



**República Bolivariana de Venezuela
Universidad José Antonio Páez
Faculta de Ciencias Sociales
Carrera Relaciones Industriales**

**Estrategias Motivacionales
Para Aumentar el Desempeño
Laboral de los Trabajadores de
Comercial Yagua FR, C.A.**

Empresa: Comercial Yagua FR C.A.

AUTOR:

Evangelina Bordones Valera.

TUTOR ACADEMICO:

Lic. Mary Emilce Gelvez

TUTOR EMPRESARIAL:

Antonio David Figueira Ferraz

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



Universidad José Antonio Páez

**Estrategias Motivacionales
Para Aumentar el Desempeño
Laboral de los Trabajadores de
Comercial Yagua FR, C.A.**

Empresa: Comercial Yagua FR C.A.

AUTOR:

**Evangelina Bordonos Valera.
Cedula: V-14.915.226.**

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

DEDICATORIA

Este éxito que he logrado alcanzar, y que tantas satisfacciones me deja, se lo dedico de todo corazón y con inmenso amor:

A Dios Todopoderoso, por ser siempre mi guía y luz espiritual, por haberme llenado de fortalezas y darme la sabiduría necesaria para obtener con éxito, el triunfo de mis metas.

A mi Hijo, por su paciencia y espera incondicional, Eres mi Gran Inspiración Te Amo!

A mis padres, por ser los instrumentos principales por los cuales Dios trabajo para forjar mi camino. Por ser agentes motivadores para mi superación profesional. Gracias, por su apoyo incondicional, en todo momento y de cualquier manera, por darme las herramientas necesarias y la confianza para poderlas maniobrar. En resumidas cuentas, por su amor absoluto y por darme los mejores ejemplos de vida para llegar hasta donde estoy hoy en día ¡Los Amo!

A mis hermanos, porque siempre han sido parte de cada uno de mis paso y experiencias superadas, unas mas revoltosas que otras, pero aquí estamos de pie y con cara al horizonte en espera de nuevos caminos y aprendizajes para seguirlos superando juntos o separados, pero allí vamos a estar para apoyarnos el uno al otro ¡Los Amo;

A mis amigas y amigos, Profesores, Compañeros de clases, a la Universidad por darme la oportunidad, ¡Lo logramos!

A el resto de mi familia y seres queridos, se que al igual que a mi, esta meta obtenida los llena de orgullo.

Evangelina Bordones Valera.

AGRADECIMIENTO

Con inmenso placer y de todo corazón en nombre de Dios Todopoderoso, fiel guía que siempre me acompaña, quiero elevar mi agradecimiento por la contribución al logro de mi nuevo triunfo.

A la Universidad, casa de estudios de la cual nos sentimos orgullosos, por ser el eje motor, activador de experiencias e intercambios comunicacionales, protagonista de este proceso de formación educacional, con la perspectiva de lograr de cada educando, un profesional con perfil idóneo para desempeñar, con calidad educativa.

Al equipo de profesores que tuvieron la responsabilidad de conducirnos a lo largo del proceso de estudio, por ser excelentes guías, orientadores y facilitadores de los aprendizajes, con gran sentido de responsabilidad y buena disposición de dar lo mejor de cada uno de ellos. ¡Dios la Bendiga!

Al Personal Directivo, Docente, Administrativo y Obrero, a los que me apoyaron y ayudaron estos tres años ¡Dios la Bendiga!

A todas aquellas personas que de una forma u otra, me apoyaron y ayudaron en la obtención de este nuevo triunfo. ¡Dios la Bendiga!

Evangelina Bordonos Valera.

ÍNDICE GENERAL CONTENIDO

DEDICATORIA	-----	PP
AGRADECIMIENTOS	-----	V
INDICE GENERAL	-----	VI
INDICE DE GRAFICOS	-----	
INTRODUCCION	-----	1

CAPÍTULOS

I INFORMACION DE LA EMPRESA

1.1	Nombre y Ubicación	3
1.2	Actividad Económica	3
1.3	Estructura Organizativa	4
1.4	Misión	5
1.5	Visión	5
1.6	Valores	5
1.7	Políticas	5
1.8	Para los Clientes	6
1.9	Para los Trabajadores	6
1.10	Objetivos	6
1.11	Objetivos Estratégicos	6

II EL PROBLEMA

2.1	Planteamiento del Problema	7
2.2	Formulación del Problema	8
2.3	Objetivos	9
2.4	Justificación	10
2.5	Alcance	11

III MARCO TEORICO

3.1	Antecedentes	12
3.2	Bases Teóricas	13
3.3	Definición de Términos	19

IV MARCO METODOLÓGICO

4.1	Tipo y Diseño de la Investigación	21
4.2	Fases Metodológicas	21
4.3	Población y Muestra	25
4.4	Técnica e Instrumento	25

IV	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
	5.1	Diagnostico	27
	5.2	Discusión	28
	5.3	Estructura del Cuestionario	29
VI	LA PROPUESTA		
	6.1	Presentación de la Propuesta	43
	6.2	Justificación de la Propuesta	43
	6.3	Objetivo de la Propuesta	44
	6.4	Destinatarios	45
	CONCLUSIONES		49
	RECOMENDACIONES		50
	REFERENCIAS		52
	ANEXOS		55

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en la era del conocimiento, el elemento diferenciador de las organizaciones, así como su competitividad, lo constituyen los individuos que la componen. De este modo, el capital humano se convierte en el activo más valioso que posee una organización, destacándose por sobre los activos físicos y financieros, e incluso por sobre los demás intangibles.

Este rasgo distintivo, es la base de la competitividad organizacional actual, y está constituido básicamente por las competencias de los individuos, esto es, en términos simples, conocimientos, habilidades y cualidades de sus integrantes. Las Entidades de Trabajo públicas o privadas en todos los niveles del Estado Venezolano, requieren disponer de una estructura organizativa con capacidad para responder de forma eficiente, efectiva y eficaz al cumplimiento de su misión, a las demandas de sus usuarios, así como a las necesidades de las comunidades.

Las razones fundamentales para la escogencia de los sitios donde deseo realizar mis compras se basan en la evaluación de indicadores tales como: afluencia de todos productos, número de prestadores de servicios, y el número de centros de capacitación y formación de atención al cliente en el sector, donde se debe incorporar al personal empleado, en la formación continua para el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos teórico-prácticos, basados en programas actualizados y bajo la filosofía aprender-haciendo.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, se realiza en el presente Informe de Pasantía la cual está relacionada con las Estrategias Motivacionales para Aumentar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Yagua FR C.A. Estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: En la cual hace referencia a la descripción de la Empresa, Actividad Económica, Misión, Visión, Objetivo General y Específicos.

Capítulo II: expone el Planteamiento del Problema, los objetivos de la investigación, la justificación y alcances de la investigación y delimitación de la investigación.

Capitulo III Contempla Marco Referencial Conceptual el Marco Teórico, resaltando los antecedentes y las bases teóricas.

Capitulo IV Expone Fases Metodológicas el Marco Metodológico, definiendo tipo y diseño de la investigación, población, muestra y técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Capítulo V Describe el diagnóstico que sustenta la información, Resultados

Capítulo VI Da a conocer la Propuesta identificando en ella la justificación, los objetivos, la estructura, la viabilidad y factibilidad organizacional.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y los anexos.

CAPÍTULO I LA EMPRESA

1.1. Nombre y Ubicación de la Entidad de Trabajo:

Comercial Yagua FR C.A.

Dirección: El Sector la Primavera de Yagua, calle José Rafael Pocaterra cruce con Miguel Sanz encrucijada de Yagua Local S/N Parroquia Yagua Municipio Guacara Estado Carabobo.

1.2. Actividad Económica:

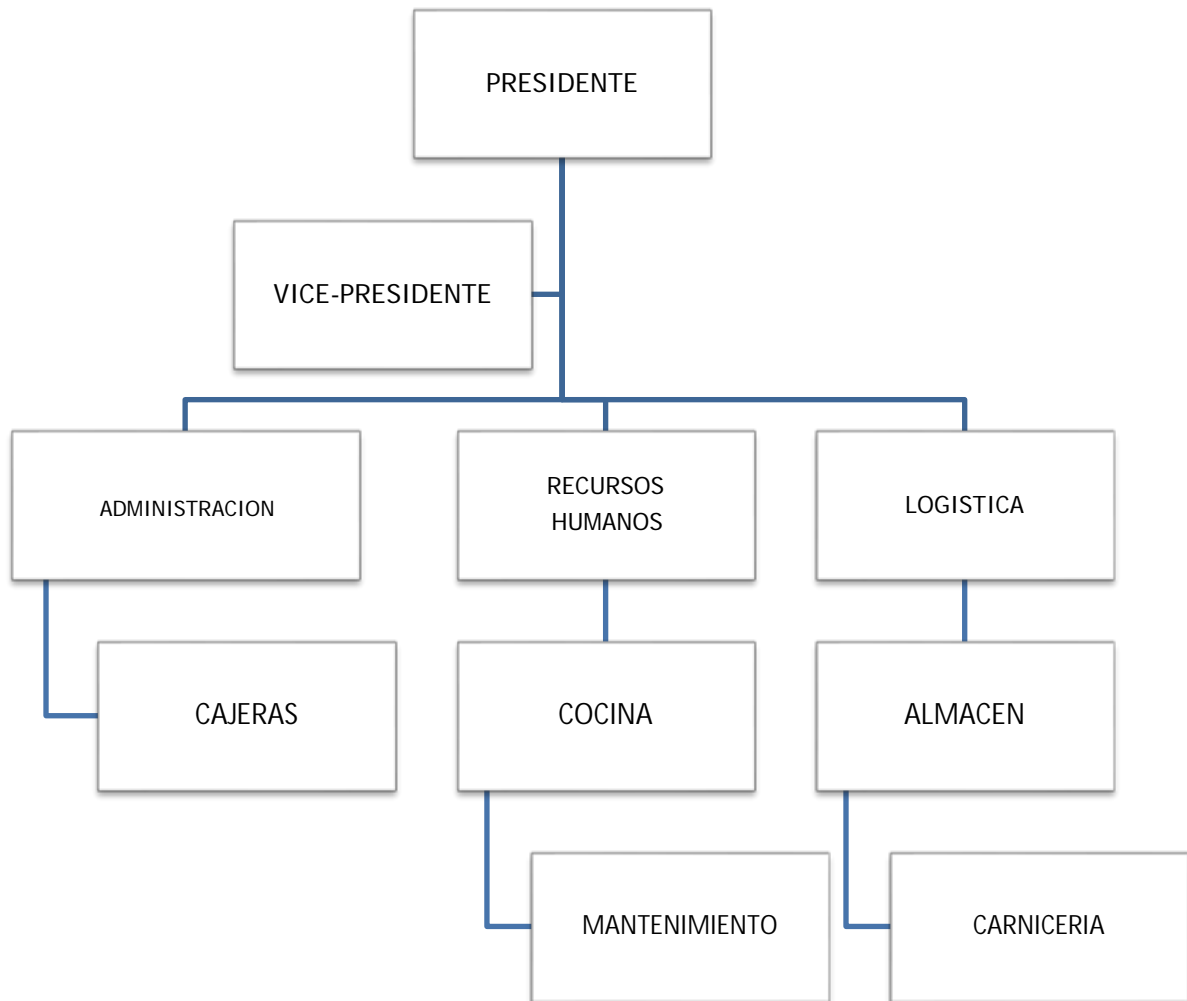
Comercial Yagua FR C.A, Es un establecimiento comercial de ventas al por menor que ofrece bienes de consumo en sistema de autoservicio entre los que se encuentra alimentos, artículos de higiene, perfumería, limpieza, víveres, papelería, carnicería, charcutería entre otros,

La entidad de trabajo cuenta: 11 trabajadores en los siguientes cargos, cajeras (2), carniceros (3), cocina (1), mantenimiento (1), almacenista (1), logística (1), Administración (1), Recursos Humanos (1), Presidente, Vicepresidente.

1.3. Estructura Organizativa:

Figura N° 1

Título: Organigrama Comercial Yagua FR C.A.



Fuente: Manual de Procedimiento Comercial Yagua FR C.A. (Año 2011)

1.4. Misión:

Nuestra misión es brindar una atención de primera calidad a la población del municipio Guacara, específicamente a la zona de Yagua y ofrecer una excelente y gran variedad de productos en un ambiente confiable ordenado e higiénico para la comodidad de toda la clientela.

Fuente: Manual de Procedimiento Comercial Yagua FR C.A.

1.5. Visión:

Convertirnos en el centro de abastecimiento de alta calidad, donde se impongan normas de higiene y confort para la comodidad de nuestros clientes y a la vez convertirnos en el primer centro de abastecimiento y atención de la ciudad

Fuente: Manual de Procedimiento Comercial Yagua FR C.A.

1.6. Valores:

- Ü Compromiso: Para prever y satisfacer necesidades del cliente-proveedor.
- Ü Comunicación: El compartir la información correcta de forma oportuna, clara y directa.
- Ü Honestidad: Responsabilizarnos con nuestro entorno actuando con transparencia y confianza.
- Ü Disciplina: Trabajar apegados a lineamientos establecidos.

Fuente: Manual de Procedimiento Comercial Yagua FR C.A.

1.7. Políticas

La política que crea una entidad de trabajo es prestar sus servicios de la mejor forma posible y alcanzar en todo momento las expectativas de sus clientes y trabajadores. Pueden ser aplicadas en cualquier tipo de departamento. Lo importante es que establece de antemano la prestación de un buen servicio.

Estas políticas pueden aplicarse directamente a los clientes o al personal de una entidad de trabajo ya que pueden servir para motivar y a la vez también ayudar.

Fuente: Manual de Procedimiento Comercial Yagua FR C.A.

1.8. Para clientes:

- Ü Presenta la prestación de sus servicios.
- Ü Define el “valor” de atención.

Ü Quiere alcanzar las expectativas de los clientes.

Fuente: Manual de Procedimiento Comercial Yagua FR C.A.

1.9. Para trabajadores:

Presenta mejoras en las condiciones de trabajo para personas dependientes a través de los servicios de la entidad de trabajo. Mejora la comunicación del trabajador, tanto en su vida cotidiana como en el trabajo, ya que esto le produce ilusión y aumenta su motivación.

Fuente: Manual de Procedimiento Comercial Yagua FR C.A.

1.10. Objetivos:

Proporcionar atención de primera calidad a nuestros clientes.

Fuente: Manual de Procedimiento Comercial Yagua FR C.A.

1.11. Objetivos Estratégicos del Negocio:

- Ü Desarrollar estrategias de mercado donde se brinden las bondades de nuestros servicios
- Ü Ofrecer a los clientes productos de alta calidad a precios accesibles
- Ü Brindar comodidad a los cliente y trabajadores
- Ü Ofrecer programa de entrenamientos a los empleados

Fuente: Manual de Procedimiento Comercial Yagua FR C.A.

CAPÍTULO II EL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del Problema

Las organizaciones, a lo largo de su historia, han tenido que lidiar con muchas situaciones en busca de la subsistencia en el mundo empresarial, mercados monopólicos, grandes competencias, tecnología avanzada, la globalización, etc. Entre ellos se puede mencionar un aspecto que ha sido practicado antiguamente y que hoy en día se comporta como un fuerte movimiento corporativo, la calidad. Uno de los cambios más importantes en años recientes es la gran atención que se le está proporcionando a la calidad del capital humano. Esta ideología ha concebido en las empresas que para tener éxito deben, considerar a su personal como un capital fundamental para el desarrollo de la misma.

Asimismo, las entidades de trabajo venezolanas han incrementado el interés por obtener y mantener los mejores profesionales que se encuentren en el mercado. Por tal motivo, estas entidades de trabajo deben prepararse día a día para afrontar dichos cambios, el cual depende del compromiso de sus miembros y que estén motivados para el desempeño de sus funciones.

En la actualidad, uno de los problemas que encaran las entidades de trabajo modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que desarrollen con más empeño en sus labores con el propósito de elevar la satisfacción e interés en el trabajo. También se han hechos progresos muy importantes en las técnicas de capacitación de empleados. Pero ninguna de las actuales termina de lograr la calidad del trabajo, a menos que el personal este motivado para rendir su máximo esfuerzo posible y cumplir con sus tareas diarias asignadas. Siempre se creía que la solución era sencilla: si había que motivar a los empleados, bastaba con incrementarles el sueldo. Tal suposición gozó de aceptación, pero en la actualidad ya no es suficiente, debido a que existe en la persona el impulso de cumplir con otras necesidades de satisfacción. La nueva generación de empleados exige

trabajos interesantes que satisfagan sus necesidades más profundas, como al bienestar económico, familiar, recreacional.

Atendiendo a la motivación de los trabajadores, Pereira (2011), en su artículo "Formas de Motivar a sus Empleados", establece:

Las personas que tienen una alta motivación suelen rendir más en sus trabajos, aprovechan mejor el tiempo y alcanzan con mayor facilidad los objetivos marcados por la empresa. Esto supone un claro beneficio tanto para la empresa como para el propio empleado.

En toda entidad de trabajo, los trabajadores representan pilares fundamentales para el buen funcionamiento de los mismos y es importante reconocer que requieren de la atención necesaria para generar en ellos la motivación requerida, para un mejor desempeño laboral, sin embargo, en muchas ocasiones, a este aspecto no se le da la importancia que amerita.

En la entidad de trabajo Comercial Yagua Fr CA, se encarga de incorporar a su personal a seguir desarrollando sus habilidades y destrezas en este entorno laboral, basados en programas y herramientas actualizados y bajo la metodología aprender haciendo. A pesar que la entidad de trabajo los capacita se han presentado problemas adversos siendo una de ellos el Desempeño Laboral todo esto a causa de la comunicación entre jefes, En ocasiones se observa que muchos de los trabajadores realizan sus labores sólo por cumplir con la obligación, en momentos se lamentan de no recibir palabras de estímulos y reconocimiento por su desempeño, manifiestan la necesidad de sentir a todo el grupo de personas que integran el personal de Comercial Yagua FR C.A. como una verdadera familia y muchos de ellos, en oportunidades demuestran disgustos por no recibir orientaciones que les ayude a ser, cada día, mejores trabajadores la falta de comunicación entre empleados y empleadores, la impartición de talleres

no muy llamativos para la atención de los empleados, las desmejoras notables en beneficios como Fiestas navideñas, entrega de reconocimientos, la falta de actividades recreativas y deportivas, la ausencia de concursos, entre otros han sido los principales impulsores para la constante desmotivación por lo que se propone Estrategias Motivacionales para Aumentar el Desempeño Laboral para mejorar la situación.

2.2. Formulación del Problema

Por lo tanto, surgen las siguientes interrogantes:

- Ü ¿De qué Manera las Estrategias Motivacionales permiten Aumentar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Yagua FR CA?

2.3. Objetivos de la Investigación

2.3.1. Objetivo General

Proponer Estrategias Motivacionales para aumentar el desempeño laboral de los Trabajadores de Comercial Yagua FR CA.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Ü Diagnosticar la situación actual de los empleados en cuanto a la relación motivación-desempeño de la empresa Comercial Yagua FR CA.
- Ü Determinar la factibilidad de las estrategias de motivación.
- Ü Diseñar Estrategias Motivacionales para aumentar el desempeño laboral de los Trabajadores de Comercial Yagua FR CA.

2.4. Justificación

La motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios. En la motivación laboral el clima organizacional es la propiedad percibida por los miembros de la empresa y que

influye en el comportamiento de estos, es decir, los aspectos internos de la organización conducirán a despertar diferentes clases de motivación pero en términos más prácticos, el clima organizacional depende del estilo de liderazgo utilizado. Es por esto que, para que la organización produzca los resultados esperados, la gerencia debe desempeñar funciones activadoras para obtener motivación. Sin embargo trabajar en equipo es algo difícil de lograr, y por lo tanto no todos los grupos de trabajo obtienen el éxito deseado, esto se debe a que la versatilidad humana es diversa (cada persona es un fenómeno multidimensional, sujeto a la influencia de muchas variables). El haz de diferencias, en cuanto a actitudes, es amplio y los patrones de comportamiento aprendidos son infinitos. Las organizaciones no disponen de datos o medios para comprender la complejidad total de su personal.

En el estudio se pretende aportar soluciones a la problemática evidenciada a través de la experiencia y la observación, como es la falta de motivación del personal de Comercial Yagua FR CA para su desempeño. De allí su importancia radica en la formulación de estrategias motivacionales para elevar el desempeño laboral, a fin de brindar un íntegro programa de capacitación. En cuanto a la relevancia social, el estudio planteado es muy representativo para los cambios estratégicos que se busca lograr en los trabajadores, resaltando así valorar al recurso humano en beneficio de él, la organización y de un colectivo. Indudablemente por todo lo citado anteriormente, se considera que la investigación planteada contiene todos los requerimientos que la sitúan, verdaderamente en una investigación de gran importancia.

2.5. Alcance de la Investigación

El presente Informe consistirá en proponer Estrategias Motivacionales para Aumentar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad de trabajo antes mencionada, el cual permitirá fortalecer y beneficiar a los trabajadores y a la misma en el ámbito económico, social, profesional.

CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se abordan un series de teorías que permitieron sustentar el presente informe de pasantía, se desarrollara en Estrategias Motivacionales Para Mejorar el Desempeño en la Entidad de Trabajo antes mencionada entre las cuales se encuentran los antecedentes de la investigación, bases teórica

3.1. Antecedentes de la Investigación

Para fundamentar la presente investigación se consultaron otros estudios, unos vinculados con el clima organizacional y las teorías de la motivación, cuyos aportes se consideran significativos para el ámbito referencial de esta investigación. La motivación laboral surge por el año de 1700, en Europa, donde los antiguos talleres se transformaron en fábricas donde decenas de personas producían operando máquinas; complicando el contacto simple y fácil entre el empleador y sus subordinados. Había que coordinar innumerables tareas ejecutadas por un gran número de personas y cada una de ellas pensaba de manera distinta, lo que produjo problemas de baja productividad y desinterés en el trabajo, desempeño laboral.

Grisolia (2011), realizó un trabajo de investigación titulado “Estrategias para el mejoramiento del clima organizacional en el Hotel VENETUR Margarita”. En conclusión, se buscó inducir a crear conciencia en la alta gerencia y en cada uno de los miembros de la organización, de manera que el mejoramiento del clima organizacional, les permita obtener un verdadero éxito empresarial y laboral. Este estudio es de gran importancia para la presente investigación puesto que de igual manera, busca despertar reflexión de la alta gerencia de la empresa, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal.

Cifuentes (2012), emprendió una investigación denominada “Inclusión de estrategias de motivación en la Unidad de Bienestar Social para el personal que labora en el Hotel VENETUR Puerto Cabello.” Concluyó resaltando la importancia de implementar dichas estrategias para el mejoramiento institucional y personal, en procura de la aceptación y participación positiva por parte de los empleados. Esta investigación presenta articulación con la investigación objeto de estudio desde la perspectiva de motivar al personal mediante estrategias que contribuyan a las mejoras de condiciones laborales.

Hernández, M. (2012). En su trabajo de investigación diseñar un plan de acción para la implementación de estrategias motivacionales para los trabajadores del Hotel Venetur Maracaibo del Estado Zulia, en vista de la desmotivación en los trabajadores a través de la observación directa y del instrumento aplicado. La investigación se ubicó en un estudio de carácter descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible. La muestra objeto de estudio estuvo conformada por noventa (90) empleados del Hotel ya antes mencionado. La recolección de datos se realizó a través de la técnica de la encuesta, como instrumento se aplicó un cuestionario de diez (10) ítems para los trabajadores. Entre las conclusiones se puede mencionar que el nivel de motivación de los empleados no es satisfactorio y en consecuencia el desempeño laboral no alcanza los resultados esperados. Este trabajo de investigación proporciona elementos determinantes y similares que permiten sustentar la acción del plan motivacional para solventar situaciones que afectan el funcionamiento organizacional, siendo relevante a la presente investigación.

3.2. Bases Teóricas

Las referencias teóricas tomadas en cuenta en la presente investigación se relacionan con el propósito de informar sobre los componentes conceptuales que la identifican.

3.2.1. La Motivación

Particularmente Lévy-Leboyer (2003:14), refiere que la motivación “es un concepto muy multidimensional, ya que apela a las nociones de dirección (el objetivo), de intensidad (el grado de esfuerzo) y de duración (la continuidad del esfuerzo)”

Para Manville (2004)

El principal activo de una Empresa moderna no está formado por los edificios, la maquinaria y los bienes inmuebles que posee, sino por la inteligencia, la comprensión, las habilidades y la experiencia de sus empleados.

Por lo tanto un empleado motivado es un factor determinante para el logro de las metas de la empresa y los niveles de excelencia que desee alcanzar.

Por ello, al hablar de un empleado motivado, debemos necesariamente hablar de un empleado que cumplirá sus funciones con calidad, prestando a su vez un servicio de excelencia a todos los usuarios y usuarias de esta prestigiosa cadena hotelera, aumentando la calidad en la prestación de servicios.

3.2.2. La teoría de motivación de Maslow

Según Abraham Maslow (citado por Gray 2012) se concibe que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados, conllevándolos a mantenerse en un estado de motivación satisfactorio.

3.2.3. Las necesidades contempladas por Maslow son las siguientes:

Necesidades fisiológicas: básicas para mantener la homeostasis o equilibrio, por ejemplo: necesidad de respirar, beber agua y alimentarse, de mantener el equilibrio de la temperatura corporal, de dormir y descansar.

Necesidades de seguridad y protección: surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido; incluso desarrollar ciertos límites de orden.

Necesidades de afiliación y afecto: Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son necesidades de asociación, participación y aceptación. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales.

Necesidades de estima: La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad. Podemos distinguir entre la alta estima (necesidad del respeto a uno mismo) y la baja estima (respeto de las demás personas).

3.2.4. Autorrealización o auto actualización: Son las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, y a través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos, hasta cierto punto.

Es preciso afirmar que al aportar herramientas para cubrir el conjunto de estas necesidades, se estará garantizando la creación de un ser motivado, reflexivo, asertivo y proactivo

3.2.5. Las características generales de la teoría de Maslow son:

Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, pero la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.

Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.

A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.

Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominarán sobre las superiores.

Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

3.2.6. Acciones que tienden a conseguir un resultado determinado para aumentar la motivación.

1. La elección del objetivo e incluso la aceptación por parte del individuo de un objetivo asignado.

2. La decisión normalmente implícita, que concierne a la intensidad del esfuerzo que el individuo va a dedicar al cumplimiento del objetivo.

3. La perseverancia en el esfuerzo a medida que se va desarrollando y en función de la recepción de información sobre los resultados con respecto al objetivo a conseguir.

3.2.7. La motivación de los trabajadores.

Según Nelson (2005), es importante motivar a los trabajadores, esto es posible, por ejemplo, cuando los gerentes se toman el trabajo de hacer algo especial por sus empleados, interesándose en ellos por encima de todo ya que al preocuparse por los empleados, ellos van a crear productos y generar mayores utilidades.

3.2.8. Principios básicos de la motivación

Según Rodríguez (2006) pueden presentarse algunos principios básicos relativos a la motivación como lo son:

La motivación es un bien escaso y difícil que hay que aprovechar siempre que surja la oportunidad.

A todas las personas no las motivan las mismas cosas. Cada persona tiene sus necesidades y motivaciones propias.

Tener un trabajo que proporcione satisfacciones, estímulos, retos e ilusiones

Tener el reconocimiento y aprecio de los superiores

No se motiva “ahora y con esto “, sino “siempre y con todo “

3.2.9. Nivel de motivación.

Atendido a las necesidades de formar a los trabajadores para el logro de un alto nivel de motivación, Vázquez, Colom y Serramona (2004), expresan:

Las acciones de autoaprendizaje controlado deberán tener un marcado carácter reforzador, correctivo y optimizador, de la información poseída, por otra parte, los programas formativos, deben ser mas acentuadamente individualizados y tener presente en mayor grado las diferencias contextuales del aprendizaje y del trabajo.

En este sentido, las acciones emprendidas deben estar orientadas al reforzamiento de conocimientos al trabajador, en bien de él y la empresa.

3.2.10. Estrategia.

Según Hax y Majluf (citados por Carrión 2007) “una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.”

3.2.11. Estrategias motivacionales

Al respecto, Dornyei (2008) establece “las estrategias motivacionales se pueden definir, como el conjunto de acciones planificadas cuyo fin primordial es motivar a las personas para que con disposición y entusiasmo realicen actividades dirigidas al logro de objetivos organizacionales e individuales”. En este sentido se considera a las estrategias motivacionales, ya que a través de la motivación, se obtiene mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los colaboradores.

3.2.12. Estrategias para motivar el desarrollo social y emocional.

En forma general, es posible deducir que en toda empresa, las autoridades gerenciales son el elemento decisivo para crear un ambiente que favorezca una buena relación entre todos los integrantes de la empresa y pueden transmitir el

entusiasmo o desgano, contribuyendo o no en la madurez social y emocional de los trabajadores.

3.2.13. Algunas de las estrategias a considerar para tal fin pueden ser:

Construir su autoestima: para demostrar que se valora a cada uno como persona, hay que retroalimentarlo con mensajes positivos y de crecimiento.

Confiar en su capacidad de crear y de crecer: al delegarles actividades y pedirles su opinión, se fomenta su creatividad y su crecimiento personal. Los trabajadores comprueban de lo que son capaces, cuando la autoridad competente alienta sus inclinaciones, y de esta manera desarrollan habilidades que les benefician en su desarrollo como personas.

Ayudarlos a arreglar los conflictos por medio del diálogo: es natural que en una relación existan diferencias que originen discusiones; lo importante es enseñar a los trabajadores a solucionar los conflictos por medio del diálogo, alentándolos a tratar de comprender las posiciones de las otras personas y a buscar una solución mutuamente satisfactoria.

Enseñar y aplicar la regla de oro: “no le hagas a otro lo que no quieras que te hagan a ti. A lo largo del tiempo, la mayoría de las culturas han resaltado la regla de oro. Hagamos de esta regla un principio de comportamiento de cada trabajador.

3.3. Definición de Términos

Cambio: Son modificaciones e innovaciones producto del crecimiento de las organizaciones por características del mercado en que actúan o compiten (Cantú, 2002).

Comportamiento: Es la actividad observable o no, el cual también se le puede denominar: pensamiento, percepción, imaginación, emoción e incluso cognición.

Ciclo Motivacional: Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el Ciclo Motivacional, cuyas etapas son las

siguientes: homeostasis; estímulo; necesidad; estado de tensión; comportamiento; satisfacción.

Desempeño: Consiste en la realización de las funciones y roles propio de un cargo o de una ocupación con el máximo grado de satisfacción al concluir una tarea.

Diagnóstico: Es aquello perteneciente o relativo a la diagnosis, este término a su vez, hace referencia a la acción y efecto de diagnosticar (recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza).

Estrategia: Se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguren una decisión óptima.

Evaluación: Es un procedimiento estructural y sistematizado para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo.

Formación: Se deriva del verbo latino “formare” que significa “dar forma” “configurar”. Expresiones latinas como “puerum formare (educar a un niño), “ánimos formare” (modelar el espíritu).

Gerencia: es la parte de una organización o empresa, encargada de dirigirla de acuerdo a lineamientos ya establecidos. Es la parte encargada de la toma de decisiones. (Encarta 2003).

Gestión: período de tiempo en que una o varias personas o un departamento tratan de lograr un objetivo. (Larousse, 2001).

Motivación: Es un conjunto de procesos que proporcionan energía y dirección a la conducta.

Organización: manera en que un estado, una administración o servicio están constituidas (Larousse, 2001).

Recurso: Son los elementos fundamentales para la elaboración de un plan (humano, financiero, material y de tiempo).

CAPÍTULO IV FASES METODOLÓGICAS

De acuerdo a los objetivos propuestos en este informe de pasantía, se desarrollará la siguiente metodología, permitiendo realizar de manera organizada y sistemática, todas aquellas actividades necesarias para la ejecución del tipo, diseño y nivel de estudio.

4.1. Tipo y diseño de la investigación

Se presentó en la investigación la modalidad de un proyecto factible, ya que se planteará la posible solución al problema determinado el cual es atreves del desarrollo de Estrategias Motivacionales Para Aumentar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Yagua FR CA.

De igual manera la investigación estará apoyada por un diseño de campo, ya que se recogió la data directamente de la realidad y se aplicara un instrumento a la muestra seleccionada.

4.2. Fases Metodológicas:

En el presente informe de pasantía se desarrollarán tres (03) fases metodológicas relacionadas con los objetivos específicos detallados en el capítulo I, las cuales se describen a continuación.

4.2.1. Fase I: Diagnosticar la situación actual de los empleados en cuanto a la relación motivación-desempeño de la Entidad de Trabajo Comercial Yagua FR CA.

Para establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de la Entidad de Trabajo Comercial Yagua FR CA, con respecto Estrategias Motivacionales Para Aumentar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A. es necesario determinar la población que suministrará los datos de tipo primario que brinde la información necesaria para lograr darle

solución a la problemática planteada. La población es la totalidad del grupo involucrado en el contexto investigativo. Por ello, Palella y Martins (2004) señalan que:

...la población de una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre la que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas permanentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible. (p. 93).

Se presentó en la investigación, la población estuvo constituida por once (11) trabajadores de los siguientes puesto de trabajo, administración, logística, cajas, carniceros, almacenistas, cocina, mantenimiento, Recursos Humanos de la entidad de trabajo donde se realizó la pasantía, para luego explorar e inferir el comportamiento total de la población.

Se recolectó evidencias a través de la técnica de recolección de la encuesta cerrada en la modalidad de cuestionario, dicho instrumento se aplicará en el ambiente físico relacionado con las áreas objeto de estudio.

Las técnicas de recolección de datos, Arias (2006) las define como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). Por lo tanto, en esta fase de la investigación, se escogerá a la encuesta, este autor también la define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos o en relación con un tema en particular” (p.72).

Para ello, el instrumento asociado a la encuesta es el cuestionario, que se aplicará a los empleados de la Entidad de Trabajo en estudio, y estará estructurado por preguntas de respuestas cerradas y dicotómicas, tipo (SI-NO), distribuidas en diferentes ítems relacionados a las variables a estudiar. En este sentido, Hernández y Batista (2004) opinan al respecto que “las preguntas dicotómicas, son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas” (p. 277).

4.2.2. Fase II: Determinar la factibilidad de las estrategias de motivación

El propósito en esta etapa se centró en determinar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, en relación al desempeño laboral presente en la empresa en estudio, específicamente en todos los cargos de la empresa en estudio. Desde este aspecto, se realizará una matriz DOFA que determine la factibilidad de la creación de estrategias motivacionales que ayuden a aumentar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A, tomando como bases para su desarrollo la extracción, del análisis de los resultados que se obtendrán de la herramienta el cuestionario. Esta fase es primordial, debido a que a través de ella se podrá hacer énfasis en las estrategias motivacionales a proponer.

En los análisis realizados los datos se basará en la aplicación de cuadros estadísticos producto del vaciado de los datos de las preguntas. Por lo tanto se aplicará la técnica de análisis de contenido el cual según Balestrini (2001), consiste en “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación” (p. 156).

Un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Dentro de este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso: en el presente trabajo se utilizará la Matriz FODA. En concordancia con las fases anteriores, el diagnóstico no sólo se ajusta a lo interno, sino también a lo externo, es decir, a la realidad que rodea a la organización que orienta su razón de ser, actuar y producir. Según Serna (1997) la matriz FODA 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” (p. 158), de manera que interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán estructura a la propuesta para el diseño de estrategias.

4.2.3. Fase III: Diseñar Estrategias Motivacionales para Aumentar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Yagua FR CA.

Esta fase del informe, deberá poseer todos los atributos necesarios para que su uso pueda Aumentar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A, de manera tal que se logre optimizar el rendimiento y cubrir las expectativas de la empresa, basado en el análisis del cuadro FODA realizado a partir de la información obtenida a través de los instrumentos aplicados. El proceso para generar opciones de solución se basará en la evaluación de lo planteado en términos de los beneficios que aporta para solucionar la problemática existente, por lo que se diseñaran Estrategias Motivacionales para aumentar el desempeño laboral de los Trabajadores, con el fin de lograr la eficiencia en los procesos relacionados al área en estudio, que serán presentados en el capítulo de los resultados en forma de propuesta abarcando cada una de las áreas consideradas críticas, estableciéndose la debilidad, estrategia de mejora y responsable y así se le dará cumplimiento a la tercera fase metodológica.

Para el desarrollo de la propuesta del diseño de estrategias motivacionales que ayuden para aumentar el desempeño laboral de los Trabajadores en la empresa en estudio, se presentará de la manera siguiente:

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

4.3. Población y Muestra

4.3.1 Población

La población se refiere al universo de estudios constituidos por todos los elementos con características comunes que los hace susceptibles de ser objeto de estudio para la solución de un problema específico, en opinión de Cursio (2002) la

población “son todos aquellos elementos o personas de los que se desea conocer algo, es la totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptibles de ser investigada”. En atención a la definición dada, la población implicada en el estudio estuvo conformada por once (11) trabajadores que laboran en Comercial Yagua FR CA.

4.3.2 Muestra

La muestra constituye una porción significativa del universo seleccionado para su estudio, en opinión de Cursio (ob.cit) representa “La unidad de trabajo, parte o subconjunto de la población”. Al considerar lo expuesto y con el propósito de obtener una mayor representatividad que validaran las generalizaciones formuladas, se tomó a un grupo de once (11) trabajadores que representan el 100% de la población existente.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

La recolección de los datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, la cual es definida por Palella y Martins (2004) como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, se utiliza un listado de preguntas escrita que se entregaran a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito”. En correspondencia con la técnica aplicada se utilizó como instrumento el cuestionario, a juicio de Hurtado (2008).” Es aquel que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener la información”.

Tanto las técnicas, como los instrumentos, son aspectos de importancia, requeridos para la obtención de información en cualquier trabajo de investigación. Si bien es cierto que los instrumentos deben estar en correspondencia con las técnicas, también es de admitir que la selección de las técnicas a utilizar en una investigación debe estar relacionada con el tipo de indicios que permitan aprehender el acontecimiento objeto de estudio. En opinión de Arias (2006:67) se entiende por técnica “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información...las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo

que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general.”

CAPÍTULO V ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Diagnóstico que sustenta la información

En esta fase, se procede a mostrar los resultados adquiridos a partir de la aplicación de los instrumentos, atendiendo a los objetivos formulados en la investigación, intentando obtener una comprensión más amplia y circunstanciada sobre la problemática existente. La recaudación de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario a once (11) trabajadores, a todos los trabajadores de la Entidad de Trabajo Comercial Yagua FR CA, con la intención de conocer su ponencia acerca de la temática investigada.

En atención a lo anteriormente planteado, Torres y González (citados por Pérez 2000:102), señalan que “el análisis de datos es la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida a través de los instrumentos”. Esto constituye el momento más importante del proceso de investigación e implica trabajar los datos recopilarlos, organizarlos en unidades manejables, sintetizarlos, buscar regularidades, descubrir qué es importante y qué van a aportar a la investigación.

También, se presenta el análisis cualitativo derivado de la interpretación de los datos obtenidos, en opinión de Palella y Martíns (2004:170) la interpretación de los resultados consiste “en inferir conclusiones sobre los datos codificados, basándose en operaciones intelectuales de razonamiento lógico e imaginación, ubicando tales datos en un contexto teórico”. Esta interpretación, de los datos otorga un significado de mayor amplitud a los resultados del estudio. Finalmente, luego de recopilados todos los datos se procede a emitir el diagnóstico de la situación en estudio

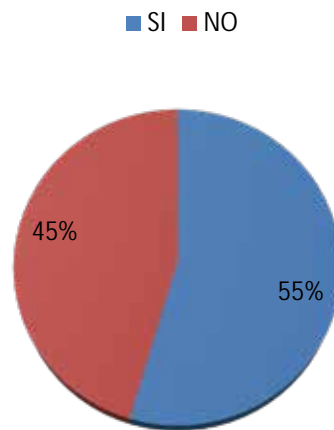
5.2. Discusión

Con relación al cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa en estudio, el cual constó de once (11), preguntas de respuestas cerradas ajustándolas a una escala de valoración correspondiente a dos tendencias una positiva (sí) y otra negativa (no), para lo cual Hernández, Fernández y Baptista (2006:310) expresan que “contienen categorías o alternativas de respuestas que han sido delimitadas. Es decir

se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos se circunscriben a ellas”.

A continuación se presenta la estructura del cuestionario aplicado y un razonamiento lógico del mismo.

1-¿Te sientes a gusto en la Empresa?

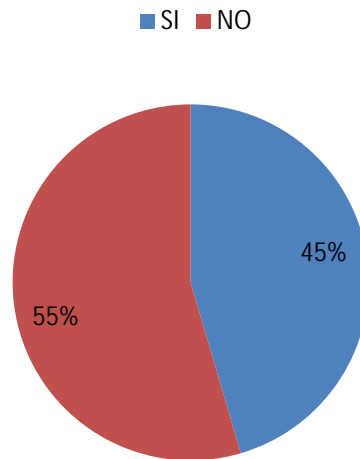


Fuente: Bordonos E. (2015)

Gráfico N° 1:

Al respecto, el 55% de los trabajadores manifestó que se siente a gusto y el 45% restante de los trabajadores expresó No sentirse a gusto, Con lo cual se analiza los trabajadores no se encuentra identificado con la misma.

2-¿El ambiente de trabajo (espacio, implementación, trato, dotación, iluminación) es adecuado?

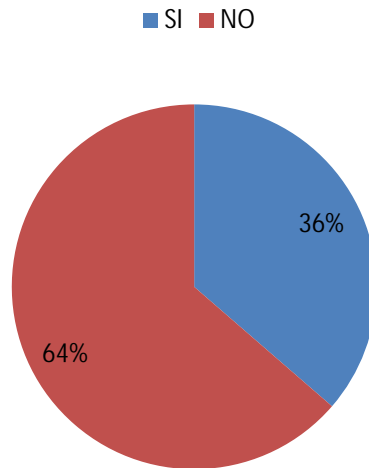


Fuente: Bordones E (2015)

Gráfico N° 2:

En respuesta a este planteamiento, el 55% de los trabajadores respondió que en oportunidades sus superiores no le han dado importancia y el 45% restante de los trabajadores indicó que en oportunidades sus superiores sí le han dado muestra de ambiente de trabajo, con respecto a este resultado se aprecia las condiciones de trabajo no se cumple el 100%.

3-¿Conoce usted la misión la visión de la entidad de trabajo?

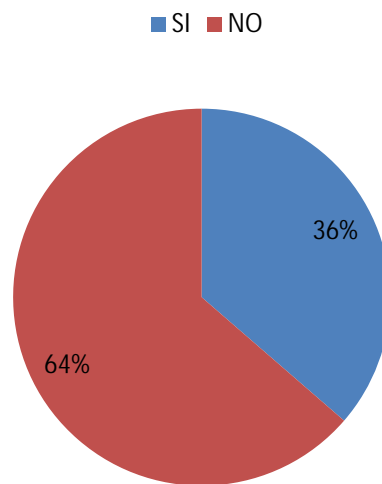


Fuente: Bordonas E (2015)

Gráfico N° 3:

En este sentido el 64% de los empleados expresó que desconoce la Misión y la Visión y no se preocupan por aprender o conocer de las mismas y el 36% de los empleados restantes manifestó que sí se preocupan dónde va la entidad de trabajo y las motivaciones que les brinda a los trabajadores para seguir.

4-¿Le han gustado las alternativas que ha hecho la Entidad de Trabajo para motivar?

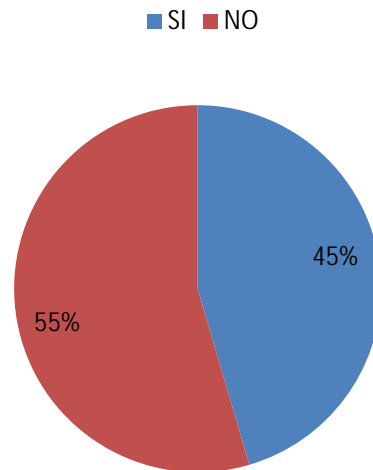


Fuente Bordonas E (2015)

Gráfico N° 4:

Desde este planteamiento el 64% de los trabajadores no se siente motivado con estas alternativas, y el 36% se siente motivado con las mismas. Por lo desmostrado en estos resultados se debe tomar la opinion del trabajador para este tipo de actividades.

5-¿Te gustaría compartir tus opiniones sobre la motivación con la Entidad de Trabajo?

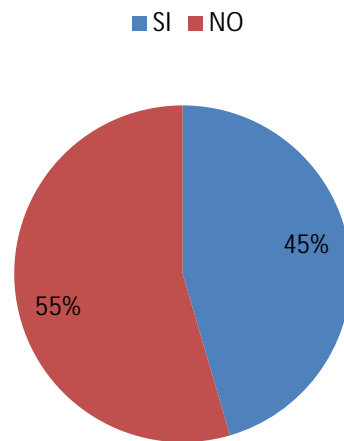


Fuente Bordonos E (2015)

Gráfico N° 5:

En atención a este planteamiento, el 45% de los trabajadores expresó que en ocasiones sí ha manifestado a sus superiores la desmotivación con la que trabaja y el otro 55% de los trabajadores opinó que en ocasiones no ha manifestado a sus superiores la desmotivación con la que trabaja.

6-¿En oportunidades sus superiores le han dado muestra de reconocimiento y aprecio por su desempeño laboral?

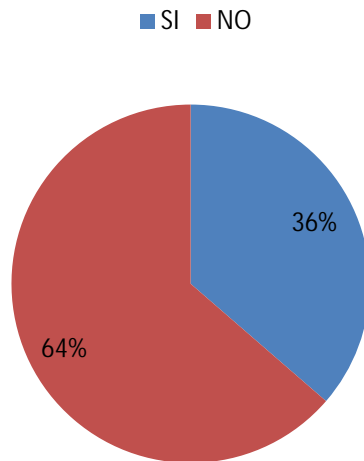


Fuente Bordones E (2015)

Gráfico N°6:

En este sentido el 55% de los empleados expresó que no se preocupan por reconocer el desempeño de nosotros y el 45% de los empleados restantes manifestó que sí se preocupan que les presta el apoyo y les reconoce el buen desempeño de sus labores.

7-¿Siente que la Gerencia de la entidad de trabajo se preocupa por las necesidades y motivaciones de los trabajadores?

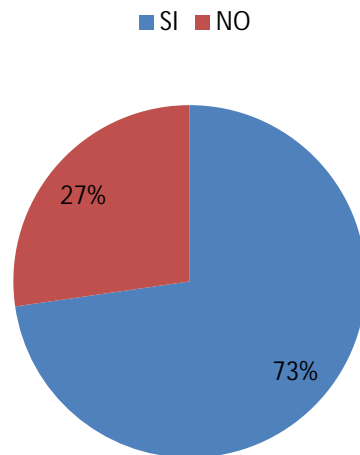


Fuente: Bordones E (2015)

Gráfico N° 7:

Al respecto los trabajadores en un 64% no se preocupan por las necesidades de los trabajadores, mientras que los trabajadores restante con un 36% responde que si preocupan y los motivan a un buen cumplimiento de sus funciones.

8-¿Desearía que en la entidad de trabajo se emprendan actividades que aumente la motivación de los trabajadores?

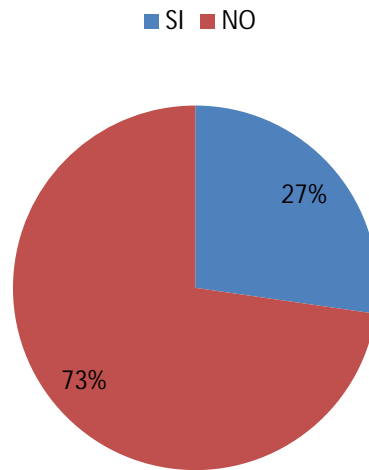


Fuente: Bordones E (2015)

Gráfico N° 8:

A esta consideración, el 27% de los empleados contestó que no considera que en el entorno laboral emprendan actividades que aumentan su nivel de motivación y el otro 73% de los trabajadores sí considera que aumentan su nivel de motivación.

9-¿En ocasiones ha manifestado a tus superiores la desmotivación con la que trabaja?

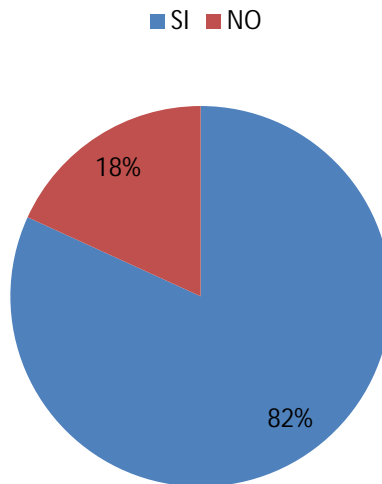


Fuente: Bordones E (2015)

Gráfico N° 9:

En este sentido un 73% de los empleados contestó que no lo manifiesta y el otro 27% de los trabajadores sí considera manifestarlo para que la entidad de trabajo le preste más apoyo.

10-¿Estaría dispuesto a apoyar una propuesta para la implementación de estrategias motivacionales para los trabajadores de esta entidad de trabajo?

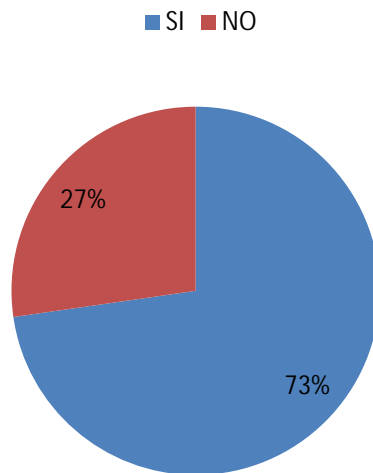


Fuente: Bordones E (2015)

Gráfico N° 10:

Al respecto, el 82% de los trabajadores manifestó que estaría dispuesto a apoyar en una propuesta para la implementación estrategias de motivación para los trabajadores de Comercial Yagua FR CA y el 18% restante de los trabajadores expresó que no estaría dispuesto a apoyar una propuesta para la implementación de estrategias de motivación para los trabajadores.

11-¿Cree que un plan de acción de implementación de estrategias motivacionales para elevar el nivel de motivación, ayudaría en las relaciones bilaterales del personal en la entidad de trabajo?

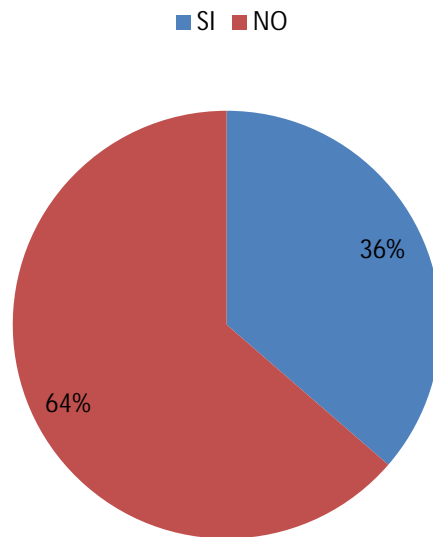


Fuente: Bordones E (2015)

Gráfico N° 11:

Con relación a este planteamiento, el 73% de los empleados contestó que sí cree que un plan de acción de implementación de estrategias motivacionales para elevar el nivel de desempeño laboral, ayudaría en las relaciones bilaterales de la entidad de trabajo y el 27% restante de los empleados cree que un plan de acción de estrategias motivacionales para elevar el desempeño laboral, no ayudaría en las relaciones bilaterales.

12-¿Considera que en el entorno laboral existen elementos que aumentan su nivel de motivación?

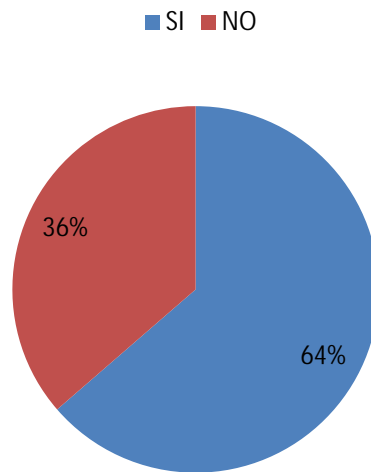


Fuente: Bordonas E (2015)

Gráfico N° 12:

A esta consideración, el 64% de los empleados contestó que no considera que en el entorno laboral existan elementos que aumentan su nivel de motivación y el otro 36% de los trabajadores sí considera que en el entorno laboral existen elementos que aumentan su nivel de motivación.

13-¿Considera que su nivel de motivación es satisfactorio?

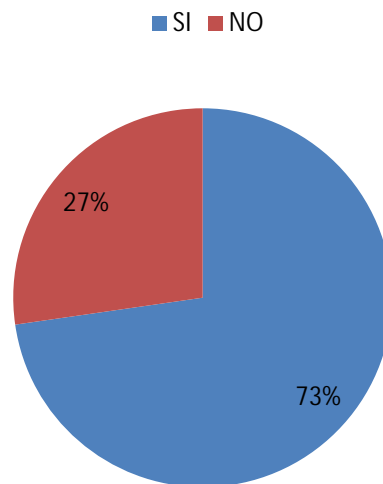


Fuente: Bordones E (2015)

Gráfico N° 13:

En este sentido el 36% de los trabajadores contestó que no considera que su nivel de motivación sea satisfactorio y el otro 64% de trabajadores contestó que considera que su nivel de motivación sí es satisfactorio.

14-¿En conversaciones con algunos de sus compañeros le han manifestado indicios de estar desmotivados?



Fuente: Bordones E (2015)

Gráfico N° 14:

En virtud de este planteamiento, el 75% de los trabajadores respondió que en conversaciones con algunos de sus compañeros sí le han manifestado indicios de estar desmotivados y el 27% restante de los trabajadores dijo que en conversaciones con algunos de sus compañeros no le han manifestado indicios de estar desmotivados.

CAPÍTULO VI LA PROPUESTA

6.1. Presentación de la Propuesta:

La propuesta que a continuación se plantea tiene su propio objetivo y posee una elaboración diferente a las correspondientes al trabajo de investigación.

Título: Estrategias Motivacionales Para Aumentar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A.

6.2. Justificación de la Propuesta

Una vez analizado los resultados del diagnóstico de la investigación realizada, se estima necesario el plan de la implementación de estrategias motivacionales Para Aumentar el Desempeño Laboral de los trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A, puesto que ayudaría a mejorar su nivel de motivación, produciendo cambios positivos tanto en los trabajadores, como en la organización, contribuyendo a garantizar soluciones efectivas para un mejor clima laboral y desempeño laboral.

6.3. Objetivos de la Propuesta

6.3.1. Objetivo General:

Proponer un plan de acción para la implementación de estrategias motivacionales Para Aumentar el Desempeño Laboral dirigido a los trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A.

6.3.2. Objetivos Específicos:

- Ü Relacionar a los Trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A con el plan de acción para la implementación de estrategias motivacionales.
- Ü Explicar a los trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A acerca de la importancia de participar activamente en el plan de acción para la

implementación de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral.

- Û Ejecutar el plan de acción para la implementación de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral dirigido a los trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A
- Û Evaluar el impacto que genera en los trabajadores el plan de acción para la implementación de estrategias motivacionales con relación a su desempeño laboral y personal.

En atención a los resultados obtenidos una vez realizado el diagnóstico, el cual ha determinado que existe un bajo nivel de motivación en desempeño laboral de los Trabajadores Comercial Yagua FR, C.A, la investigadora plantea, proponer estrategias motivacionales que implican un beneficio; ya que de esta manera se les ayudará a los Trabajadores en cuanto a una mayor eficiencia en la realización de sus actividades personales y laborales, en la relaciones con los demás entes de la organización y contribuirá a una mayor labor organizacional, que cubra las exigencias de una sociedad globalizada.

Para la ejecución de las estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral dirigido a los trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A, se plantean varias fases estratégicas.

- Û La primera fase abarca contenidos sobre Formación y Actualización, comenzando de esa manera a desarrollar la propuesta. Ayudando a fomentar el conocimiento en cada uno de los trabajadores.
- Û La segunda fase trata la comunicación entre empleado y empleador, con la finalidad de mejorar la misma, tomando en cuenta inquietudes y sugerencias que los mismos hagan para luego llegar a una solución o respuesta a dichas inquietudes.
- Û En la tercera fase la misión es incentivar a los trabajadores a través de premiaciones por su desempeño laboral.
- Û La fase cuatro tiene como objetivo desarrollar el interés y la participación individual o grupal, a través de la creación de competiciones y actividades

recreativas y deportivas que incrementen las relaciones interdepartamental en la organización, además, contribuyan en el desarrollo de las potencialidades físicas e intelectuales de los trabajadores y así mejorar el desempeño laboral.

6.4. Destinatarios

Estrategias Motivacionales para Mejorar el Desempeño Laboral Dirigido a los Trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A

6.4.1. FASE 1: Formación y adiestramiento del personal.

Descripción de la Propuesta de Formación y Actualización:

Esta propuesta se basa en la asignación de diferentes Cursos dirigidos a los trabajadores, permitiendo que los mismos sean seleccionados por ellos de acuerdo a sus necesidades. Es importante destacar, que estos cursos de formación y actualización deberán realizarse con un mínimo de tres (3) meses y poder cubrir la necesidad de formación y actualización de todos los grupos de empleados.

6.4.2. FASE 2: Mejorar las Comunicaciones entre los empleados y sus empleadores.

Esta fase se llevara a cabo con la finalidad de hacer reconocimientos de las sugerencias y presuntas fallas que los trabajadores quieran comunicar a sus superiores y de igual manera, que se le puedan dar las soluciones pertinentes. Se desarrollará a través de a través de las siguientes estrategias:

Colocación de un buzón de sugerencias: Donde los empleados podrán manifestar de forma escrita, cualquier eventualidad o sugerencia relacionada a su área de trabajo

Reuniones en el sitio de trabajo dirigidas por un supervisor calificado: Esta reuniones se realizarán con el fin de analizar y discutir accidentes ocurridos, riesgos detectados o cualquier tema inherente al área de trabajo, como inquietudes o sugerencias. Estas reuniones deben efectuarse por lo menos una (1) vez al mes

con un supervisor calificado; el cual podría ser el jefe inmediato de cada área, y deben estimarse de mucha importancia puesto que al atenderse las diferentes situaciones, los trabajadores sienten que sus distintas opiniones son tomadas en cuenta, lo que favorece al incremento de la motivación.

6.4.3. FASE 3: Incentivos para los trabajadores:

Incentivos a los trabajadores destacados en sus áreas de trabajo (empleo del mes y empleo del año): Esto puede realizarse mediante la evaluación mensual y anual de los trabajadores en el desempeño de sus actividades y premiar el o los más destacados a través de la entrega de reconocimientos y otros estímulos que el patrono estaría dispuesto a entregar según su presupuesto (tales como cestas alimentarias, bonos monetarios, y premios varios) por cada área y/o coordinación de trabajo. Tomando ítems para las evaluaciones como lo son: asistencia, puntualidad, desempeño, compañerismo, entre otros que podrían ayudar a descifrar quien podría optar por tan valiosa premiación. Esta estrategia parte de la aprobación del Departamento de Talento Humano, en consenso con la Gerencia General y la Gerencia de Administración y Finanzas y la misma se certifica con constancia de factibilidad.

FIESTAS: 1 de mayo, semana aniversario y fin de año son las acostumbradas fiestas que se realizan en pro de mantener la alegría de los trabajadores, se propone incorporar mejores estrategias para la animación de las mismas con el fin de evitar la monotonía todos los años e incluso cambiar constantemente los productos ofrecidos en las cestas navideñas y las premiaciones para los trabajadores, las cuales deben estar a la altura de la situación otorgándoles así, lo que se merecen como incentivo.

6.4.4. FASE 4: Desarrollar el interés y la participación individual o grupal:

La fase cuatro tiene como objetivo desarrollar el interés y la participación individual o grupal, a través de la creación de:

Concursos: Se realizan entre trabajadores a modo de poner su ingenio a prueba y que ellos demuestren, de una manera u otra que pueden realizar actividades sagaces paralelas a su trabajo, como los son eslóganes para la institución, carteleras informativas por departamentos, concursos de cantos, de baile e incluso de cocina temática.

Este método se puede emplear en fechas específicas del año como por ejemplo, semana aniversario, día del trabajador, carnavales y navidad.

Competiciones: Esta estrategia mantiene la misma finalidad de los concursos, sólo que las actividades empleadas serían distintas. Se realizarían actividades como torneos deportivos, conformando equipos por los diferentes departamentos de la organización para las distintas disciplinas deportivas, por ejemplo: kit-kitboll, chapitas, voleibol, futbolito, entre otros que sean de gran atracción para los trabajadores. Igualmente, estas actividades se podrían efectuar durante la semana aniversario y el día del trabajador, que son fechas de júbilo para todos los trabajadores de la organización, aunque las actividades deportivas se podrían consumir una vez que así ellos lo deseen.

CONCLUSIONES.

Luego del análisis realizado sobre los resultados obtenidos del diagnóstico el cual se conoció a través de los instrumentos seleccionados, aplicados a la muestra objeto de estudio, con la intención de investigar sobre el nivel de motivación con el que cuentan los trabajadores Comercial Yagua FR, C.A, se comprobó que el mismo no es satisfactorio. En virtud de los resultados arrojados, se razonó que debido a ello, un número representativo de esa población de trabajadores, demuestra poco interés en sus actividades laborales designadas y emite juicios valorativos deficientes en relación a él y el colectivo.

La realidad palpable, incentivó a la investigadora a proponer un plan de acción para la implementación de Estrategias Motivacionales para los Trabajadores Comercial Yagua FR, C.A, que les garantice aumentar el nivel de motivación, generando así un alto desempeño laboral y mejores relaciones interdepartamental acorde a las exigencias de los requerimientos de la entidad de trabajo y les facilite la oportunidad de poner en práctica su rol de agentes participativos con carácter protagónico y poder así asumir la responsabilidad de ser corresponsables en la calidad del servicio prestado.

De manera general, es posible afirmar que motivar es convencer a los demás de que algo es valioso y de que merece la pena hacer un esfuerzo para conseguirlo. No se puede obligar a las personas ni a las organizaciones a realizar actos de los que no están convencidos, porque faltará el elemento esencial: la voluntad de hacer, de querer y de crecer. Sin esta voluntad, los resultados serán medianamente alcanzados. El verdadero gerente persuade, convence, no impone sus ideas arbitrariamente.

RECOMENDACIONES.

A partir de la inquietud por el plan de acción para la implementación de las estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral dirigido a los trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A para lograr un cambio de actitud en pro del beneficio personal, colectivo y empresarial, es posible insinuar que la realidad observada justifica decisiones como ésta. La propuesta hecha por la investigadora, una vez habiendo evidenciado la problemática existente, es una manera de poder contribuir con los propósitos a perseguir en cuanto al aumento del nivel de motivación se refiere, así como también, proveer a Comercial Yagua FR, C.A de Talento Humano capacitado en forma inmediata.

La implementación del plan de acción será sugerido por la investigadora, articulando una serie de estrategias y apoyándose en el Departamento de Talento Humano de Comercial Yagua FR, C.A, tomando en consideración cubrir aspectos importantes que garanticen la viabilidad del mismo, por lo que se sugiere aprovechar la ayuda brindada en pro de darle solución efectiva a los trabajadores en las deficiencias demostradas en cuanto al nivel de motivación se refiere.

En vista de la preocupación por la situación encontrada, se recomienda considerar de suma importancia poner en práctica el plan de acción para la implementación de las estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral a los trabajadores de Comercial Yagua FR, C.A los trabajadores de dicha empresa, concienciando, que puede ser una de las mejores opciones de colaborar con el desarrollo de potencialidades humanas, habilidades y destrezas de los trabajadores y lo significativo de él para llegar a alcanzar grandes logros que favorezcan el avance progresivo del desempeño laboral. Además, por sensibilidad humana, se debe sentir deseos y cierto grado de responsabilidad, de ayudar a los trabajadores a superar lo deficiente de su nivel de motivación.

Asimismo, la empresa, en miras de ofrecer un proceso de formación, también resultaría beneficiada con el plan de acción, pues con ello se dignificaría en sus acciones gerenciales, ofreciendo la oportunidad de una mejor calidad de

vida, por lo que se recomienda no escatimar recurso alguno para en el desarrollo de las estrategias previstas.

REFERENCIAS

Arias, F (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. (5ta ed.) Caracas, Venezuela.

Atendido a las necesidades de formar a los trabajadores para el logro de un alto nivel de motivación, Vázquez, Colom y Serramona (2004), expresan:

Las acciones de auto aprendizaje controlado deberán tener un marcado carácter reforzador, correctivo y optimizador, de la información poseída, por otra parte, los programas formativos, deben ser más acentuadamente individualizados y tener presente en mayor grado las diferencias contextuales del aprendizaje y del trabajo.

En este sentido, las acciones emprendidas deben estar orientadas al reforzamiento de conocimientos al trabajador, en bien de él y la empresa.

Balestrini (2001), consiste en “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación” (p. 156).

Cifuentes, Y (2012). Inclusión de Estrategias de Motivación en la unidad de bienestar social para el personal que labora en el hotel Venetur Puerto Cabello. Informe de pasantías administrativas. Grado de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad. Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos. Mérida, Venezuela

Hax y Majluf (citados por Carrión 2007) “una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.”

Hernández y Batista (2004) opinan al respecto que “las preguntas dicotómicas, son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se

presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas” (p. 277).

Gray, B (2012). Sociología de la empresa’ 09.[documento en línea] disponible en: <http://sociologiaempresa09.wordpress.com>

Grisolia (2011), realizó un trabajo de investigación titulado “Estrategias para el mejoramiento del clima organizacional en el Hotel VENETUR Margarita”. En conclusión, se buscó inducir a crear conciencia en la alta gerencia y en cada uno de los miembros de la organización, de manera que el mejoramiento del clima organizacional, les permita obtener un verdadero éxito empresarial y laboral. Este estudio es de gran importancia para la presente investigación puesto que de igual manera, busca despertar reflexión de la alta gerencia de la empresa, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal.

Lévy-leboyer (2003:14), refiere que la motivación “es un concepto muy multidimensional, ya que apela a las nociones de dirección (el objetivo), de intensidad (el grado de esfuerzo) y de duración (la continuidad del esfuerzo)”

Nelson, B (2005). 1001 Formas de motivar a los empleados. Editorial Norma, Bogotá, Colombia.

Parella, S. y Martíns, F. (2004). Metodología de la investigación cuantitativa. Venezuela. FEDUPEL.

Pereira, R (2011). 101 Formas de motivar a sus empleados. [Documento en línea] disponible en: www.microsoft.com

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010). Manual de trabajos de grados de especialización y maestría y tesis doctorales. Venezuela: FEDUPEL

Serna (1997) al matriz FODA 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” (p. 158), de manera que interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán estructura a la propuesta para el diseño de estrategias.

Torres y González (citados por Pérez 2000:102), señalan que “el análisis de datos es la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida a través de los instrumentos”.

ANEXOS

ENCUESTA

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Te sientes a gusto en la Entidad de Trabajo?	6	5
2	¿El ambiente de trabajo (espacio, implementación, trato, dotación, iluminación) es adecuado?	5	6
3	¿Conoce usted la Misión la Visión de la entidad de trabajo?	4	7
4	¿Le han gustado las alternativas que ha hecho la Entidad de Trabajo para motivar?	4	7
5	¿Te gustaría compartir tus opiniones sobre la motivación con la Entidad de Trabajo?	5	6
6	¿En oportunidades sus superiores le han dado muestra de reconocimiento y aprecio por su desempeño laboral?	5	6
7	¿Siente que las autoridades de la entidad de trabajo se preocupan por las necesidades y motivaciones de los trabajadores?	4	7
8	¿Desearía que en la entidad de trabajo se emprendan actividades que aumente la motivación de los trabajadores?	8	3
9	¿En ocasiones ha manifestado a sus superiores la desmotivación con la que trabaja?	3	8
10	¿Estaría dispuesto a apoyar una propuesta para la implementación de estrategias motivacionales para los trabajadores de esta entidad de trabajo?	9	2
11	¿Cree que un plan de acción de implementación de estrategias motivacionales para elevar el nivel de motivación, ayudaría en las relaciones bilaterales del personal en la entidad de trabajo?	8	3
12	¿Considera que en el entorno laboral existen elementos que aumentan su nivel de motivación?	4	7
13	¿Considera que su nivel de motivación es satisfactorio?	7	4
14	¿En conversaciones con algunos de sus compañeros le han manifestado indicios de estar desmotivados?	8	3