presentados. -Otorgar certificados de asistencias a los participantes.</p> <p>-Ofrecer refrigerios a los presentes</p>	<p>Gerente de Recursos Humanos</p>	<p>20 Horas dentro del horario de trabajo.</p>	<p>50\$</p>

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Objetivo 2. Reconocer los logros de los trabajadores que más se destaquen en sus funciones, para el fortalecimiento del compromiso motivacional de la empresa.

PLAN DE ACCION

ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	DURACION	COSTO
<p>-Establecer formas de reconocimiento o premios para los trabajadores, a fin de que se sientan motivados y trabajen eficientemente.</p> <p>-Propiciar entre sus trabajadores actitudes que les permiten un mejor desenvolvimiento en su ambiente laboral.</p> <p>- Darle aumentos a los trabajadores de acuerdo a la labor desempeñada por estos y a la realidad social.</p> <p>-Dar un buen trato igual para todos.</p> <p>- Dar cestas navideñas.</p> <p>-Ofrecer otros beneficios que no estén contemplados en el marco legal vigente.</p>	Gerente de Recursos Humanos	La misma estará dada en base al tiempo que emplee el Departamento de Recursos Humanos conjuntamente con el Gerente, en revisar el desempeño de los trabajadores, a fin de fijar los salarios según los indicadores de cumplimiento de cada trabajador, costo de la cesta navideña, como otros beneficios brindados	500\$

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Objetivo 3. Brindar a los trabajadores un lugar armónico que permita el incremento del rendimiento laboral, para el desenvolvimiento armónico de los trabajadores en la Empresa.

PLAN DE ACCION

ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	DURACION	COSTO
<p>-Aumentar la motivación de los trabajadores mejorando las condiciones Laborales</p> <p>-Lograr que los Directivos puedan ofrecer un lugar armónico que asegure el bienestar de los trabajadores, que les permita el crecimiento personal tanto como sea posible, y así lograr que los trabajadores sean más productivos e incrementen su rendimiento laboral.</p> <p>-Mejorar las condiciones de trabajo en cuanto al ambiente, que les facilite la manera de hacer las cosas eficazmente.</p> <p>-Fomentar un agradable ambiente laboral.</p> <p>-Formar trabajadores integrales, profesionales y competitivos.</p>	<p>Gerente de Recursos Humanos</p>	<p>24 horas</p>	<p>Trabajos de pintura y arreglos generales de las oficinas 500\$</p>

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

Objetivo 4. Implementar las estrategias motivacionales gerenciales para incrementar el rendimiento laboral en la Distribuidora Gotto, C.A, asegurando su bienestar en el área de trabajo.

PLAN DE ACCION

ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	DURACION	COSTO
<p>- Sensibilizar y motivar a los trabajadores de la empresa.</p> <p>-Presentar los principales aspectos del crecimiento personal, como un conjunto de intercambios para un mejor conocimiento y aplicación de la motivación.</p> <p>-Realizar actividades en grupo donde se promueva la convivencia y la retroalimentación entre los grupos, convirtiendo los desacuerdos en experiencias enriquecedoras</p>	<p>Gerente de Recursos Humanos</p>	<p>20 horas de trabajo diario</p>	<p>Costo de la implementación de un buzón de sugerencia de los trabajadores 50 \$</p> <p>Actividades en grupo dando a conocer la propuesta, costo estimado 100 \$</p>

Fuente: Zabaleta, Salazar (2021)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Después de realizar el análisis de los resultados del estudio de motivación laboral, se concluye primordialmente que la distribuidora en unidad de análisis, no cuenta con un área específica, la cual se encargue de motivar a los trabajadores, lo cual influye en los siguientes aspectos:

- 1) En la empresa objeto de estudio, no se evidencia la implementación de una herramienta que a través de estrategias motivacionales permita motivar a los trabajadores, esto trae como consecuencia la insatisfacción laboral en la mayoría del personal.
- 2) Las relaciones interpersonales de la empresa constituida en unidad de análisis, son inadecuadas debido a la falta del trabajo en equipo, los cuales influyen negativamente en la relación entre compañeros y jefes, además dificulta el trabajo eficiente, provocando con ello desmotivación, poco interés y apatía en los trabajadores para realizar sus labores.
- 3) La mayoría de los trabajadores, se sienten desmotivados debido al estrés provocado por las condiciones ambientales y presiones laborales de la jornada de trabajo, ya que tal situación no les permite estar en las condiciones óptimas para realizar sus actividades.
- 4) La falta de estrategias que reconozca el desempeño eficiente de los trabajadores, ocasiona que la mayoría manifieste desmotivación, esto influye en que no se alcancen al 100% las metas de producción propuestas ya que no poseen motivadores que los impulse a realizar sus labores con excelencia.

Recomendaciones

Teniendo como base los resultados obtenidos, y en función de las conclusiones señaladas se sugiere a la Distribuidora Gotto, C.A., Ubicada en Naguanagua, Estado Carabobo., las siguientes recomendaciones:

-Implementar la presente propuesta basada en el plan de estrategias motivacionales Gerenciales, a fin de que el personal se familiarice con las mismas y se incremente su rendimiento laboral y se identifique más con la cultura organizacional de la empresa.

-Afianzar el proceso de reclutamiento, selección y desarrollo, de manera que sea conocido por sus Directivos como una inversión y no como un gasto, ya que a corto plazo retornará a la empresa como eficiencia, efectividad y calidad de los trabajadores de la empresa.

-Crear incentivos y reconocimiento al personal de la empresa, con la finalidad de motivarlos para aumentar su sentido de pertenencia y responsabilidad, involucrándose en el cumplimiento de las metas y la Cultura Organizacional.

-Facilitar a la alta gerencia información sobre crecimiento personal para que cada trabajador se sienta más satisfecho con la información, de acuerdo a los criterios y lineamientos establecidos por la empresa para con los trabajadores.

-Por último, dar a conocer al personal involucrado las ventajas que se obtendrán con la aplicación de la propuesta.

REFERENCIAS

Arias, F. (2016). Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación. Caracas, Venezuela: Episteme.

Castillo, J. (2012). Administración de personal: un enfoque hacia la calidad (3era. Ed.). Bogotá: Ecoe.
<http://site.ebrary.com/lib/elibrorafaelandivarsp/reader.action?docID=10552985>

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional (2da Ed.). México: McGrawhillCole (como se citó en Alles 2008) define la cultura organizacional

De Ponte (2016) **Análisis del clima organizacional en la satisfacción laboral en Partners 33 de Sap en el estado Carabobo**, tesis de postgrado de la Universidad de Carabobo para optar por el título Magister en administración de empresa.

Enríquez, (2017). **“Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”** En la Universidad de Montemorelos. México

Gonzáles, D. (2008). Psicología de la motivación. La Habana: Ecomed

Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. 3º edición. Colombia: Editorial McGraw Hill

Olvera, (2016). **“Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”**. En la Universidad de Guayaquil Facultad de

Ciencias Psicológicas Guayaquil – Ecuador

Pride, W. y Hughes, R. (2017). Introducción a los negocios (4ta. Ed.). México: Cengage learning editores

Robbins, S. y Jugde, T. (2013). Comportamiento organizacional (15ª Ed.). México: Pearson.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración (10ma Ed.). México: Pearson.

Robbins, s. y Coulter, m. (2013). Administración (3er Ed.). México: Pearson

Salas (2016). **“Factores de satisfacción laboral que inciden en el compromiso organizacional de los administrativos de la gobernación del estado Aragua”** en la sede de posgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de magister en administración del trabajo y relaciones laborales.

Sampieri, H. (2014). Metodología de la investigación (6ta Ed). Mexico: Mc Graw-Hill

Serna 2017. <http://www.elem.mx/autor/datos/1015>

Tamayo, T. M. (2017). El Proceso de la Investigación Científica. México: Ediciones Lumusa. S.A

Vásquez (2017). **La cultura organizacional presente en DaycoTelecom, C.A,** en la Universidad Católica Andrés Bello para obtener el título de Magister en Administración de Empresas.



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: **ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA AFIANZAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA DISTRIBUIDORA GOTTO, C.A., UBICADA EN NAGUANAGUA, EDO CARABOBO**

Realizado por el (la) Br. LUIS SALAZAR C.I. N° 28.331.390 cursante de la carrera de : ADMINISTRACION DE EMPRESAS hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: VEINTE PUNTOS, (20) PUNTOS.

El Jurado

Marv Machado

Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Mary Machado
C.I.: 11.965.064

ONEIDA JIMENEZ

Jurado
Nombre: ONEIDA JIMENEZ
C.I.: 10.227.464



JULIAN VILLARROEL

Jurado
Nombre: JULIAN VILLARROEL
C.I.: 8.603.447

Fecha: 17/08 /2021



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: **ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA AFIANZAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA DISTRIBUIDORA GOTTO, C.A., UBICADA EN NAGUANAGUA, EDO CARABOBO**

Realizado por el (la) Br. MIGUEL ZABALETA C.I. N° 26.186.966 cursante de la carrera de ADMINISTRACION DE EMPRESAS, hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: VEINTE PUNTOS, (20) PUNTOS.

El Jurado

Marv Machado

Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Marv Machado
C.I.: 11.965.064

ONEIDA JIMENEZ

Jurado
Nombre: ONEIDA JIMENEZ
C.I.: 10.227.464



JULIAN VILLARROEL

Jurado
Nombre: JULIAN VILLARROEL
C.I.: 8.603.447

Fecha: 17/08 /2021