



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

**PLAN GERENCIAL PARA LA MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE
LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE VENTAS DE REPUESTOS
DE AUTOMOVILES.CASO: PARROQUIA LA CONCORDIA. MUNICIPIO
SAN CRISTOBAL.**

*Línea de investigación: Desarrollo organizacional, gerencia, liderazgo y
Transformación Organizacional.*

TRABAJO DE INVESTIGACION. SEMINARIO II

Autor: Arellano R, Candy
Docente asesor: Alvarez de M, Mariela

San Cristóbal, junio de 2023

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente al Rey de Reyes, mi Padre Celestial por abrirme los caminos para llegar hoy hasta esta meta, solo él sabe cuánto he luchado para estar aquí, ya en la recta final para lograr uno de los anhelos más grandes de mi corazón, obtener mi título universitario.

Gracias a mi Madre hermosa por siempre creer en mí y brindarme su ayuda que ha sido invaluable y totalmente necesaria.

Gracias a mi amado Esposo por desde el primer día de este camino, por alentarme en todo momento para hacer las cosas bien y llegar al objetivo, por darme su apoyo y ayudarme a formar profesionalmente.

Hijo, gracias por llegar a mi vida para ser parte de este proyecto tan importante para mí, por hacer aún más especial este logro, gracias a Dios por haberte creado y permitirme guardar recuerdos espectaculares a tu lado que me han hecho disfrutar de ser una mami universitaria.

Gracias también a mi Padre, mis Hermanos, mis Suegros, mis compañeros y a todos los profesores por su presencia, sin duda alguna ustedes han aportado un granito de arena para apoyarme y ayudarme en este largo camino.

RECONOCIMIENTO

A todo el personal directivo, administrativo y obrero de la UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA (UCAT)

Quiero también agradecer de una manera muy especial, a todos y cada uno de mis profesores, quienes, con sus sabios consejos y preparación académica, me guiaron hacia el logro de la carrera, además de haberme formado profesionalmente.

Gracias por el apoyo de todo el personal que labora en las pequeñas y medianas empresas de ventas de repuestos de automóviles ubicadas en la parroquia la Concordia del municipio San Cristóbal del estado Táchira por brindarme la información necesaria para la culminación exitosa de este Trabajo de Grado.

A mi tutora excelente profesional, llena de mística, quien siempre me brindó su apoyo, mi eterno agradecimiento y gratitud.

A todas aquellas personas que de una forma u otra contribuyeron en mi formación profesional.

Muchas gracias

ÍNDICE GENERAL

	pp.
AGRADECIMIENTO	ii
RECONOCIMIENTO	iii
LISTA DE CUADROS.....	iv
LISTA DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I. Nivel de motivación que posee actualmente el personal pequeñas y medianas empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia Bases o elementos teóricos	
1.1 Antecedentes.....	10
1.2 Bases o elementos teóricos.....	15
1.3 Aspectos Metodológicos.....	19
1.4 Presentación y Análisis de resultados.....	24
1.5 Conclusiones.....	34
1.6 Recomendaciones.....	35
II. Políticas gerenciales de motivación y desarrollo para el talento humano que aplican las PYMES de venta de repuestos de la parroquia la Concordia que permitan el mejoramiento y crecimiento del personal	
2.1 Antecedentes.....	36
2.2 Bases o elementos teóricos.....	40
2.3 Aspectos Metodológicos.....	44
2.4 Presentación y Análisis de resultados.....	46
2.5 Conclusiones.....	54
2.6 Recomendaciones.....	55
III. Propuesta. Plan gerencial para el mejoramiento del nivel de motivación	
3.1 Introducción.....	56
3.3 Objetivos de la Propuesta.....	58
3.4 Factibilidad de la Propuesta.....	59
3.5 Plan Gerencial Motivacional.....	60

p.p

CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS.....	81

LISTA DE CUADROS

Cuadro N°		pp
1	Operacionalización de Variables.....	9
2	Operacionalización de Variables Objetivo 1.....	23
3	Ítems 1.....	25
4	Ítems 2.....	26
5	Ítems 3.....	27
6	Ítems 4.....	28
7	Ítems 4.1.....	29
8	Ítems 5.....	30
9	Ítems 6.....	31
10	Ítems 7.....	32
11	Ítems 8.....	33
12	Operacionalización de Variables Objetivo 2.....	45
13	Ítems 9.....	46
14	Ítems 10.....	47
15	Ítems 11.....	48
16	Ítems 12.....	49
17	Ítems 13.....	50
18	Ítems 14.....	50
19	Ítems 15.....	51
20	Ítems 16.....	52
21	Ítems 17.....	53

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos Nº		p.p
1	Ítems 1.....	25
2	Ítems 2.....	26
3	Ítems 3.....	27
4	Ítems 4.....	28
5	Ítems 4.1.....	29
6	Ítems 5.....	30
7	Ítems 6.....	31
8	Ítems 7.....	32
9	Ítems 8.....	34
10	Ítems 9.....	46
11	Ítems 10.....	47
12	Ítems 11.....	48
13	Ítems 12.....	49
14	Ítems 13.....	50
15	Ítems 14.....	51
16	Ítems 15.....	52
17	Ítems 16.....	53
18	Ítems 17.....	54

LISTA DE FIGURAS

Figuras N°		p.p
1	Ejes principales del Plan.....	62
2	Desarrollo Profesional.....	63
3	Condiciones de trabajo.....	64
4	Necesidades del Trabajador.....	65
5	Autoestima y reconocimiento.....	66
6	Autorrealización.....	68
7	Productividad.....	70
8	Autonomía.....	72
9	Asertividad.....	74

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA

**PLAN GERENCIAL PARA LA MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE
LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE VENTAS DE REPUESTOS
DE AUTOMOVILES. CASO: PARROQUIA LA CONCORDIA. MUNICIPIO
SAN CRISTOBAL.**

Autor: Arellano R., Candy W
Año: 2023

RESUMEN

El presente trabajo está orientado a Proponer un Plan Gerencial para la motivación del talento humano de las pequeñas y medianas empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia, enmarcado en el modelo del paradigma cuantitativo, dentro de la temática de recursos humanos del proceso administrativo en la fase de dirección, en las teorías de la motivación y psicología, sus objetivos específicos 1) Diagnosticar el nivel de motivación que posee actualmente el personal de las pequeñas y medianas empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia, 2) Identificar las políticas gerenciales de motivación y desarrollo para el talento humano que aplican las pymes de venta de repuestos de la que permitan el mejoramiento y crecimiento del personal, 3) Diseñar un plan gerencial tendiente al mejoramiento del nivel de motivación, fue una investigación descriptiva con un diseño de campo, transeccional, no experimental, la población estuvo conformada por los empleados de las pymes que suman 44 la cual se toma como muestra, como técnica de recolección se usa un cuestionario de 17 ítems en escala lickert, luego de analizar el instrumento se procede a diseñar la propuesta basada en 9 ejes principales, se concluye que la motivación es un factor clave para el éxito de las pymes en estudio la implementación de un plan de motivación permite el logro de una cultura laboral positiva y un aumento en la productividad y rentabilidad de la empresa, es fundamental realizar un análisis de las políticas gerenciales de motivación y desarrollo dado que las prácticas exitosas de ello, permiten mejorar la satisfacción laboral de los empleados, fomentar su crecimiento y mejorar la rentabilidad en las organizaciones. Se recomienda llevar a la práctica la propuesta de manera que las acciones permitan la integración de los individuos a las empresas.

Descriptores: Motivación, plan, Gerencial, talento humano

INTRODUCCIÓN

El mejoramiento de la calidad y la adaptación de las organizaciones a su entorno, es un fenómeno que no puede tomarse aisladamente ni ser considerado como un aspecto puramente técnico; en efecto, aquellos programas enfocados a mejorar la calidad de productos y servicios están destinados al fracaso, si no se trabaja simultáneamente sobre la causa latente que la motiva: la filosofía gerencial; por lo que una buena filosofía gerencial permite a la organización moverse hacia sus metas, en forma consistente.

En ciertas ocasiones la gerencia descuida lo que representa el alcance y la repercusión que genera el saber motivar a sus subordinados, para ello es necesario adentrarse en evaluar cómo se están dando las interrelaciones entre el líder con los subalternos, si hay una plena identificación con su estilo, si se sienten motivados por la manera que se les conduce, si se reconoce sobre su labor, y otra serie de aspectos que deben tomarse en cuenta.

Definitivamente, para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca tanto al logro de los objetivos como a las metas de la organización y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes. Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada. En este contexto, Carrillo (2009)¹ opina que:

¹ Carrillo, L.¹ (2009) Primero Cambiar Nosotros. Revista Calidad Empresarial. Edición No. 15. Caracas, Venezuela.

En un ambiente empresarial donde la gente es cada vez mejor formada y donde las empresas están sometidas a mayores presiones por el entorno y la competencia, una buena filosofía gerencial permite crear las condiciones apropiadas para facultar a los empleados para desarrollar el trabajo en equipo, para extraer lo mejor de las personas y potenciar su desarrollo y su intelecto. Los actores más importantes en este proceso no son las estructuras ni las políticas de la organización, sino la gente que las diseña y las pone en práctica (p. 6)

En este sentido, es indudable que el rol representado por los gerentes de recursos humanos debe ser primordial en estos momentos en que la calidad del trabajo realizado depende, en gran medida, de la capacidad y motivación de los trabajadores para hacer lo que tengan que hacer y, además, hacerlo bien al primer intento, esto debe ser así porque si una empresa busca ser efectiva y eficiente es necesario que se estimule y satisfaga los impulsos de cada persona dentro de la empresa, en relación a sus expectativas; tal como señala Leavitt, citado por Chiavenato (2010)²: “ El comportamiento es motivado: en todo comportamiento existe una finalidad siempre está dirigido a un objetivo”(p. 69).

Actualmente en Venezuela, muchas organizaciones, particularmente las de carácter público, reconocen que para su buen funcionamiento es primordial mantener motivado al recurso humano; sin embargo, muchas son también las que no cuentan con un plan debidamente establecido que promueva en los trabajadores altos índices de motivación laboral. Obviamente, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal se constituyen como el factor más importante que permitirá coadyuvar al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo personal de los trabajadores, específicamente, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) comerciales dedicadas a la venta de repuestos para automóviles, ubicadas en la parroquia la Concordia del municipio San Cristóbal, del estado Táchira no escapan a esta realidad; en efecto, ante la

² Chiavenato, I (2010) Administración de Recursos Humano. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. Distrito Federal. México.

ausencia de un plan motivacional que propicie empleados identificados con su trabajo y que consideren su labor importante para la organización.

Dado que por exploración de la investigadora, se pudo observar que en estas entidades, los niveles de motivación en el personal se han reducido sensiblemente, evidenciándose en aspectos como: (a) disminución en el rendimiento de los trabajadores, (b) incremento en el ausentismo laboral y (c) poca identificación de los empleados con la empresa, entre otros, situación ésta que se agrava por la situación económica del país, lo que provoca , además, cierta tensión y sensación de inestabilidad entre los trabajadores.

Con base en estos señalamientos se infiere que, de mantenerse esta situación, la desmotivación laboral puede producir una baja en la eficiencia organizacional, expresadas además a través de conductas desleales, negligentes, agresivas o de retiro; por ello, para revertir esta problemática surge la necesidad de proponer un plan gerencial basado en la motivación que contribuyan a promover un talento humano satisfecho, identificado con la organización y esmerado en alcanzar altos niveles de rendimiento.

Sobre la base de los planteamientos anteriores, se presentan las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de motivación que poseen actualmente el personal que labora en las pequeñas y medianas empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia? ¿Que políticas gerenciales de motivación y desarrollo para el talento humano aplican las empresas de venta de repuestos de la parroquia la Concordia que permita el mejoramiento y crecimiento del personal?

Una vez formuladas las interrogantes se procede a establecer los objetivos de investigación teniendo como objetivo general: Proponer un Plan Gerencial para la motivación del talento humano de las pequeñas y medianas empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia; y como objetivos específicos los siguientes: 1) Diagnosticar el nivel de motivación que

posee actualmente el personal de las pequeñas y medianas empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia, 2) Identificar las políticas gerenciales de motivación y desarrollo para el talento humano que aplican las pymes de venta de repuestos de la parroquia la Concordia que permitan el mejoramiento y crecimiento del personal, 3) Diseñar un plan gerencial tendiente al mejoramiento del nivel de motivación.

Es importante señalar que la motivación juega un importante papel en el impulsar al ser humano a actuar, lo que tiene su base en un conjunto de necesidades de diversa índole que el trabajador experimenta y que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral; por tanto, para estimular adecuadamente a cada trabajador, se requiere un conocimiento profundo de la caracterización o patrón general de su conducta.

De lo expuesto se infiere que un empleado motivado laboralmente: (a) creará condiciones favorables para un óptimo rendimiento de su desempeño, (b) tendrá gratas relaciones laborales con sus compañeros y superiores y (c) sentirá lealtad con la organización en la que se desenvuelve, entre otros aspectos. La importancia social de la investigación se verá reflejada en un trabajador laboralmente satisfecho, para quien el mejoramiento continuo de su desempeño será el pilar del comportamiento en las empresas.

Lo anteriormente expuesto, sienta las bases que justifican el presente estudio que, por lo demás, representa un aporte teórico en el desarrollo de la revisión bibliográfica que debe realizarse para profundizar en contenidos relacionados con la motivación laboral; por otra parte, el estudio constituye un aporte metodológico concretado en el instrumento que se construirá para la recolección de los datos, el cual podrá ser utilizado en estudios similares al presente.

La justificación práctica, estará enfocada, hacia el mejoramiento de los niveles de motivación, por tanto, va direccionada específicamente a la

Gerencia y al personal de la mencionada organización. Así mismo, desde el enfoque social, la investigación redundará en el mejoramiento, no solo de la productividad interna, porque además de mantener un personal altamente motivado e identificado, mejorará la proyección de la organización en la localidad.

La delimitación desde el punto de vista espacial, los resultados solo se consideran válidos para esta empresa; sin embargo, la propuesta podrá ser utilizada por otras empresas que presenten la misma problemática. Por otra parte, las limitantes de esta investigación pueden estar dadas por la naturaleza misma de la investigación, al momento de responder las interrogantes plasmadas en el instrumento aplicado puede existir subjetividad en las respuestas, además de temor así mismo, puede constituirse en limitante la resistencia al cambio que manifiesten los directivos de las empresas en su aceptación e incorporación del Plan Gerencial para la motivación del talento humano en las PYMES.

Para la elaboración de una investigación se hace necesaria la fundamentación teórica para darle el sustento necesario a la investigación, el cual sirve para explicar las relaciones entre las variables que componen el problema y dan soporte a la investigación. La presente investigación se encuentra inmersa dentro de la administración del talento humano.

Hoy en día, el talento humano es el recurso más valioso para el desarrollo de cualquier organización, por ello, los gerentes se plantean interrogantes acerca de cómo se podría mejorar y desarrollar este recurso humano, y qué debe hacerse para ponerlo en práctica, para que este se sienta satisfecho con su labor de manera que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

Robbins y Coulter³ (2009) afirman que la motivación “Es la disposición de hacer algo, condicionada por la capacidad del acto de satisfacer alguna necesidad” (p. 212), ello según los autores significa que para estar motivado el individuo debe presentar una necesidad que satisfacer la cual es activada por un estímulo que lo impulsa a actuar para lograr el objetivo. Dentro de este orden de ideas, se destaca la motivación del recurso humano la cual constituye una variable básica para que la empresa pueda obtener altos niveles de productividad, calidad y competitividad. Esto, conjuntamente con el incremento de la magnitud y complejidad de las actividades a realizar donde se evidencia la necesidad de establecer acciones gerenciales orientadas a la motivación. Solana (2000)⁴ define motivación como:

...lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. (p. 128)

De acuerdo a lo anterior puede decirse que, en los seres humanos la motivación engloba una serie de impulsos conscientes como inconscientes; en este sentido muchas veces el cuerpo gerencial de las organizaciones comete el error de considerar sólo la estructura de la organización junto con las reglas burocráticas como aquellos elementos indispensables para limitar las opciones de sus miembros y las actividades en las que se comprometen. Sin embargo, en la mayoría de los casos el comportamiento de las personas escapa a esos parámetros estructurales preestablecidos.

De allí que, dentro de cualquier organización se busca el mejoramiento del personal, a través de políticas de formación, capacitación y acciones de

³ Robbins y Coulter (2014) Administración. Decimosegunda Edición, 2014. México. Prentice Hall, Inc.

⁴ Solana (2000) Recursos Humanos: Su Misión Trascendente y ética. México, Editorial Grijalbo.

motivación, factores que son piezas fundamental e importante dentro de una gerencia de calidad, cuyo resultado son personas lideres con aptitudes y cualidades específicas para contribuir al desarrollo y transformación de tareas o trabajos y así cumplir con las metas y/o objetivos establecidos.

En otro orden de ideas, en el estudio, definir la metodología a ser utilizada en concordancia con los objetivos de investigación constituye una parte de vital importancia para el desarrollo del mismo. Tomando en consideración el problema y los objetivos propuestos, el carácter de la investigación es descriptivo, asimismo, el estudio se desarrolla bajo el enfoque de un proyecto factible con dos fases de estudio, pues se pretende fundamentar, de acuerdo a los resultados que se obtengan, una propuesta que presenta un plan gerencial para la motivación dirigida al personal objeto de estudio, bajo el paradigma cuantitativo.

En cuanto al diseño de la investigación, se trata de un estudio de campo no experimental, como unidad de análisis se usarán los empleados de las pymes de ventas de repuestos ubicadas en la parroquia la Concordia que suman un total de 44, de los cuales se extraerá la información requerida para su respectivo estudio, la cual por tomarse en su totalidad la convierte en una muestra censal. Como técnica de recolección de datos se utilizará una encuesta y como instrumento un cuestionario que será elaborado a partir del cuadro de operacionalización de variables.

Según Duarte y Parra⁵ (2014) las variables se pueden definir como “elementos o atributos del objeto de investigación que pueden ser clasificados en categorías y que además se pueden medir y cuantificar según sus características” (p. 77), en este caso, las variables a medir serán referidas a la propuesta de un plan gerencial para la motivación del talento humano de las

⁵ Duarte y Parra (2014) Lo que debes saber sobre un trabajo de Investigación. Maracay, Venezuela. Graficolor, C.A. Tercera Edición.

pequeñas y medianas empresas de ventas de repuestos de automóviles, de ahí, se desprenden las variables, dimensiones e indicadores que definen la parte operacional de la investigación.

Las variables se refirieren a las características o rasgos de un fenómeno con la capacidad de asumir distintos valores ya sean, cuantitativos o cualitativos. Hernández, Fernández y Baptista⁶ definen la Operacionalización de las variables como “la propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible a medir” (p.109), existen diversos tipos de medición de variables cada una con sus características de acuerdo al tipo de investigación, esta fase corresponde en llevar los objetivos a diferentes preguntas o ítem a través de variables, dimensiones e indicadores. El cuadro técnico metodológico o cuadro de operacionalización de las variables no es otra cosa que la descomposición de los objetivos de investigación. A continuación, se presenta el cuadro:

⁶ Hernández, Fernández y Baptista (2013) *Metodología de la investigación*. Quinta Edición por Mc. Graw Hill. Texto. México.

CAPÍTULO I

Nivel de motivación que posee actualmente el personal de las pequeñas y medianas empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia

El capítulo que se muestra a continuación presenta una exposición clara de trabajos realizados con anterioridad que guardan relación con la temática abordada, igualmente se realiza un abordaje de los fundamentos referenciales que soportan la investigación, y el procesamiento y análisis de los datos obtenidos a través de la investigación para la mejor comprensión del estudio.

1.1 Antecedentes de la Investigación

A partir de una amplia búsqueda y revisión de trabajos efectuados, que sirviesen como precedentes, para el trabajo de investigación que se comienza a desarrollar, se logró la obtención de excelentes resultados, gracias a investigaciones y Tesis de Grado que a continuación se señalan.

En el ámbito internacional se presenta el trabajo de Durand, L. (2019)⁷ en su trabajo titulado “Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo.” La investigación tuvo como finalidad poder analizar el aspecto motivacional y cada uno de sus componentes de una reconocida y prestigiosa empresa del sector retail; TOPI – TOP Huancayo, a la vez poder ofrecer soluciones mediante un plan que contiene el análisis de la situación.

Se consultó la opinión de los trabajadores en cuanto a la motivación y los motivadores que ofrece la empresa, la opinión del administrador. Se inició la investigación con la elaboración del diagnóstico situacional de la empresa y se

⁷ Durand, L. (2019) Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo, Trabajo de Grado presentado ante la Universidad Continental Para optar el Título de Licenciado en Administración. Perú.

planteó como problema principal que la carencia de factores de motivación laboral influye en la productividad de los trabajadores de TOPI TOP – Huancayo.

La investigación realizada fue de tipo exploratorio y descriptivo para lo cual se utilizaron diferentes instrumentos como encuestas y entrevistas; para analizar las diferentes percepciones y el nivel de motivación laboral con la que cuentan los trabajadores, a su vez la importancia de la motivación intrínseca y extrínseca en ellos.

Al realizar la investigación en la empresa; se ratificó que los factores críticos como: salario, ascensos, capacitaciones, rotación de personal, afectan de manera directa a los niveles de productividad; también se puede comprobar que al poner en marcha las actividades y/o sugerencias que referimos; la productividad, las ventas, entre otros factores, podrán incrementarse, se aplicaron encuestas a los trabajadores acerca de la motivación con el debido análisis, la entrevista al administrador de la tienda, la entrevista y opinión de la jefa del área de textil del supermercado Plaza Vea.

Posteriormente se elaboró el plan contentivo de 66 actividades, las cuales estuvieron basadas en las necesidades que presenta el equipo de trabajo de la empresa. Cada una de actividades se precisaron claramente, no solo mencionándolas, sino también con límites determinados, para poder medirlas; estas son: finalidad, indicadores, tiempo y responsable. Se escogieron 3 actividades del plan propuesto para ser aplicadas a los trabajadores de la empresa, cuyos resultados fueron mejores de lo esperado y con eso se demostró que el plan propuesto es totalmente coherente con la realidad y necesario en la empresa TOPI TOP para incrementar la motivación de los trabajadores.

Al elaborar el plan; se pudo concluir que los trabajadores, cuentan con motivación propia o personal, y que, a su vez, la motivación generada por parte

de la empresa; para con ellos, no está siendo percibida. Existe una brecha entre los intereses de la empresa y de los trabajadores que da pie a que el rendimiento de los trabajadores no sea el esperado; y un claro ejemplo entre tantos que existen es la alta rotación.

Lo que se quiere rescatar y proponer es que los trabajadores encuentren en la empresa no solo un lugar donde puedan ganar dinero, ni donde puedan hacer amigos, sino un lugar donde puedan desarrollarse de una manera profesional, identificando sus necesidades personales, sus valores, sus principios de acorde con los de la empresa y así se podrá generar la identidad laboral que con el tiempo disminuirá las falencias que existentes hasta el día de hoy. El plan presentado es el primero en la empresa ya que hasta el momento no se cuenta con un algún antecedente y a la vez es un gran paso que da la empresa al preocuparse por la estabilidad y clima laboral, en alas de su desarrollo y evolución, para convertirse en una empresa competitiva, productiva y con el mejor talento humano.

El trabajo anterior tiene una relación directa con la temática, además sirve para el sustento de las bases teóricas, en la caracterización de las variables de estudio, relacionadas con motivación.

A Nivel Nacional Rojas, D. (2017) ⁸: en su trabajo presentado titulado “Estrategias Motivacionales a los Gerentes para Incentivar las Ventas en MAKRO, C.A, Maracay Estado Aragua”. El propósito de la investigación fue determinar si las estrategias motivacionales de los gerentes estaban acordes con la rentabilidad de la empresa y asumió como variable independiente la capacitación y como variable dependiente la motivación. Se encontró que los gerentes altamente capacitados difieren significativamente, al compararlos

⁸ Rojas, D. (2017) Estrategias Motivacionales de los Gerentes para Incentivar las Ventas en MAKRO, C.A, ubicado en Maracay Estado Aragua Universidad Bicentenario de Aragua para optar al título de Licenciado en Administración

con sus homólogos de preparación, los primeros están equipados motivacionalmente con un perfil correspondiente a la de un líder verdadero y orientados hacia el crecimiento personal.

El estudio se enmarcó dentro de una investigación de campo de naturaleza descriptiva y por el perfil de la problemática asume un carácter de proyecto factible y estuvo conformado por una población de sesenta (60) trabajadores del área administrativa, como instrumento para la recolección de los datos se diseñó un cuestionario contentivo de treinta y seis (36) ítems en escala de Likert de tres (03) alternativas de respuesta (siempre – algunas veces – nunca). Los resultados arrojaron que los gerentes presentan carencias en áreas como: motivación, liderazgo, comunicación, técnicas, habilidades y principios gerenciales, evaluación del desempeño de los empleados, participación, autonomía y desarrollo de carrera; con estos indicadores se desarrolló la propuesta de Estrategias Motivacionales a los Gerentes.

El trabajo guarda relación directa con el presente trabajo, en cuanto a la modalidad metodológica acorde con las necesidades de investigación del estudio que se realiza, además de las bases teóricas sirven de apoyo a la investigación desarrollada.

A nivel regional se encuentra el trabajo presentado por Medina, Z.⁹ (2018) titulado “Estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral del personal de Gas Comunal S.A “Sede la Fría”. El presente estudio plantea el diseño de un conjunto de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral del personal de Gas Comunal S.A “Sede La Fría”. El trabajo persiguió como propósito establecer estrategias motivacionales para el mejoramiento del personal, de manera que al estar motivados los empleados

⁹ Medina, Z. (2018) Estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral del personal de Gas Comunal S.A “Sede la Fría”. Universidad Nacional Experimental del Táchira para optar al título de Especialista en Gerencia Pública

puedan lograr la auto satisfacción personal, mejorar relaciones laborales, aumentar el rendimiento para fortalecer la imagen corporativa.

El estudio fue una investigación de naturaleza descriptiva, proyectiva y cuantitativa, apoyada en un estudio no experimental y de campo, bajo un enfoque humanista. La población seleccionada bajo la modalidad de censo constituye un total de cincuenta y siete (57) sujetos del Gas Comunal S.A “Sede La Fría”, Estado Táchira, de los distintos departamentos. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, y como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert conformado por treinta (30) ítems producto de la operacionalización de las variables, con 3 alternativas de respuesta: Siempre, Casi Siempre, y Nunca. El instrumento fue validado a través del juicio de expertos, la confiabilidad se realizó por el método Alpha de Cronbach que arrojó como resultado de 0,81 que indica que posee una confiabilidad muy alta según la escala de magnitud de Ruiz, los datos fueron procesados a partir de valores porcentuales de la frecuencia simple para el análisis y la interpretación de los resultados.

El procesamiento de datos se realizó mediante la tabulación y análisis mediante el empleo del paquete estadístico SPSS0.5. Se obtuvo como resultado que el personal presenta desmotivación al desempeño laboral., por lo que se recomienda la aplicación de un conjunto de estrategias motivacionales al personal de Gas Comunal S.A “Sede la Fría” del estado Táchira como son: capacitación y formación, intercambios profesionales con otras instituciones gubernamentales, un tabulador salarial ajustado a la situación país por la hiperinflación, espacios de debate y comunicación.

El anterior estudio aborda igual que el presente la motivación, igualmente ella sirve de orientación con respecto a los aspectos metodológicos como: enfoque y tipo de investigación, diseño, la población o universo de estudio, así

como la selección de la muestra puesto que en el presente estudio también se trata de una población finita.

Los trabajos anteriores, se relacionan con el presente estudio en el sentido de que los mismos abordan las causas que producen motivación en el individuo, así mismo de ellos se toma el tipo de investigación, el diseño y el instrumento utilizado.

1.2 Bases o elementos teóricos

Según Arias¹⁰, las bases teóricas están formadas por: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.39). Estas permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. Es evidente entonces, la revisión necesaria de teorías, paradigmas, estudios, posturas, entre otros, relacionados a la temática abordada en el estudio para luego establecer un enfoque frente a la problemática que se procura afrontar.

1.2.1 Motivación de Talento Humano

La motivación es una de las estrategias donde al ser humano se le brindan una serie de herramientas que les ayudara a cumplir las metas y necesidades que por naturaleza posee, dado que al no satisfacerlas, él estará incompleto e incapacitado para realizar cualquier actividad eficientemente; por esto, una gerencia efectiva es la que permite el desarrollo integral del personal para así conseguir una integración del mismo con los intereses de la empresa y lograr una mayor eficiencia del rendimiento dentro de ella.

¹⁰ Arias F. (2012) *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Quinta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela

La motivación se puede decir que es la voluntad de hacer esfuerzos para alcanzar objetivos o resultados deseados que satisfagan una necesidad individual. Cuando una persona está motivada realiza grandes esfuerzos para lograr sus metas organizacionales, estas metas son el reflejo de las necesidades. Al respecto Robbins y Coulter¹¹ expresa: “cuando alguien está motivado, hace un gran esfuerzo” (p.213), lo expuesto, demuestra que la motivación lleva a las personas a realizar altos niveles de esfuerzo para conseguir resultados favorables en el desempeño del puesto de trabajo; se debe considerar la calidad del esfuerzo y su intensidad; es decir que sea de manera eficaz, consistente con las metas de la organización.

Se puede decir que los empleados motivados se encuentran en un estado de tensión y para aliviarla ejercen un esfuerzo, este esfuerzo va dirigido hacia las metas organizacionales. Cuando esto no ocurre, los individuos pueden realizar altos niveles de esfuerzo, pero, que van en contra de los intereses de la organización e inclusive pierden el interés en su trabajo y su satisfacción disminuye.

La motivación es una variable compleja en extremo, según Flores, R. ¹² es: “Un estado de ánimo inherente, un estado especial, peculiar, diferente de otro acontecimiento de organismo que puede concebirse como un estado aislado. La motivación es una característica universal, constante, fluctuante y compleja presente en todos los seres vivos” (p.15), de acuerdo con este enfoque, la motivación se puede manejar entendiendo la conducta interpersonal y la necesidad individual, tomando en cuenta que cada persona es única, aunque su conducta obedezca a patrones reconocibles y consistentes.

¹¹ Robbins y Coulter (2014) *Ibidem*

¹² Flores, R. (2014) Administración de Recursos Humanos. México. Editorial Digital UNID

1.2.2 La Motivación del Talento Humano en el contexto empresarial

La formación integral atiende a las necesidades e intereses en el contexto en el cual se desenvuelve un individuo, al respecto Mata, E. (2006)¹³ señala que “La motivación se define como algo que energiza y dirige la conducta, de esta manera, un motivo es un elemento de conciencia que entra en determinación de un acto evolutivo” (p. 42), de ello puede inferirse que la motivación ha sido considerada por numerosos especialistas en el ámbito organizacional, como la esencia de la conducta de las personas, pues esta es el motivo por el cual determinadas personas actúan, interactúan o trabajan, en tal sentido, para los estudiosos del comportamiento humano, el concepto de motivación es fundamental para explicar la conducta.

Por otra parte, a nivel profesional el empresario debe poseer condiciones indispensables, partiendo de una capacitación teórica y especializada, que de acuerdo a Velásquez (2014)¹⁴ el papel del empresario en el ámbito de la motivación se centrará en “inducir motivos en lo que respecta a sus aprendizajes comportamientos para aplicarlos en el ámbito laboral, dando significado a las tareas proyectándolos de un fin determinado” (p. 75), en este caso tiene una dirección hacia una determinada meta la cual depende de sus valores, aspiraciones y sobre todo de la satisfacción que puede traer a su persona.

De lo anteriormente planteado por el autor (op. Cit) resulta importante considerar que la motivación es una técnica eficaz que el empresario debe emplear en todas sus acciones; al respecto el autor indica: “La motivación no

¹³ Mata, E. (2006). Motivación Personal. Disponible en: <http://www.innatia.com/s/c-motivacion-personal.html>. [Consulta 8 de junio 2022]

¹⁴ Velásquez (2014) Motivación y Liderazgo. Editorial Norma S.A. Santa Fé de Bogotá Colombia.

es una simple técnica o método particular, sino agentes causantes cognitivos-afectivo que estimula la voluntad a aprender” (p. 61). El trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre, la mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida, sin embargo, para ellos, pero es en la era moderna que se ha comenzado a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico. A través del tiempo el trabajo ha ido tomado en diversas interpretaciones, es así como en la sociedad el trabajo era conceptualizado como algo despreciable, de menor categoría y a la par como un indicador neto de bajo rango social de quien lo llevaba a cabo.

Álvarez, T. (2017)¹⁵, “La motivación es hoy en día un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, solo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable” (p. 49). Para el autor, el estudio de motivación y su influencia en el ámbito laboral no es otra cosa que el intento de averiguar, desde el punto de vista de la psicología, a qué obedecen todas esas necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo es decir investiga la explicación de las propias acciones humanas y su entorno laboral.

1.2.3 La Motivación al personal como herramienta para el incremento de la productividad

Las empresas tienen en su haber un conjunto de recursos organizados sistemáticamente, para el logro de las metas y objetivos propuestos, cada uno de estos recursos hace un aporte significativo al alcance de los mismos; sin embargo, el recurso más importante sin duda, lo constituye el talento humano. Ahora bien, la responsabilidad de mantener satisfecho y motivado al personal recae indiscutiblemente en la gerencia de la empresa, al respecto Alvarado,

¹⁵ Álvarez, T. (2017) Gerencia y Recursos Humanos. Editorial Norma S.A. Colombia

M.¹⁶ señala “Toda institución, todo gerente es responsable de la calidad de vida de sus trabajadores “(p. 136), de acuerdo con esto, el gerente debe convertirse en agente de cambio, adelantarse a las exigencias del entorno y llevar a su organización hacia la excelencia manteniendo al personal motivado pues ello es un requisito fundamental para alcanzar ese objetivo.

En consecuencia, es necesario que el gerente se plantee un nuevo estilo de gestión (pensar, decidir y actuar) de modo que los colaboradores de la organización se sientan comprometidos y encuentren un sentido de pertenencia hacia la empresa, pues el compromiso y el sentido de pertenencia son características alcanzables si un individuo se siente motivado al logro, tal como indica Chiavenato, I.¹⁷ ello genera en el individuo “...un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia el término incluye sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío...” (p. 77).

Es así como la motivación se convierte en un elemento importante, entre otros, que permitirán canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona, es por esta razón, que los administradores o gerentes deberían interesarse en recurrir a aspectos relacionados con la motivación, para coadyuvar a la consecución de los objetivos empresariales.

1.3 Aspectos Metodológicos

El enfoque del presente estudio será cuantitativo, debido a que se valdrá de técnicas estadísticas, además de realizar un análisis de las opiniones y

¹⁶ Alvarado, M. (2010) El gerente de las organizaciones del futuro, Universidad Pedagógica Experimental Libertador Vicerrectorado de investigación y Postgrado, Serie de trabajos de ascenso, Caracas, Venezuela.

¹⁷ Chiavenato (2010) *Ibidem*

vivencias para vincularlas directamente con el objeto de estudio, para comprender mejor la situación y llegar a resultados satisfactorios.

Igualmente se perfila como un estudio descriptivo el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista¹⁸ como aquel que: "... Desde el punto de vista científico, describir es recolectar datos (para los investigadores cuantitativos: medir; y para los cualitativos: recolectar información..." (p. 117-118), a tal efecto, éste permitirá al presente estudio, el propósito de la autora es puntualizar los aspectos más resaltantes del nivel motivacional presentado por los empleados de las empresas en estudio, ubicadas en la parroquia La Concordia. En cuanto al proyecto factible este es definido por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL¹⁹ como aquel que: "consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas..." (p.16); bajo este contexto, la presente investigación constituye un proyecto factible, dado que pretende la proposición de un plan gerencial para la motivación del talento humano.

En función de los objetivos planteados, la investigación presenta un diseño de campo, en relación a ello, Duarte y Parra²⁰ expresan que "se presenta cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones de la situación o problema" (p. 38); en este sentido la investigación permitirá a la autora recolectar la información de interés directamente de las personas que laboran en las empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia. Por el tiempo pautado para la realización se presenta como un estudio transeccional, para Hernández y colaboradores²¹ este tipo de estudio "...recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su

¹⁸ Hernández, Fernández y Baptista (2013) *Ibidem*

¹⁹ Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2016) Manual para la elaboración de Trabajos Especiales de Grado

²⁰ Duarte y Parra (2014) *Ibidem*.

²¹ Hernández y colaboradores (2016) *Ibidem*

propósito es describir, variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.192). Se concibe que la investigación es transaccional o transversal, ya que la obtención de la información se hace una sola vez.

El estudio que se presenta igualmente se adecua a los criterios de la investigación no experimental, Hernández, Fernández y Baptista²² señalan en la investigación no experimental “se observan fenómenos tal como se dan en su contexto material, para después analizarlos” (p. 184), en tal sentido esta busca observar el fenómeno tal cual como se le presenta a la investigadora, donde los datos se recogen en un tiempo único o en un momento dado, en virtud de que se definen variables, mas no se manipulan, solo se describe una situación problema y se surgen posibles alternativas de solución.

Por otra parte, atendiendo a la modalidad de la investigación, se establecen dos (2) fases de estudio, con el fin de cumplir con los requisitos involucrados en un Proyecto Factible. En este caso se tiene: a) Diagnóstico: en esta etapa se obtiene información a través del instrumento acerca de las necesidades laborales y el nivel de motivación que tienen los trabajadores adscritos a las empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia; b) Fase Operativa: atendiendo a los resultados del diagnóstico se analizan los aspectos humanos, materiales, financieros, para la elaboración e implantación de la Propuesta: del Plan Gerencial que implica el diseño del plan para la motivación del talento humano de las empresas objeto de estudio.

La población, es considerada por Duarte y Parra²³ como “el total de elementos sobre la cual se quiere hacer una inferencia basándose en la información relativa a la muestra” (p. 97), queda delimitada al conjunto de personas que laboran las empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia, que suman 44 sujetos.

²² Hernández, Fernández y Baptista (2013) *Ibidem*

²³ Duarte y Parra (2014) *Ibidem*

La muestra hace referencia a un sector de la población que se debe escoger para realizar la investigación, desde luego debe ser representativa de la población que se estudia, esto significa que el número de elementos que serán investigados representan a la población objeto de estudio. Los autores Duarte y Parra²⁴ define la muestra como: "...es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (p. 83), es decir, son los individuos sometidos a estudio en la que cada uno indica una unidad o mecanismo. Para efectos de la presente investigación, la población considerada es de dimensiones reducidas por lo cual, no precisa el cálculo del tamaño de la muestra; en este sentido, se recurre al censo definido por Hernández y colaboradores²⁵ como: "El proceso de toma de la información de todo y cada uno de los elementos que constituye la población" (p.124), es decir de su totalidad.

Para la presente investigación se selecciona el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual es estructurado (a todos los participantes se les formulan las mismas preguntas, de la misma forma y en la misma frecuencia), cuya recogida de información se realiza a través del cumplimiento de una serie predeterminada de interrogantes, cuya finalidad es conseguir la máxima comparabilidad en la información obtenida y la relación entre las variables de estudio que corresponde al nivel de motivación. Al respecto, el cuestionario que se diseña está constituido por diecisiete (17) preguntas (Anexo A), distribuidas de la siguiente manera: Parte I, compuesta por nueve (9) ítems de los cuales ocho (8) ítems poseen Escala Likert con cinco alternativas de respuesta y un (1) ítems en escala dicotómica. A continuación, el cuadro 2 que contiene las preguntas del objetivo 1:

²⁴ Duarte y Parra (2014) *Ibidem*

²⁵ Hernández, Fernández y Baptista (2013) *Ibidem*

1.4 Presentación y Análisis de Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, mediante la presentación en tablas de frecuencia que permiten ver las opciones de respuesta de las interrogantes y el porcentaje representativo, de igual manera se realiza una representación gráfica que indica los valores porcentuales de las respuestas obtenidas, a través de bloques agrupados por cada objetivo de estudio con su respectivo gráfico de barras, los datos fueron procesados utilizando técnicas estadísticas (frecuencias y porcentajes) representadas por el porcentaje más alto, medio y bajo del respectivo ítem, donde se realizó una aproximación por defecto o por exceso; tabulándose matrices de doble entrada donde se señala la frecuencia acumulada y porcentual para cada indicador con su respectivo análisis cuantitativo y cualitativo.

La información se muestra por separado para cada ítem, los cuales se grafican en barras, haciéndose un análisis por cada una de las preguntas, lo que permitirá una mayor comprensión de los resultados; destacando que el instrumento aplicado fue resultado del Cuadro de Operacionalización de Variables. La tabulación y procesamiento de la información levantada en la investigación de campo se realizó mediante el uso del programa Microsoft Excel 2016, el análisis de las respuestas se hará tomando la tendencia más representativa.

1.4.1 Cuestionario

Variable: Nivel de Motivación.

Categoría: Motivación Intrínseca.

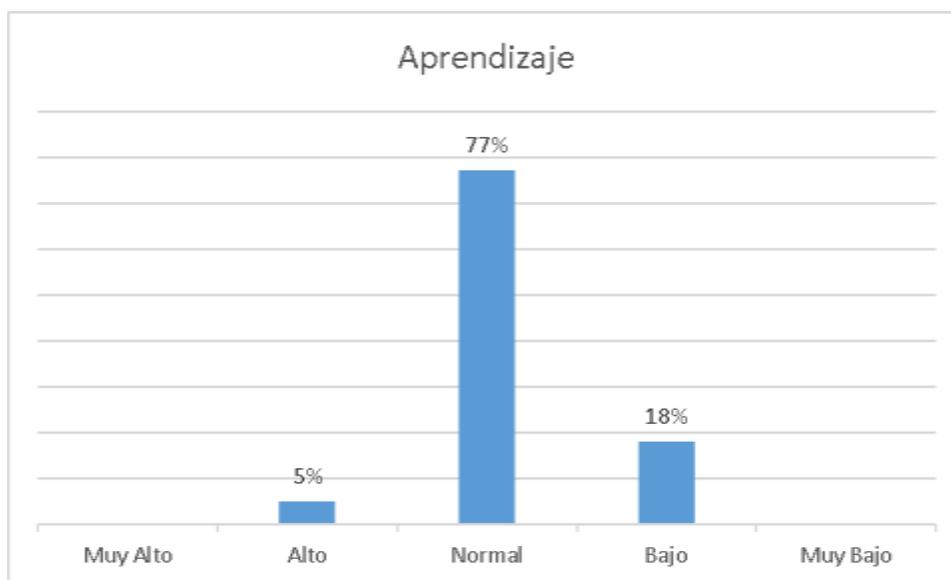
1. El aprendizaje que le proporciona su trabajo es:

Cuadro 3

OPCIONES	F	%
Muy Alto	0	0
Alto	2	5
Normal	34	77
Bajo	8	18
Muy Bajo	0	0
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 1



Un setenta y siete por ciento (77%) de los encuestados consideró que el aprendizaje que le proporciona el trabajo que realiza es Normal, se observa que los trabajadores no ven la labor que realizan como una actividad desafiante, que los impulse a mejorar sus habilidades, de allí que es necesario realizar un enriquecimiento de los puestos, estimular la conducta de los trabajadores hacia un elevado desempeño, teniendo presente que un trabajador motivado no es necesariamente un trabajador productivo.

Para que un alto nivel de motivación se traduzca en un alto desempeño deben añadirse ingredientes adicionales: como la capacitación del individuo para el cargo, el conocimiento de lo que la organización espera de él (percepción del rol), la disponibilidad de recursos para la ejecución de la tarea y la identificación del trabajador con la organización, solo la conjunción de estas circunstancias hace posible que un elevado nivel de motivación se materialice en un alto desempeño.

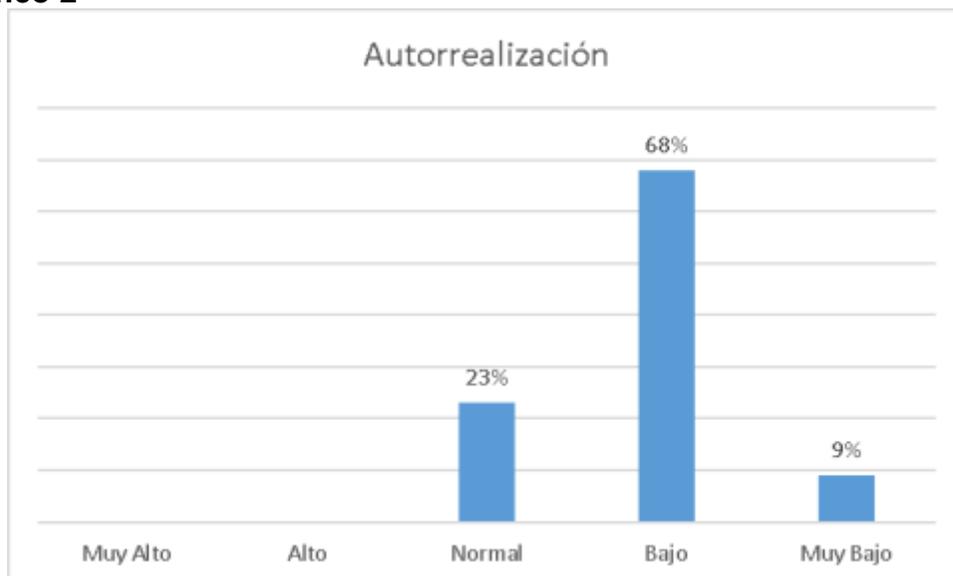
2. El nivel de autorrealización que consigue en el trabajo que realiza es:

Cuadro 4

OPCIONES	F	%
Muy Alto	0	0
Alto	0	0
Normal	10	23
Bajo	30	68
Muy Bajo	4	9
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 2



Se observa que un sesenta y ocho por ciento (68%) de los individuos encuestados consideraron que el nivel de autorrealización que consiguen en el

trabajo que realizan es Bajo, esta respuesta demuestra que, el nivel de motivación interno del personal no alcanza altos índices con respecto a la autorrealización derivada de su trabajo, por lo que es necesario reforzar los factores que elevan la satisfacción de los empleados con su trabajo a través del ofrecimiento de oportunidades para el fortalecimiento del autoestima

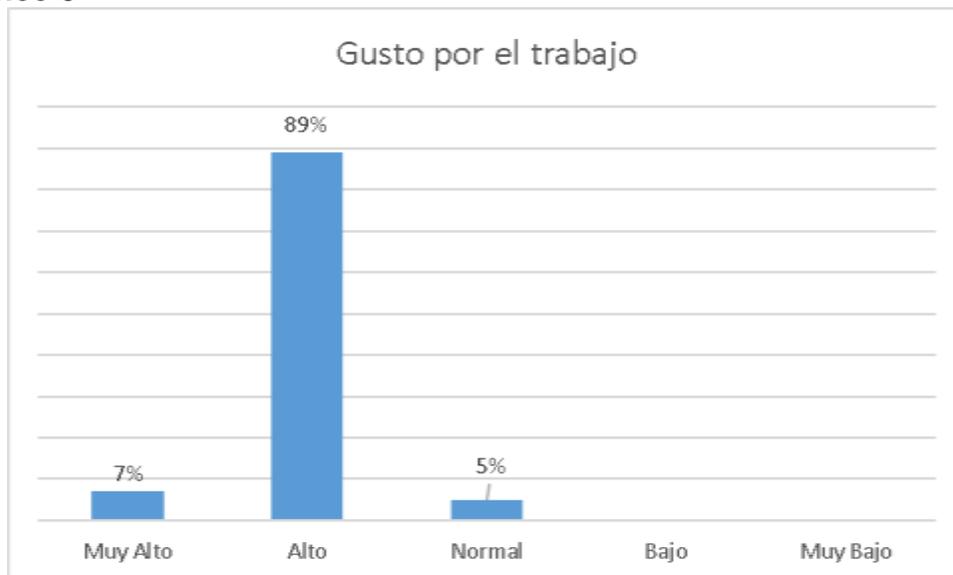
3. ¿Cómo valora su gusto por el trabajo que realiza?

Cuadro 5

OPCIONES	F	%
Muy Alto	3	7
Alto	39	89
Normal	2	5
Bajo	0	0
Muy Bajo	0	0
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 3



Un alto porcentaje representado por el ochenta y nueve por ciento (89%) de los sujetos consideraron que es Alto el gusto que sienten hacia el trabajo que realizan, reforzado con el siete por ciento (7%) Muy Alto lo que es positivo, la gran mayoría reconoce sentirse agradado con la labor desempeñada. Con

respecto a la dimensión en estudio Motivación intrínseca La motivación intrínseca se refiere a la que proviene del interior de las personas y las recompensas son propias del individuo, que ama la actividad que realiza. En el caso de los indicadores representados en la gráfica anterior, relacionados con el nivel de motivación dado por: (a) el aprendizaje obtenido en el trabajo, (b) la autorrealización personal derivada del trabajo realizado y (c) el gusto por la labor que se ejecuta, se deben reforzar el aprendizaje y la autorrealización.

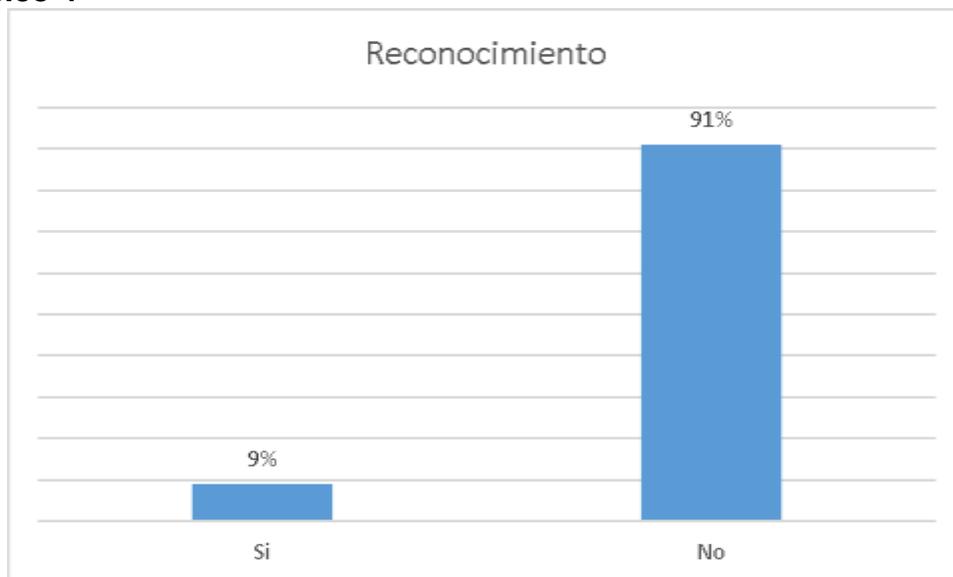
4. ¿La empresa otorga algún reconocimiento por su desempeño laboral?

Cuadro 6

OPCIONES	F	%
Si	4	9
No	40	91
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 4



Se puede observar que la mayor tendencia tuvo una respuesta negativa, la que se encuentra representada por el noventa y uno por ciento (91%). Se observa que los sujetos encuestados manifiestan que no poseen reconocimiento por la labor que desempeñan los empleados, lo que produce

cierto grado de insatisfacción y desmotivación del personal. Los superiores de la empresa deben reconocer que todos y cada uno de los empleados posee un interés por prosperar y escalar en la jerarquía, y que mientras más deseos sientan mejor serán los resultados para la empresa. El reconocimiento es un beneficio laboral no remunerativo que aumenta la satisfacción y motivación de los empleados.

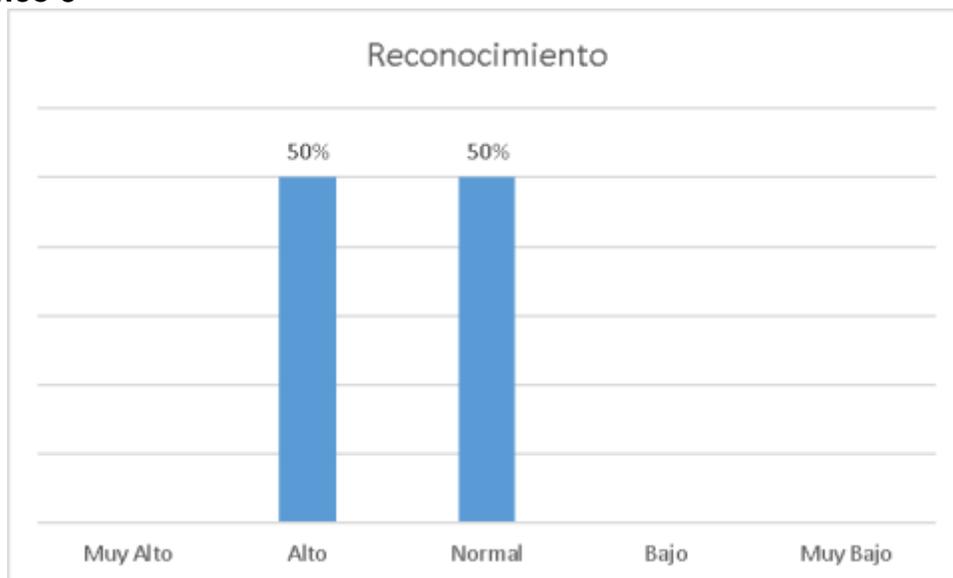
4.1 Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta, de lo contrario continúe con la siguiente (pregunta 5) ¿Cuál es el nivel de motivación que le brindan los reconocimientos recibidos por su desempeño laboral?

Cuadro 7

OPCIONES	F	%
Muy Alto	0	0
Alto	2	50
Normal	2	50
Bajo	0	0
Muy Bajo	0	0
TOTALES	4	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 5



Se observa que, los pocos colaboradores que manifestaron recibir reconocimiento por su desempeño laboral, lo consideran alto y normal en

idéntica proporción. Si se compara con el resto que no recibe ningún reconocimiento que es de noventa y uno por ciento (91%) en la respuesta anterior es poco significativo. Sin embargo, los que afirmaron recibirla, sienten un alto nivel de motivación, ello los impulsa a seguir trabajando en función al logro de los objetivos organizacionales.

Variable: Nivel de Motivación.

Categoría: Motivación Extrínseca.

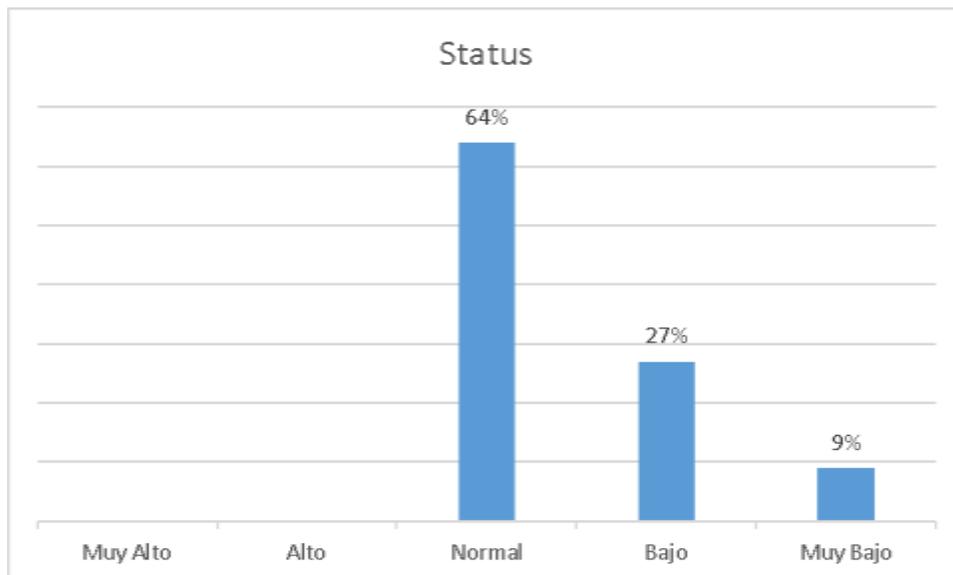
5. El status que le proporciona el trabajo que desempeña es

Cuadro 8

OPCIONES	F	%
Muy Alto	0	0
Alto	0	0
Normal	28	64
Bajo	12	27
Muy Bajo	4	9
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 6



Un sesenta y cuatro por ciento (64%) de los sujetos considero que el status que le proporciona el trabajo que desempeña es Normal, lo que demuestra que el status no es un factor motivante para el personal.

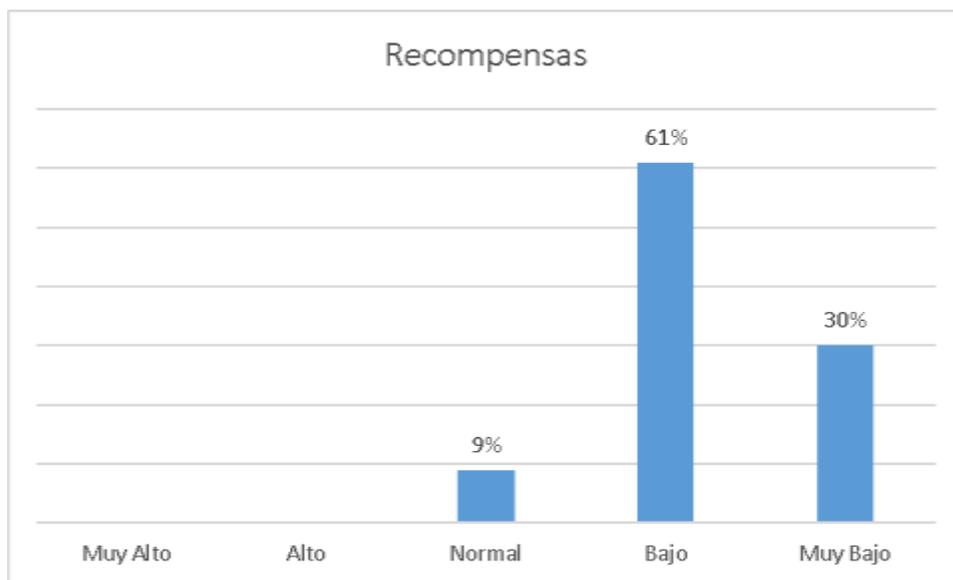
6. El nivel de agrado en relación con las recompensas recibidas en función del trabajo que efectúa es:

Cuadro 9

OPCIONES	F	%
Muy Alto	0	0
Alto	0	0
Normal	4	9
Bajo	27	61
Muy Bajo	14	30
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 7



Un sesenta y un por ciento (61%) de los sujetos encuestados consideran que el nivel de agrado en relación con las recompensas recibidas en función del trabajo que efectúa es Bajo. Los resultados expuestos en el gráfico anterior señalan que no existe recompensa para el buen desempeño del trabajador. La gerencia moderna debe estar atenta en mantener motivado a su personal,

haciendo que sus labores proporcionen los beneficios establecidos, garantizando una gran satisfacción en el desempeño. Los beneficios sociales son prestaciones de carácter no remuneradas, no dinerarias, no acumulables, ni sustituibles en dinero, que brindan las empresas al recurso humano bajo sus dependencias con el propósito de mejorar la calidad de vida de este o de su familia a cargo.

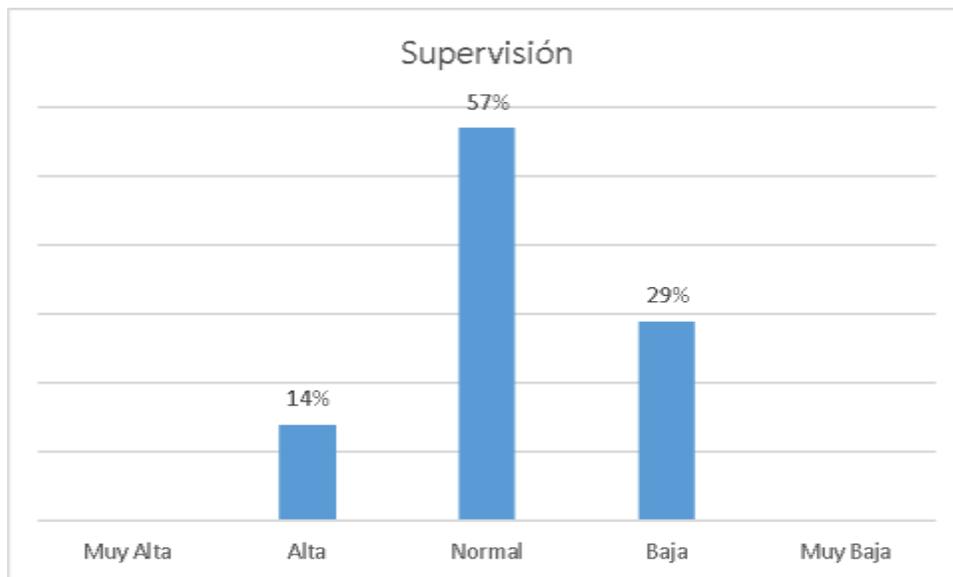
7. ¿Cómo valora la calidad de la supervisión del trabajo que realiza?

Cuadro 10

OPCIONES	F	%
Muy Alta	0	0
Alta	6	14
Normal	25	57
Baja	13	29
Muy Baja	0	0
TOTALES	63	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 8



El cincuenta y siete por ciento (57%) de los sujetos encuestados consideran Normal la calidad de la supervisión del trabajo que realizan, es

necesario, que se realice una supervisión de mayor calidad, dado que cualquier intento para mejorar el desempeño de los empleados debe partir de un conocimiento de la organización y de quienes crean y ejercen el principal control sobre ella, los supervisores deben con cierta frecuencia valorar la calidad de trabajo de los colaboradores de manera que el buen desempeño sea reconocido por estos, lo que aumentara los niveles de motivación, sin una adecuada evaluación los empleados no conocen claramente si están o no fallando.

Existen varias razones para evaluar el desempeño; primero, porque ofrece información con base en la cual pueden tomarse decisiones de promoción, remuneración y ascenso; la segunda, ofrece oportunidad para que el supervisor y su subordinado se reúnan y revisen el comportamiento de éste último relacionado con su trabajo, partiendo del hecho que el talento humano es parte del capital de una organización, este debe estar altamente capacitado, de forma tal que le permita a la organización reaccionar en forma rápida antes las exigencias y presiones de un entorno altamente cambiante, lo que le permite aumentar su competitividad.

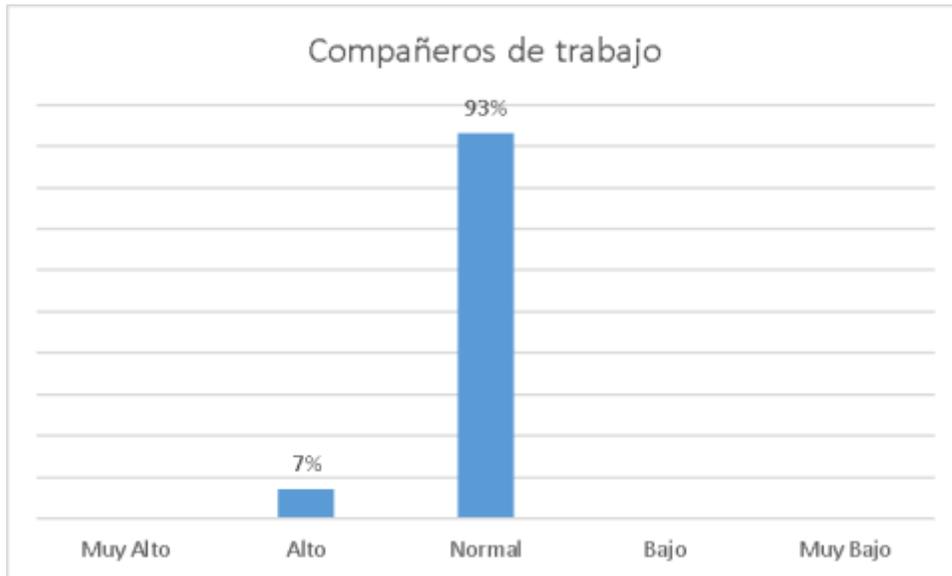
8. El nivel de motivación que le brinda la relación que mantiene con sus compañeros de trabajo es:

Cuadro 11

OPCIONES	F	%
Muy Alto	0	0
Alto	3	7
Normal	41	93
Bajo	0	0
Muy Bajo	0	0
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 9



Un noventa y tres por ciento (93%) de los sujetos encuestados consideraron que el nivel de motivación que le brinda la relación que mantienen con sus compañeros es Normal, la amistad laboral en las empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia se encuentra bien cimentada, lo cual es un factor de importancia para lograr un buen ánimo en los trabajadores, para esforzarse en su desempeño.

En función de las respuestas emitidas, de los ítems 4 al 8 que corresponden a la Motivación Extrínseca es importante destacar que en cualquier organización en la que se desee mantener un personal motivado y con buen ánimo hacia su trabajo, aspectos como la remuneración, las condiciones laborales y las políticas organizacionales juegan un papel fundamental al respecto.

1.5 Conclusiones

En las empresas comercializadoras de venta de repuestos de la parroquia la Concordia, los gerentes o propietarios deben implementar acciones conducentes a la revisión constante de los salarios de los trabajadores, con la intención de adecuarlos a la realidad del país y al desempeño laboral de éstos.

Asimismo, es importante buscar el mejoramiento de las condiciones laborales existentes con la finalidad de propiciar mayores niveles de motivación en el personal, considerando también factores motivacionales no monetarios.

1.6 Recomendaciones

Es indispensable que los gerentes y/o propietarios apliquen motivación de manera que se puedan cambiar la percepción que tienen los trabajadores sobre efectividad de las actividades que realizan para lograr ese objetivo, teniendo como norte la comunicación, el reconocimiento de los logros y la difusión de los incentivos laborales que otorga la organización.

CAPÍTULO II

Políticas gerenciales de motivación y desarrollo para el talento humano que aplican las PYMES de venta de repuestos de la parroquia la Concordia que permitan el mejoramiento y crecimiento del personal.

En el presente capítulo se realiza un bosquejo de aspectos elementales sobre Políticas gerenciales de motivación y desarrollo para el talento humano en las empresas comerciales en estudio, considerando que la comprensión de lo aquí señalado permite apoyar la investigación. Para abordar el capítulo se señalan a continuación los antecedentes que tienen relación con la temática abordada, así mismo se presenta bases teóricas, es pertinente resaltar que los aspectos metodológicos usados serán idénticos a los abordados en el primer objetivo específico, así como también los ítems del instrumento correspondiente a la operacionalización del segundo objetivo utilizado para la recolección de datos de la población de estudio.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Márquez, B.²⁶ presento un estudio titulado “Gestión del Talento Humano y su relación con la motivación laboral de los colaboradores de una tienda por departamento, Lima Metropolitana, 2022”, el trabajo presentado tuvo como objetivo Determinar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la motivación laboral de los colaboradores de una tienda por departamento, Lima Metropolitana, 2022.

Fue una investigación con un enfoque cuantitativo, con dos variables Gestión del talento humano y motivación laboral, de tipo básica, de nivel

²⁶ Márquez, B. (2022) titulado “Gestión del Talento Humano y su relación con la motivación laboral de los colaboradores de una tienda por departamento, Lima Metropolitana, 2022”, Universidad Peruana de las Américas, para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas

correlacional debido a que se buscó determinar la relación existente entre las dos variables establecidas, gestión del talento humano y motivación, tuvo un diseño no experimental, y fue de corte transversal.

La población objetivo fueron los colaboradores de la tienda por departamento, destacando que son 11 departamentos, y cada departamento posee sus colaboradores, por ello se trabajó con una población de 96 colaboradores y con una muestra no probabilística por conveniencia y voluntarios de 44 colaboradores de una tienda por departamento de Lima Metropolitana. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumentos los cuestionarios estructurados con preguntas cerradas y con la escala de Likert que fueron sometidos a validez de juicio de expertos; posteriormente se calculó la confiabilidad de los cuestionarios con la técnica Alfa de Cronbach; donde los coeficientes fueron 0,788 y 0, 816 para los cuestionarios resultando ambos altamente confiables para su aplicación.

Se concluye que la gestión del talento humano posee una correlación muy alta y directa con la motivación laboral de los colaboradores de una tienda por departamento, así como también la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la motivación de logro, al reconocimiento y al trabajo en los colaboradores, se recomienda a la gerencia de la tienda mejorar las estrategias de gestión del talento humano, sobre todo r las capacidades laborales y enfocarse en los conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas, mediante programas de capacitación, fortalecer la gestión de talento humano, aumentar las vacantes y mejorar las políticas.

El trabajo anterior posee una relación directa dado que se relaciona con el trabajo planteado debido a que la motivación constituye una herramienta que permite al trabajador ser eficiente dentro de la organización, de la misma manera tiene relación con el enfoque y diseño de investigación.

Otro estudio es el presentado por Colmenares, Y.²⁷ denominado Estrategias gerenciales de motivación para el personal de la biblioteca de la facultad de ciencias jurídicas y políticas de la Universidad De Carabobo para la optimización del servicio cuyo objetivo fue proponer estrategias gerenciales de motivación al personal de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo para la optimización del servicio que prestan. Los funcionarios que trabajan en una organización deben estar motivados para que se desempeñen en sus actividades laborales de la mejor manera posible, lo cual redundará en el logro de los fines o metas organizacionales.

La investigación fue descriptiva, con un diseño de campo la unidad de análisis fue de doce (12) funcionarios de la citada dependencia, por ser de dimensiones reducidas se toma al 100% de la misma como muestra. Como técnicas se usaron la observación, la recopilación documental y bibliográfica, como instrumento utilizado para la recolección de datos en esta investigación fue el Cuestionario.

Se comprobó que hay trabajadores con falta de motivación debido a una serie de factores o causas, sobre la base de los resultados arrojados se diseñan estrategias gerenciales de motivación, con la finalidad de aplicarlas a los trabajadores y generar un cambio de actitud en ellos que se refleje en la calidad del servicio que presta la Biblioteca, dado que esta dependencia es de importancia sustantiva para el crecimiento y evolución de la Universidad, desempeña indiscutiblemente, una función destacada en el Campus, función que lleva a cabo, a pesar de todos los males y del impacto tecnológico, con verdadera vocación de servicios.

²⁷ Colmenares, Y. (2020) Estrategias gerenciales de motivación para el personal de la biblioteca de la facultad de ciencias jurídicas y políticas de la Universidad De Carabobo para la optimización del servicio. Universidad de Carabobo, campus Barbula para optar al título de Especialista en Gerencia Pública

En relación al trabajo presentado por este autor se considera importante algunas premisas teóricas que sustentan esta investigación., además del tipo y diseño de investigación, y el cálculo de la muestra que al igual que la presente se toma la totalidad de la población.

Finalmente, entre los antecedentes López, L. (2018) presento una investigación cuyo título es “Estrategias Gerenciales para el fortalecimiento de la motivación de los trabajadores del IPASME, Colón. El trabajo tuvo como objetivo proponer estrategias gerenciales para coadyuvar al fortalecimiento de la motivación de los trabajadores del IPASME, sede San Juan de Colón, estado Táchira, conociendo que la Motivación brinda al trabajador las oportunidades para desarrollar su capacidad y potencialidades en bien de él mismo y de la organización y fue ello lo que motivó el presente trabajo de investigación.

El trabajo se realizó como parte de una investigación cuantitativa, apoyado en el estudio de campo, sobre la base de investigación descriptiva bajo la modalidad de proyecto factible. Los sujetos de investigación lo conforman treinta y cinco (35) trabajadores del IPASME Colón, de los cuales 5 son directivos institución, usando como criterio de selección de la muestra la jerarquía en atención a su capacidad de generar directrices, y personal operativo, todos con más de ocho años de servicio. La recolección de la información, se realizó a través de varias técnicas observación científica y documental, la encuesta; como instrumento se utilizó el cuestionario contentivo de 16 ítems y la técnica de la entrevista no estructurada

La validez se determinó mediante el método de juicio de expertos, para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a diez sujetos y se empleó el programa estadístico SPSS para determinar Alfa de Cronbach. Posteriormente se procesaron los datos, se presentaron los resultados contrastando la información teórica y el análisis de los instrumentos aplicados y procesados, se logró identificar algunas de las debilidades entre las se evidencio que el

colectivo pocas veces posee motivación al desempeñar sus funciones diarias de la empresa con base en el diagnóstico se elaboró la propuesta de estrategias gerenciales para coadyuvar al fortalecimiento de la motivación entre las que destacan 1) Sensibilización de los miembros de la institución: Círculo de orientación, Taller 1: Participación, Motivación, Trabajo en equipo, Metas y recursos; Taller 2: Taller sobre Motivación, Evaluación del taller.

Esta investigación brinda algunas ideas en cuanto a alternativas de mejoramiento del nivel de motivación de los empleados.

2.1 Bases o elementos Teóricas

2.1.1 Políticas organizacionales

Las políticas son un conjunto de normas y directrices que se establecen con el objetivo de guiar el comportamiento y la toma de decisiones dentro de una organización, gobierno o sociedad en general. Estas políticas pueden ser de diferentes tipos y abarcar una amplia variedad de áreas, como la política ambiental, fiscal, de privacidad, de recursos humanos, entre otras. Las políticas suelen establecer criterios estándar para el comportamiento de los individuos o grupos y pueden ser consideradas como un marco de referencia para la toma de decisiones futuras. Según Rodríguez, A.²⁸ se refieren

Desde el punto de vista de los teóricos de las organizaciones, las políticas podrán definirse como aquellas actividades que se desarrollan en tales contextos para adquirir, incrementar y usar el poder y otros recursos, a fin de obtener los resultados pretendidos en una situación en la que existe incertidumbre o disensión sobre las alternativas a seguir. (p.107)

Son directrices que se establecen en una empresa para orientar la acción de los trabajadores y la toma de decisiones, son definidas por la alta dirección de la empresa y deben ser divulgadas a todos los miembros de la organización.

²⁸ Rodríguez, A (1992) Poder y Políticas en las Organizaciones. Revista Psicología Política, N° 5, 1992, 99-115. Documento en línea disponible en <https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N5-5.pdf> [Consulta 19 de enero 2023]

La importancia de las políticas organizacionales radica en que: a) ayudan a establecer los valores y la cultura de la empresa, b) Favorecen la coherencia y la consistencia en la toma de decisiones, c) facilitan el cumplimiento de objetivos y metas a través de la guía de acciones a seguir d) evitan malas interpretaciones por parte de los colaboradores al conocer las reglas claras, y e) Sirven como base para el desarrollo de procedimientos específicos para cada área.

González, R. ²⁹ señala que "Las políticas son planteamientos generales o maneras de comprender que guían o canalizan el pensamiento y la acción en la toma de decisiones de todos los miembros de la organización" (p. 87), según lo citado estas políticas son cruciales para la organización y deben ser claras, coherentes y seguidas por toda la empresa, pueden ayudar a aumentar la efectividad de la empresa, mejorar la productividad, fomentar un clima de trabajo positivo y promover la toma de decisiones más informadas.

En resumen, la definición de políticas organizacionales es esencial para que una empresa pueda operar de manera eficiente, proyectando su visión y misión, y estando alineada con los valores y objetivos establecidos. Además, representa una herramienta fundamental en el proceso de toma de decisiones, dado que establece los criterios y la dirección del comportamiento empresarial.

2.1.2 Políticas Gerenciales de Motivación

La realidad humana de las organizaciones ha conducido a unos cuantos especialistas a buscar formas de tratar con la gente y convertirla en una fuerza a favor de la organización, de ello radica la importancia que ha cobrado el diseño de programas que respondan eficazmente a las motivaciones de los trabajadores, al mismo tiempo que estimulen un mejor desempeño. En efecto,

²⁹ González, R. (2018) Desarrollo Organizacional. Editorial El Salvador, S.S.: Programa de Maestría en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial, Universidad de El Salvador

la dirección eficiente de una organización en busca de un trabajador motivado, así como el utilizar métodos y técnicas gerenciales acordes a las características de la misma, contribuye al éxito de ésta.

Es importante tener en cuenta que la organización debe poseer ciertas características, para hacer de la cultura organizacional un ambiente apropiado y motivador que estimule al trabajador a lograr los objetivos propuestos, sobre la base de lo anteriormente señalado, se puede afirmar que la gerencia debe generar en los trabajadores lineamientos para que los mismos se sientan satisfechos en la labor que realizan dentro de la organización, dado que de esta forma adquieren un compromiso mental y emocional, que se traduce en responsabilidad llevando esto a un momento de la productividad y por ende el éxito tanto personal como organizacional.

Las políticas gerenciales hacen referencia a los planes de acción, directrices o enunciados que establecen las maneras en que una organización, empresa o institución será dirigida y administrada, estas son fundamentales para una gestión exitosa, dado que las mismas definen los objetivos, estrategias y acciones que se tomarán para alcanzar dichos objetivos. Según Fernández. A. ³⁰ A. un plan de acción se basa en: “Indicar que hay que hacer, por quién, cuándo y con qué recursos” (p. 9).

Las políticas gerenciales de motivación son los criterios y enunciados que establece un equipo directivo para promover la motivación de los empleados de una organización, las cuales suelen incluir incentivos para el personal, planes de carrera, capacitación y desarrollo, programas de reconocimiento y recompensas, así como otros incentivos para fomentar la productividad y el compromiso de los empleados, cuya definición específica puede variar de una empresa a otra, pero en general están diseñadas para apoyar los objetivos de

³⁰ Fernández A. (2004) Comportamiento Humano en el Trabajo. Grupo Editorial Norma. Colombia.

la organización y maximizar el rendimiento de los empleados a largo plazo, finalmente, las políticas gerenciales son un conjunto de guías que orientan la acción y el comportamiento de la organización y de sus miembros.

2.1.3 Desarrollo de Talento Humano

El ser competitivo no es un atributo independiente del personal pues de ello depende que la organización sea competitiva, la condición de la empresa es consecuencia de las condiciones de los recursos principalmente del talento humano, es necesario partir de la siguiente premisa el desarrollo del personal no es una exigencia por cumplir de parte de todo empleador, sino que es un requisito indispensable para el triunfo de toda organización.

En este mismo orden de ideas Álvarez, J.³¹ plantea que ser persona “es tener la capacidad de acomodar las experiencias nuevas en ajustes personales de acuerdo con el mundo cambiante para convertirse en una unidad de diseño única, regenerada continuamente como parte de un universo en constante cambio” (p. 29), lo que permite inferir que ser persona es ser capaz de crear los resultados que cada ser humano desea, generando al mismo tiempo valores que interesen a otros, es la capacidad para cambiar la propia vida, es la aptitud para definir las necesidades humanas.

Las opiniones anteriores evidencian que los seres humanos buscan constantemente la forma de convertirse plenamente en personas, a través de las experiencias que a su juicio le son favorables y le permiten adaptarse a un entorno cambiante, mediante aptitudes que favorezcan las relaciones interpersonales. Es precisamente esta capacidad de establecer relaciones interpersonales una forma de abordar la aspiración del individuo bajo el concepto de desarrollo personal, tan fundamental en el gerente quien tiene la responsabilidad de establecer y mantener una actitud comprensiva con su

³¹ Álvarez, J. (2006) Recursos Humanos. Buenos Aires: Ediciones MACCHI.

personal, entendiendo que es el capital más importante para mejorar el desempeño a favor de los objetivos y metas.

En ese sentido, es pertinente considerar algunas definiciones de desarrollo personal según el enfoque de algunos autores como Rogers (citado por Revé³²) el cual expresa que es “un proceso que involucra la transformación del ser humano, en el que el individuo a través de su experiencia juzga las acciones que le ayudan a crecer y evita aquellas experiencias que le nieguen su enriquecimiento como persona” (p.165), de ello se entiende que el individuo posea capacidad para crecer como ser humano, siempre que llegue al autoconocimiento de sí mismo, independientemente de los condicionamientos recibidos en la infancia y en otras etapas de su vida a través de las experiencias compartidas.

Por ello, es necesario superar los condicionamientos, asumiendo las experiencias que les son favorables para crecer, fortaleciéndolos mediante actos, retroalimentando las experiencias desfavorables, en el ánimo de superar los errores o debilidades y que no sean entendidas como fracasos sino como oportunidades de aprendizaje para abordaje positivo de tales experiencias en el futuro.

2.3 Aspectos Metodológicos

Parte II, compuesta por nueve (9) ítems de los cuales ocho (8) ítems poseen Escala Likert y un (1) ítems en escala dicotómica. A continuación, el cuadro 12 que contiene las preguntas del objetivo 2:

³² Revé, L. (2004) Motivación y Emoción. Editorial Mc. Graw Hill, España.

Cuadro 12. Operacionalización objetivo

Objetivo Específico	Definición	Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
<p>Identificar las políticas gerenciales de motivación y desarrollo para el talento humano que aplican las pymes de venta de repuestos de la parroquia la Concordia que permita el mejoramiento y crecimiento del personal</p>	<p>Son aquellas funciones empresariales que dependen de las áreas funcionales.</p>	<p>Políticas</p>	<p>Motivación y Desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional - Sentido de Pertinencia - Higiene y Seguridad - Estabilidad Laboral - Salario - Beneficios económicos - Capacitación y adiestramiento continuo en el Área de Trabajo - Planes de incentivos - Mejoramiento del desempeño 	<p>9. ¿Cree usted que existe un ambiente de trabajo donde usted se siente a gusto con la tarea que realiza? 10. ¿Cómo empleado consideras que forma parte de la empresa, o que eres parte del mismo? 11. ¿En su opinión cree que existe una seguridad e higiene adecuada para sus labores en el lugar de trabajo? 12. - ¿Considera que tiene estabilidad laboral? 13.- ¿Cree usted que el salario que percibe va acorde con las horas de trabajo y la labor realizada? 14.- ¿Existe además del salario otros beneficios económicos? 15.- ¿Considera que usted está capacitado para realizar el trabajo o tarea encomendada? 16. ¿Se desarrollan planes de incentivos para motivar al personal? 17.- En su opinión en la empresa ¿se motiva al empleado a que mejore su desempeño laboral?</p>

2.4 Presentación y Análisis de Resultados

Se expone un análisis que surge de la interpretación de las respuestas emitidas por los sujetos, con la finalidad de que los datos posean un significado dentro de la investigación, para dar respuesta al objetivo específicos 2, que permita diseñar la propuesta. Parte II, compuesta por nueve (9) ítems de los con Escala Likert con tres alternativas de respuesta.

2.4.1 Cuestionario

Variable: Políticas.

Categoría: Motivación y Desarrollo

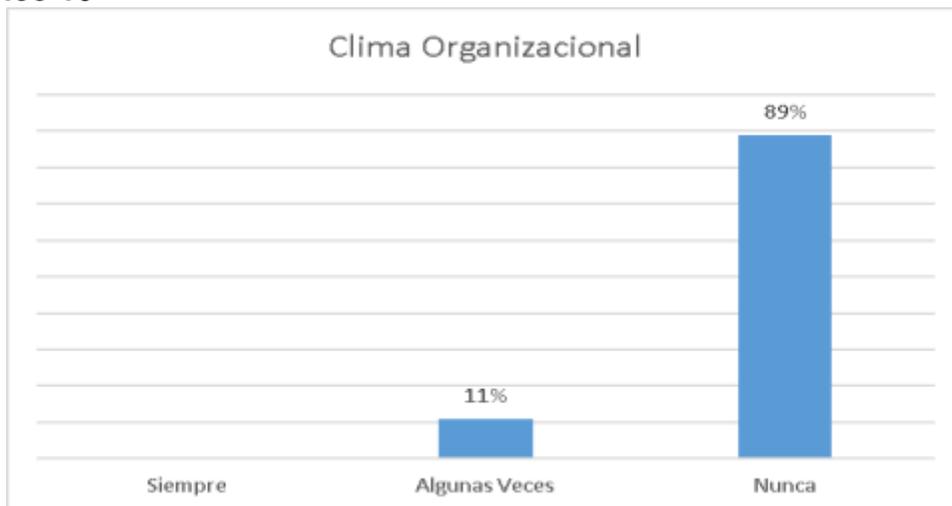
9. ¿Cree usted que existe un ambiente de trabajo donde usted se siente a gusto con la tarea que realiza?

Cuadro 13

OPCIONES	F	%
Siempre	0	0
Algunas Veces	5	11
Nunca	39	89
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 10



En el gráfico anterior, se observa que un ochenta y nueve por ciento (89%) manifestaron Nunca, según la respuesta se visualiza que dentro de la Alcaldía el empleado no se siente a gusto con la tarea que realiza, es necesario fortalecer las tareas de manera que los empleados se sientan satisfechos y sientan que la labor que realizan está llena de retos y desafíos.

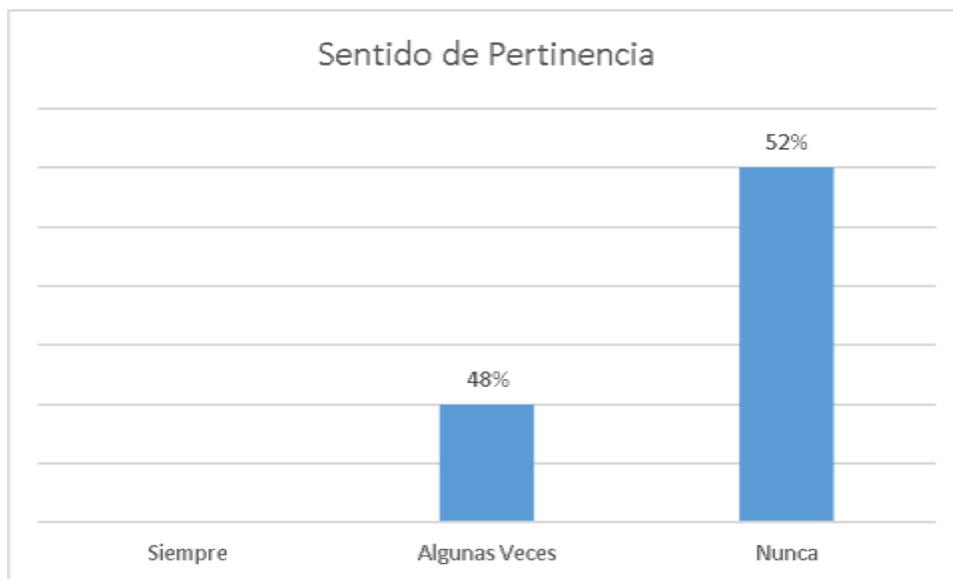
10. ¿Cómo empleado consideras que forma parte de la empresa, o que eres parte del mismo?

Cuadro 14

OPCIONES	F	%
Siempre	0	0
Algunas Veces	21	48
Nunca	23	52
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 11



El cincuenta y dos por ciento (52%) Nunca; se observa que un poco más de la mitad de los empleados tienen falta de sentido de pertinencia, lo que indica que no se encuentran totalmente identificados con la empresa, cuestión que afecta, el clima lo que promueve insensibilidad, egoísmo, desconfianza, y

un sentimiento progresivo de inseguridad y desamparo. Hay que tener presente que el sentido de pertenencia significa arraigo hacia algo que se considera importante, como las personas, cosas, grupos, organizaciones o instituciones, por ello es necesario motivar a los empleados a través de una persona que los guíe, un superior que sepa cómo usar las diferentes formas de poder para influir en la conducta de sus seguidores, en distintas formas, sin olvidar que es lo que se quiere lograr y hacia dónde va, de allí la importancia de la motivación como herramienta de liderazgo.

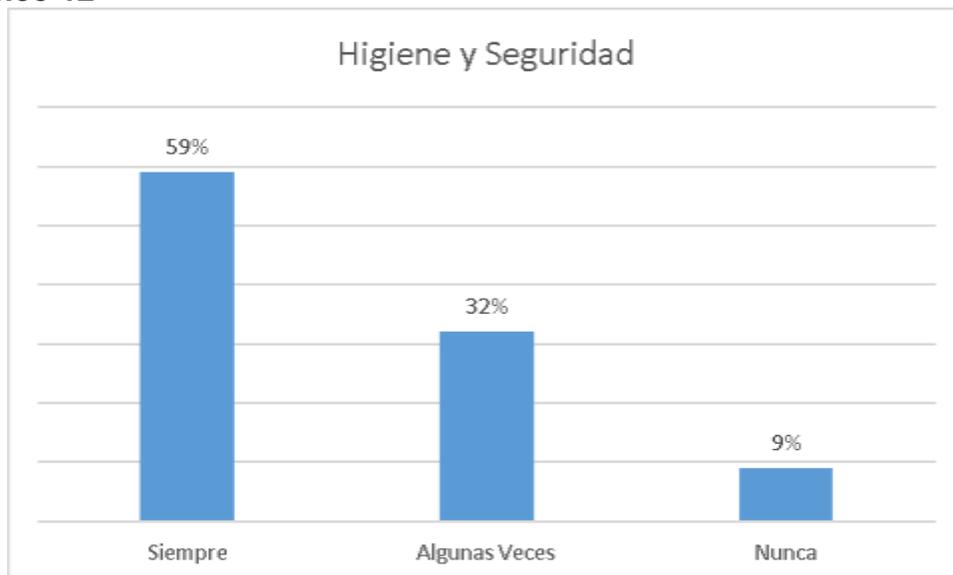
11 ¿En su opinión cree que existe una seguridad e higiene adecuada para sus labores en el lugar de trabajo?

Cuadro 15

OPCIONES	F	%
Siempre	26	59
Algunas Veces	14	32
Nunca	4	9
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 12



El más alto porcentaje cincuenta y nueve por ciento (59%) manifestó que Siempre; apoyado por un treinta y dos por ciento (32%) que señaló que Nunca

se observa según la respuesta dada que en las empresas existe una adecuada seguridad e higiene en el trabajo, cuestión que es positiva.

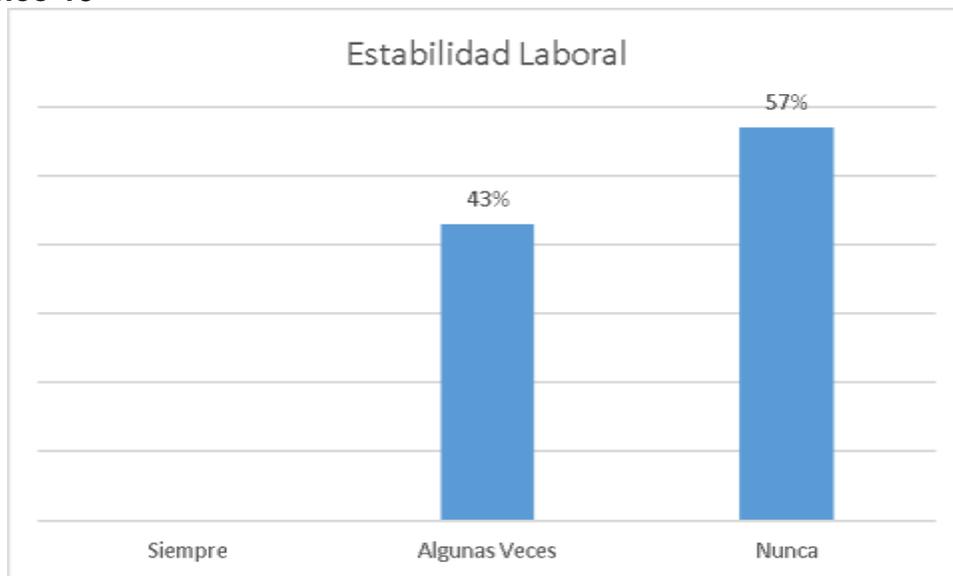
12. - ¿Considera que tiene estabilidad laboral?

Cuadro 16

OPCIONES	F	%
Siempre	0	0
Algunas Veces	19	43
Nunca	25	57
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 13



El cincuenta y siete por ciento (57%) considero que Nunca, se observa que la mayoría de los empleados consideraron que no poseen estabilidad, cuestión que se debe a la situación económica del país que afecta los índices de rentabilidad, margen de utilidad y por ende el salario.

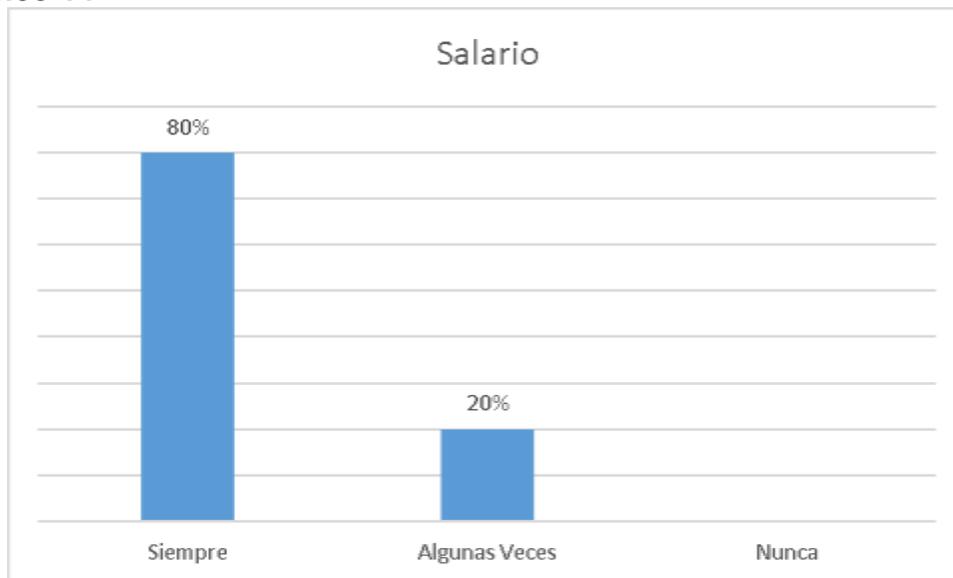
13.- ¿Cree usted que el salario que percibe va acorde con las horas de trabajo y la labor realizada?

Cuadro 17

OPCIONES	F	%
Siempre	35	80
Algunas Veces	9	20
Nunca	0	0
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 14



El ochenta por ciento (80%) manifestaron que Siempre, se observa que los empleados reconocen que perciben un salario acorde a la labor realizada, cuestión que es positiva, pero sin embargo por más que esté acorde con la labor, es insignificante por la situación hiperinflacionaria que se vive día a día.

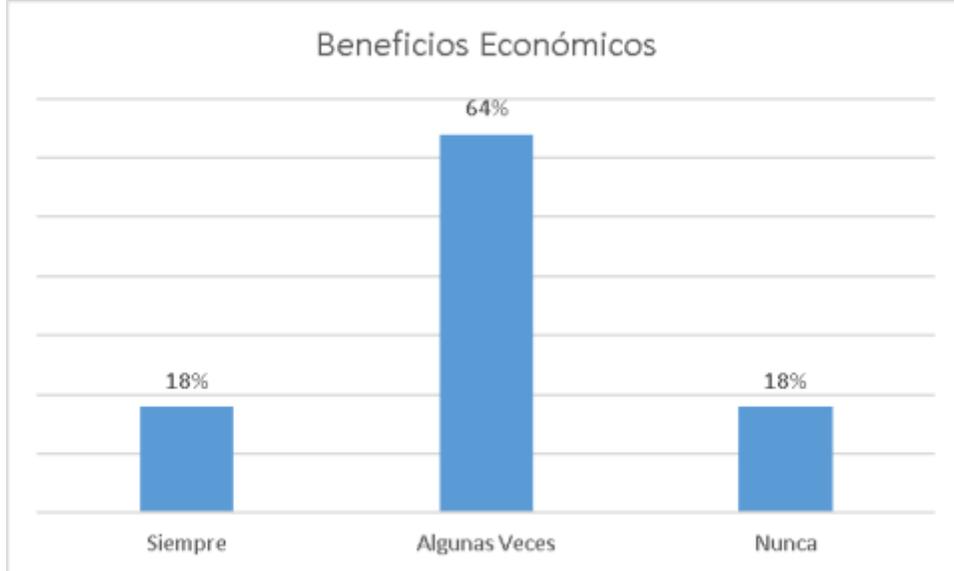
14.- ¿Existe además del salario otros beneficios económicos?

Cuadro 18

OPCIONES	F	%
Siempre	8	18
Algunas Veces	28	64
Nunca	8	18
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 15



El sesenta y cuatro por ciento (64%) de los sujetos manifestaron que Algunas Veces; el dieciocho por ciento (18%) de los sujetos expreso Siempre y Nunca, en idéntica proporción, se observa que las empresas otorgan ciertos beneficios económicos aparte de la remuneración, lo que permite elevar la motivación de los empleados, sin embargo es necesario que las empresas establezcan incentivos no monetarios que contribuyan a elevar la motivación del personal, ya que ello redundará en una mayor rentabilidad, además sirven para promover en los empleados un alto grado de compromiso con los objetivos de la empresa, así como el fortalecimiento de su identificación con la misión y los valores

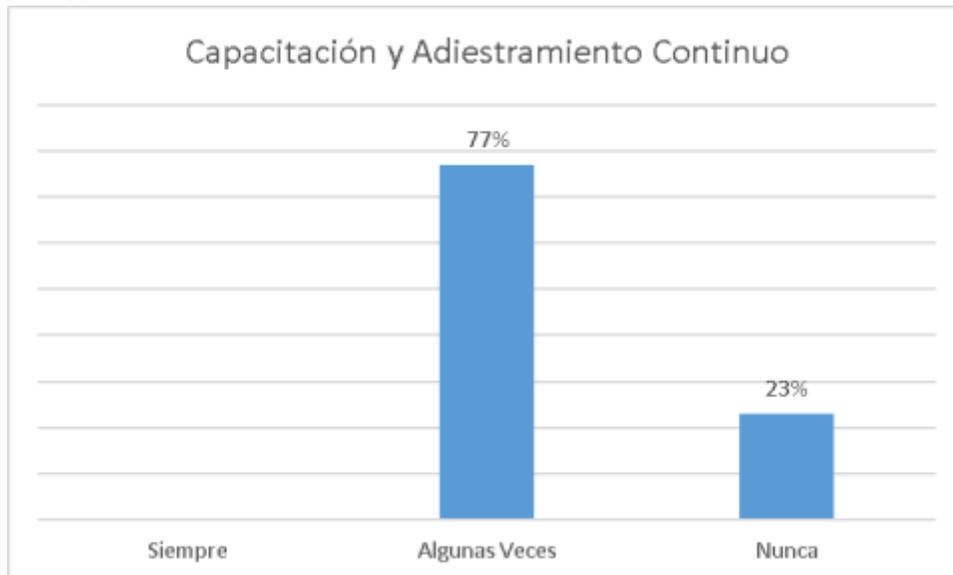
15.- ¿Considera que usted está capacitado para realizar el trabajo o tarea encomendada?

Cuadro 19

OPCIONES	F	%
Siempre	0	0
Algunas Veces	34	77
Nunca	10	23
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 16



El setenta y siete por ciento (77%) sujetos manifestaron Algunas Veces; apoyado por un veintitrés por ciento (23%) encuestados que expresaron Nunca, se observa que, la mayoría de los empleados consideran que están medianamente preparados para realizar la labor que actualmente ejecutan, es necesario que se apliquen planes de formación y adiestramiento.

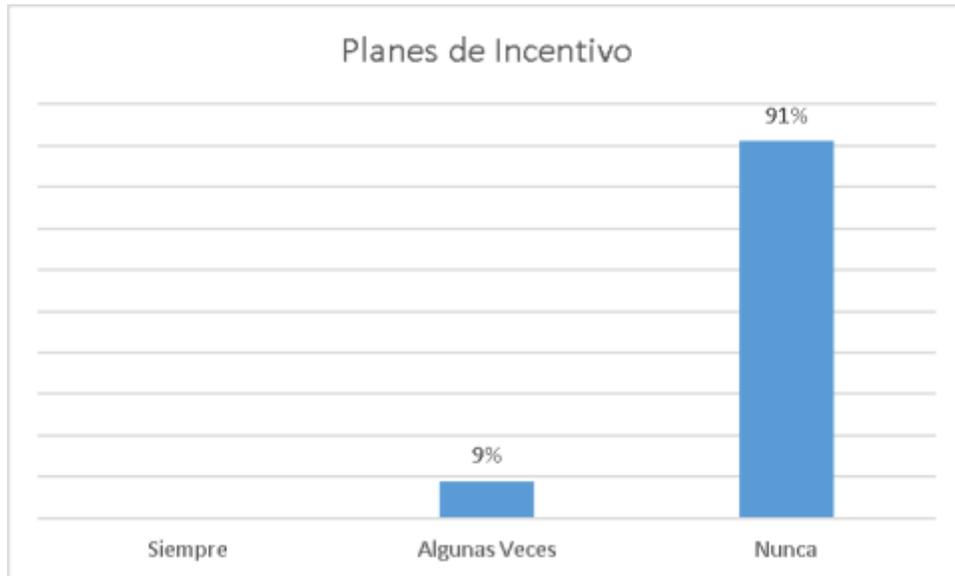
16. ¿Se desarrollan planes de incentivos para motivar al personal?

Cuadro 20

OPCIONES	F	%
Siempre	0	0
Algunas Veces	4	9
Nunca	40	91
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 17



Se observa que las empresas no desarrollan planes de incentivo para la motivación del personal, según la respuesta dada por la gran mayoría representada por el noventa y un por ciento (91%) de los encuestados que consideraron Nunca, es necesario que las empresas establezcan planes de incentivo, dado que ante la presión del costo de la vida y los índices inflacionarios, las organizaciones deben establecer planes o programas de incentivos para compensar a los trabajadores, planes que deben estar enmarcados dentro de la política salarial de cada empresa.

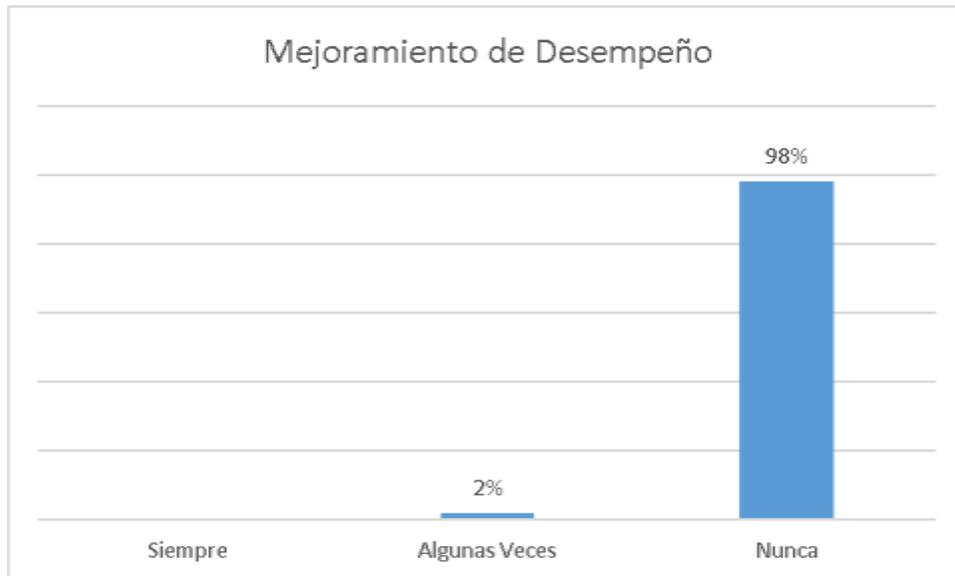
17.- En su opinión en la empresa ¿se motiva al empleado a que mejore su desempeño laboral?

Cuadro 21

OPCIONES	F	%
Siempre	0	0
Algunas Veces	1	2
Nunca	43	98
TOTALES	44	100

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico 18



El noventa y ocho por ciento (98%) de los sujetos manifestaron que Nunca, es evidente que el personal considera que no es motivado para mejorar el desempeño laboral, es necesario tener presente que la motivación es una herramienta para el liderazgo dentro de cualquier compañía.

2.5 Conclusiones

Luego de aplicado el instrumento se visualiza que, frente a la problemática planteada referente a la necesidad de un Plan Gerencial para la Motivación de las PYMES comercializadoras de ventas de repuestos para automóviles, se evidencia la necesidad de realizar la propuesta para dotar a estas empresas de herramientas que les permita alcanzar una mayor productividad y rentabilidad. El objetivo de este plan debe ir orientado a fomentar la motivación intrínseca y extrínseca de los empleados, para promover un ambiente laboral productivo y positivo para las empresas en estudio.

2.5 Recomendaciones

Se requiere que los gerentes y/o propietarios hagan especial énfasis en la una evaluación del desempeño, pues este proceso bien llevado y planificado funciona como una herramienta fundamental para obtener mejoras en los niveles de productividad, así como un personal preparado y altamente motivado para el logro de los objetivos empresariales.

Capítulo III

Plan gerencial para el mejoramiento del nivel de motivación

A continuación, se presenta la el Plan que constituyen el sustento de la presente propuesta orientada a diseñar un conjunto de acciones para aumento de la motivación del personal adscrito a las empresas comercializadoras.

3.1 Introducción

3.1.1 Plan Gerencial

La planificación gerencial tiene como finalidad facilitar y por tanto tratar de hacer viable el logro de los objetivos y metas más importantes de una unidad de producción, ello adquiere especial relevancia en un mundo turbulento, incierto y competitivo. Es por ello que, la planificación de negocios es la prospección interactiva que hace que se logren los objetivos planteados para tratar de diseñar por anticipado un conjunto de acciones que posiblemente conduzcan a alcanzar lo que se quiere. Para Corredor, A. ³³(2014) un plan de gerencia.

...debe ser simple, claro, conciso e informativo, debe identificar los riesgos y obstáculos para llevarlo exitosamente a cabo, especificar las variables controlables y no controlables que pudieran tener mayor incidencia en los resultados perseguidos debe servir de incentivo y guía para la implementación, balanceando la turbulencia del entorno con la dinámica de desarrollo del plan, debe servir de base para la formulación presupuestaria detallada y la consecución del financiamiento necesario. (p. 35)

Según lo planteado, todo gerente debe convertir ideas malas en buenos negocios a tiempo para evitar contratiempos mayores, las ideas convertidas en buenos planes generaran mejores procesos y serán la base para iniciar un

³³ Corredor, A. (2014) Administración, Tercera Edición, Práctica Hall Hispanoamericana, S.A. México

replanteamiento estratégico más ambicioso cuando las circunstancias lo ameriten.

Por consiguiente, un plan gerencial debe ser bien elaborado y presentado convirtiéndose así en un excelente medio de información y comunicación para buscar consenso y motivar al equipo humano que lo hará posible, transmitiéndoles entusiasmo y optimismo.

3.1.2 Exposición de Motivos

El hecho social trabajo constituye un rasgo específico de la actividad humana, es un común denominador y una condición imprescindible para la existencia de la vida social. Por ello, el desarrollo histórico de la humanidad se fundamenta en el trabajo, que es el proceso de transformación que hace el hombre de la naturaleza y ésta, a su vez, reacciona sobre el hombre modificándolo. Así, desde el punto de vista económico, lo que interesa es el hecho de que el trabajo en sí es el elemento esencial del proceso de producción, y a su vez éste, consiste en aplicar un determinado esfuerzo, físico o psíquico, sobre un objetivo con la finalidad de transformarlo.

En este sentido, cabe decir que el esfuerzo aplicado dependerá, profundamente, de la motivación que tenga la persona para hacerlo; en otras palabras, mientras mayor sea su entusiasmo en el trabajo, mayor será su empeño en lograr altos niveles de productividad laboral. El éxito de muchas organizaciones se debe a la concepción que tiene de su capital intelectual, dado que es el bien más importante que entrega su trabajo, talento, creatividad e ímpetu. Así pues, cabe afirmar que, entre las tareas más importantes de un gerente, se cuenta la elaboración e implementación de mecanismos orientados a crear y mantener en su fuerza laboral altos índices de motivación, con lo cual se podrá conseguir elevados niveles de esfuerzo para alcanzar las metas de la organización.

En todo caso, la esencia de las acciones motivacionales que se emprendan, han de orientarse hacia la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, por cuanto se ha previsto en diversas teorías que un empleado desarrollará un alto nivel de esfuerzo si percibe que hay una fuerte relación entre esfuerzo y desempeño, desempeño y recompensas y remuneración, y remuneración y satisfacción de las metas personales.

En este sentido, cabe decir que la propuesta de un plan motivacional dirigido a PYMES de venta de repuestos de la parroquia la Concordia para el mejoramiento de los niveles de motivación el cual promoverá condiciones favorables para el logro de los objetivos organizacionales, derivado de un conjunto de trabajadores satisfecho con su labor y con un alto compromiso organizacional.

3.2 Objetivos de la Propuesta

3.2.1 Objetivo General

Proporcionar a las empresas de venta de repuestos de la parroquia la Concordia, un plan gerencial como herramienta que guíe las acciones conducentes al mejoramiento del nivel de motivación laboral de los trabajadores.

3.2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Diseñar un conjunto de directrices orientadas hacia la satisfacción de las necesidades predominantes de los colaboradores.
- ❖ Establecer las acciones necesarias para la implementación de las directrices diseñadas.

3.3 Factibilidad de la Propuesta

La posibilidad para la implementación de la presente propuesta, se ve garantizada por elementos como los siguientes:

- ❖ **Factibilidad Institucional:** Aspecto que viene dado por la aceptación de cada uno de los propietarios y gerentes de las empresas comercializadoras de ventas de repuestos, para el mejoramiento de del nivel de motivación y su ánimo para propiciar cambios necesarios en el personal hacia un sentido de pertenencia, aspecto que se ve favorecido por las respuestas emitidas a favor de participar en actividades que se programen.
- ❖ **Factibilidad Operativa y Económica:** Representado por el interés de los trabajadores adscritos a los propietarios y gerentes en prestar su colaboración y entusiasmo para promover los cambios necesarios y fortalecer un clima laboral propicio para el desempeño de tareas estimulantes en cada una de las empresas.
- ❖ **Factibilidad Social:** Se encuentra representada en el beneficio colectivo generado por el plan gerencial de motivación.
- ❖ **Factibilidad Legal:** Se manifiesta en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela³⁴ que señala:

Artículo 87 ...Todo patrono o patrona garantizará condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado. El Estado adoptara medidas y creara instituciones y la promoción de estas condiciones, esto significa que todos los trabajadores tienen el derecho a desempeñar su labor en un ambiente de trabajo que lo motive al logro, en virtud de las condiciones que el patrono debe proveerle.

³⁴ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000.

Además, la Ley Orgánica de Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras³⁵

Artículo 156 Condiciones de trabajo El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: a) El desarrollo físico, intelectual y moral. b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo. c) El tiempo para el descanso y la recreación. d) El ambiente saludable de trabajo. e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

3.4 Importancia del Plan Gerencial Motivacional

La aplicación del Plan Gerencial pretende facilitar la acción laboral de los empleados de este tipo de Pymes dedicadas a la venta de repuestos para automóviles ubicadas en la parroquia la Concordia, del municipio San Cristóbal desde el punto de vista de la valoración que se puede hacer a través de su motivación, mediante la premisa de destacar la relevancia que existe en desarrollar procesos sencillos, óptimos y concretos entre directivos y empleados, centrando la atención y el interés de ambas partes primero en basándose en las necesidades que tienen los empleados y desde la organización basándose en los principios de la motivación que se deben ofrecer al individuo entre los cuales destacan los beneficios que pueden derivarse de la misma, en éste sentido, se estaría en presencia de individuos motivados, tanto en el cargo que desempeñan como en la actividad que desarrollan dentro y fuera de la empresa.

³⁵ Ley Orgánica de Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012

Por ello es prioritario, proporcionar a estas Pymes un plan gerencial como herramienta que guíe las acciones conducentes al mejoramiento del nivel de motivación laboral de los trabajadores, dirigida a los directivos y/o propietarios, puesto que son precisamente ellos, quienes tienen la responsabilidad de llevar a cabo y aplicar las directrices del plan gerencial necesarias para motivar al empleado y así lograr un proceso idóneo de alineación con la empresa, con lo cual se quiere ensamblar oportuna y sistemáticamente factores intervinientes y esenciales en todo programa de motivación considerando algunos factores que no son los únicos, pero sí los principalmente necesarios para desarrollar un proceso motivacional efectivo que a su vez permita a la organización una evaluación efectiva, y la aplicación de una técnica idónea.

El plan gerencial para el mejoramiento del nivel de motivación del personal las empresas de venta de repuestos de la parroquia la Concordia, está estructurado en: (a) Ejes Fundamentales, (b) Estrategias, (c) Acciones y (d) Actividades Específicas, a través de las cuales se espera propiciar un nivel motivacional adecuado, de forma tal que su empeño en la ejecución de las tareas se vea favorecido, por el bienestar organizacional y su satisfacción personal, en este sentido, se muestra la Figura 1 donde se ilustra los ejes principales, alrededor de los cuales gravitan las acciones motivacionales planteadas:

Figura 1: Ejes principales del Plan



Figura 2

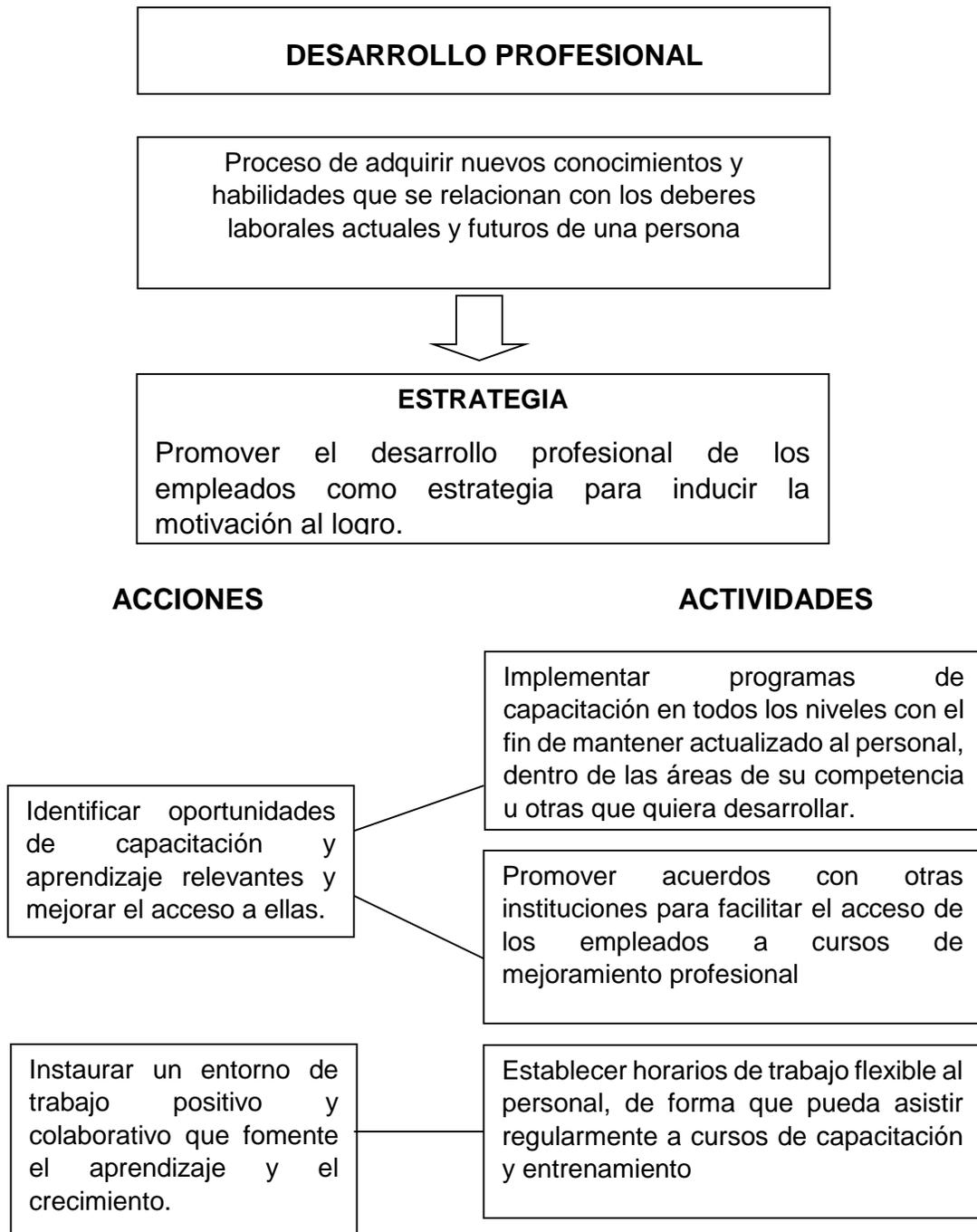


Figura 3

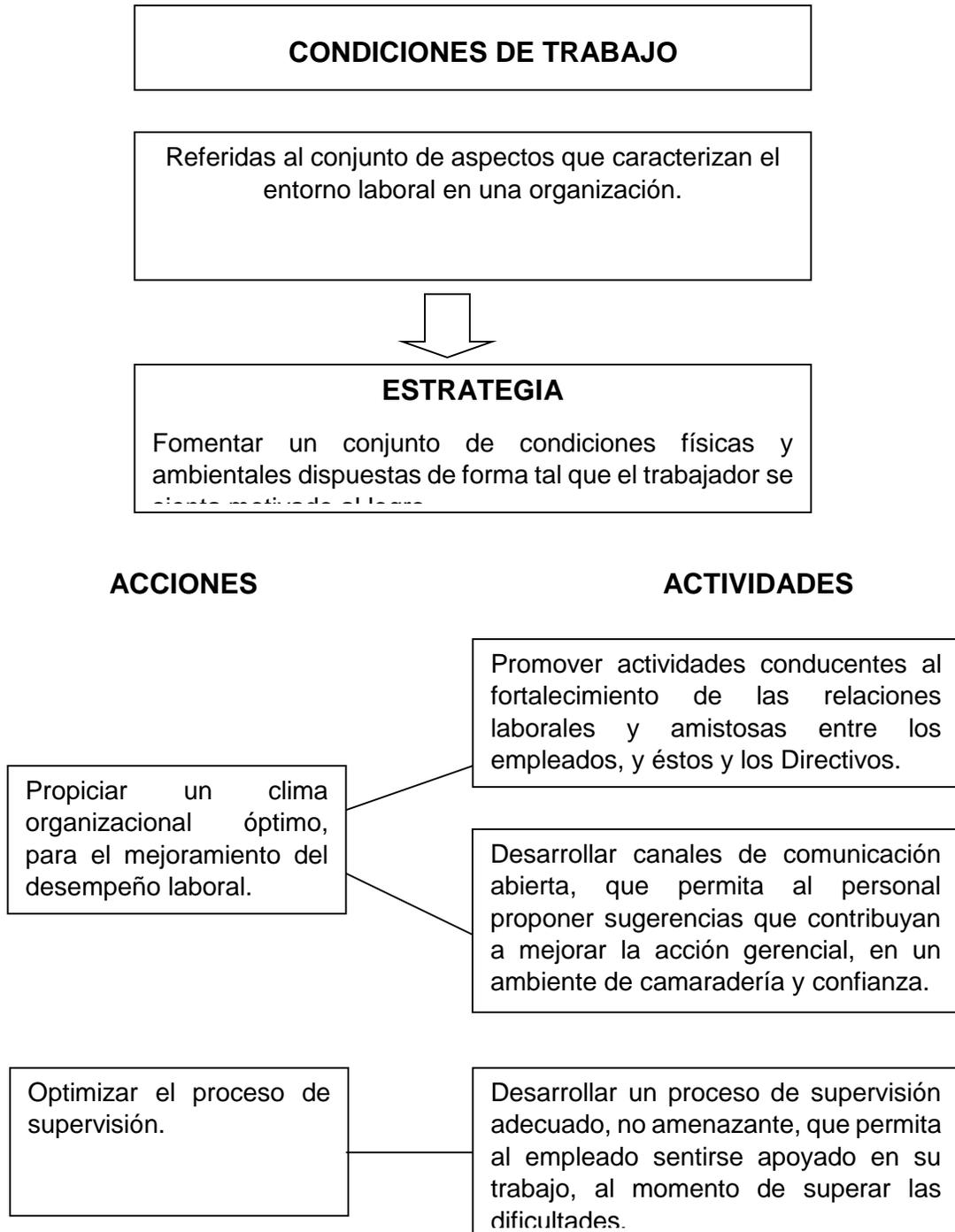


Figura 4

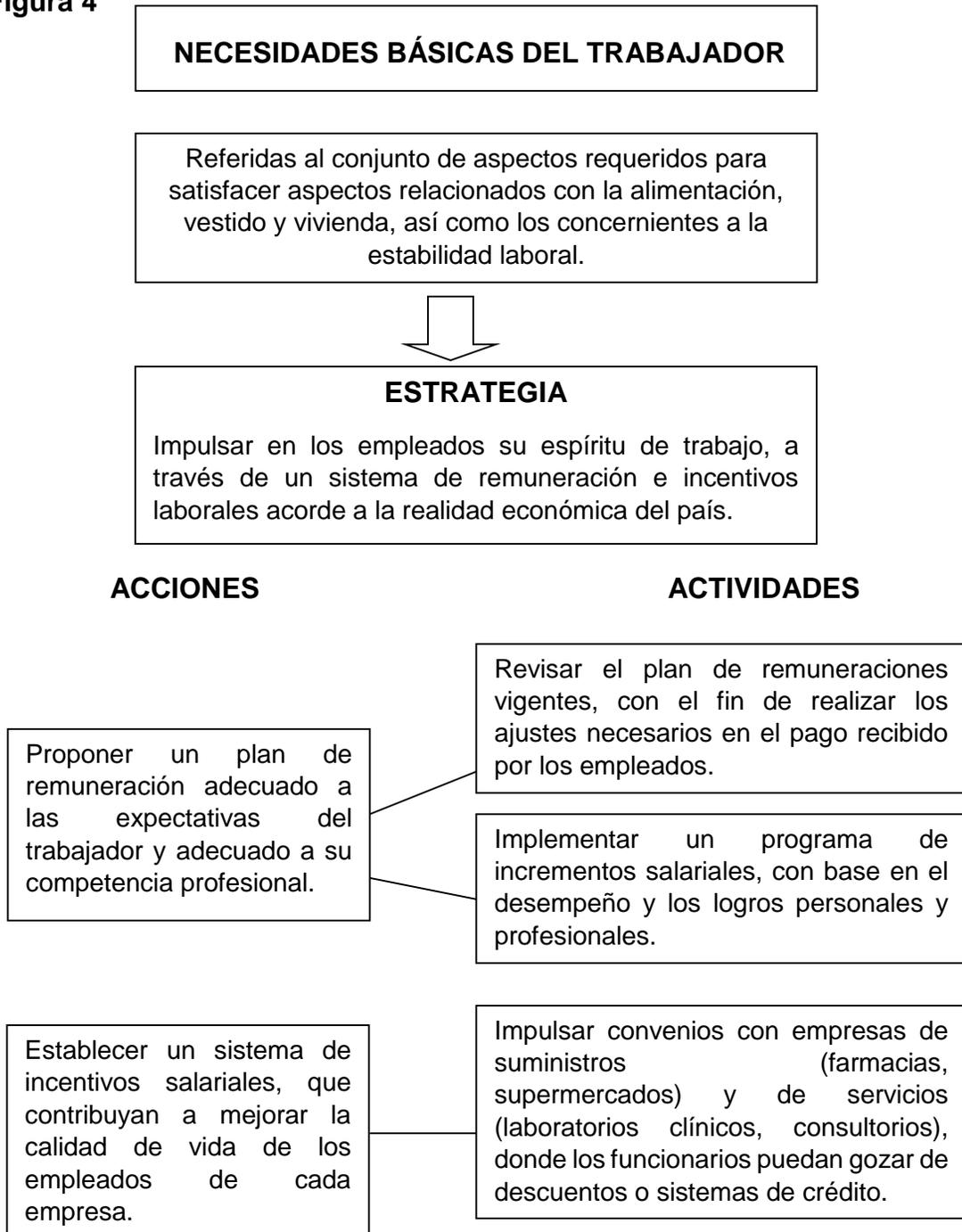
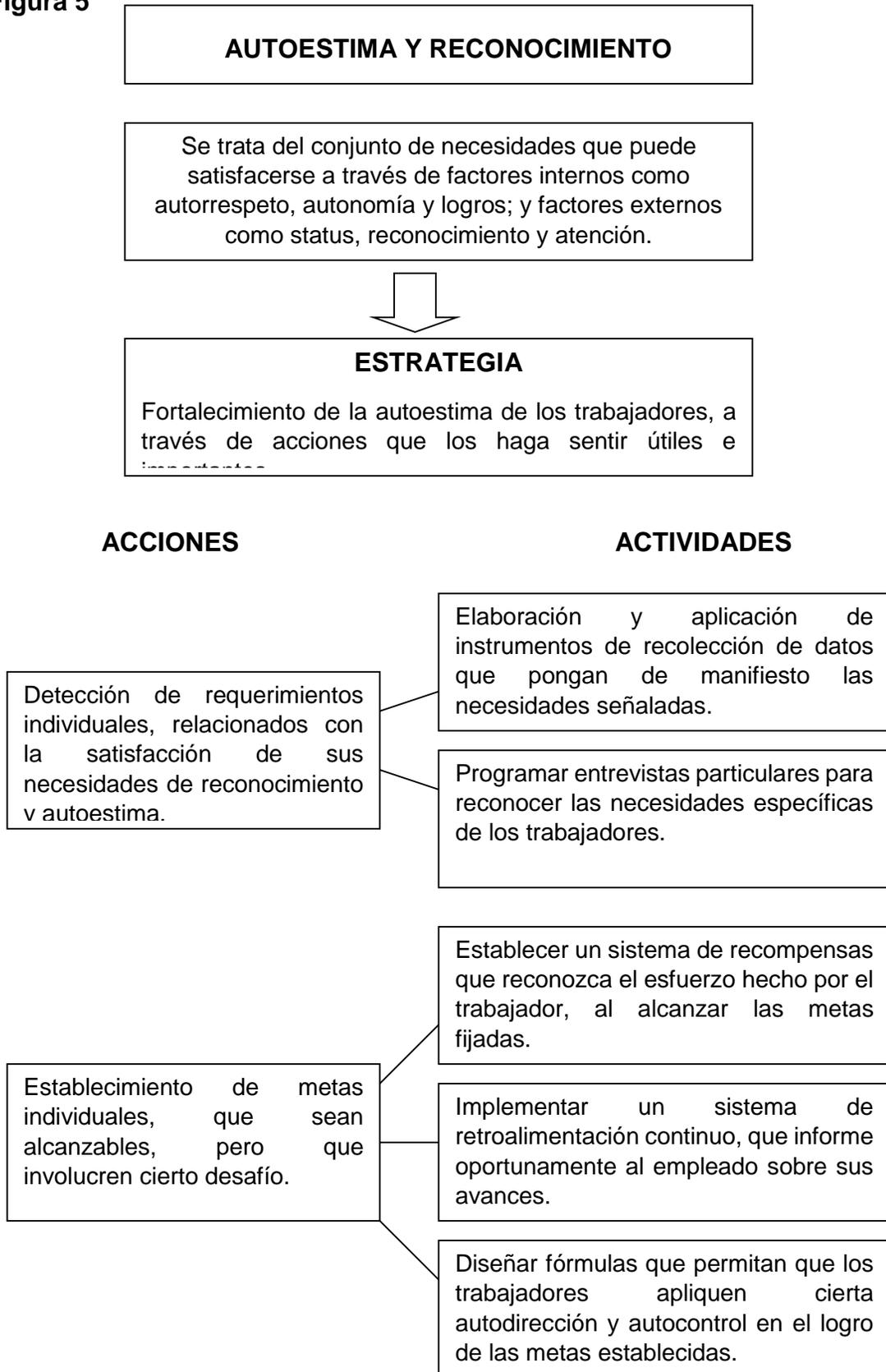


Figura 5



Continuación Figura 5

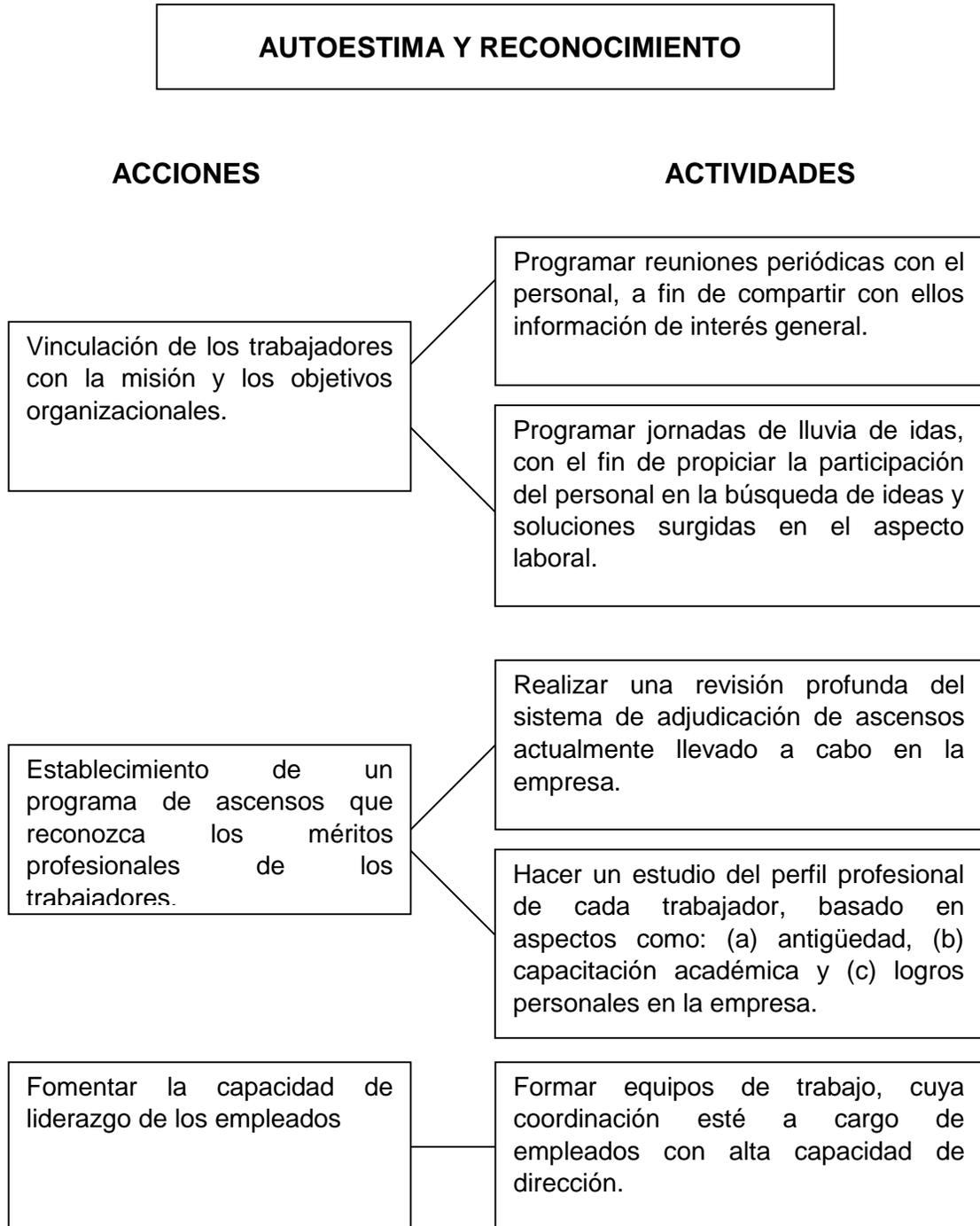
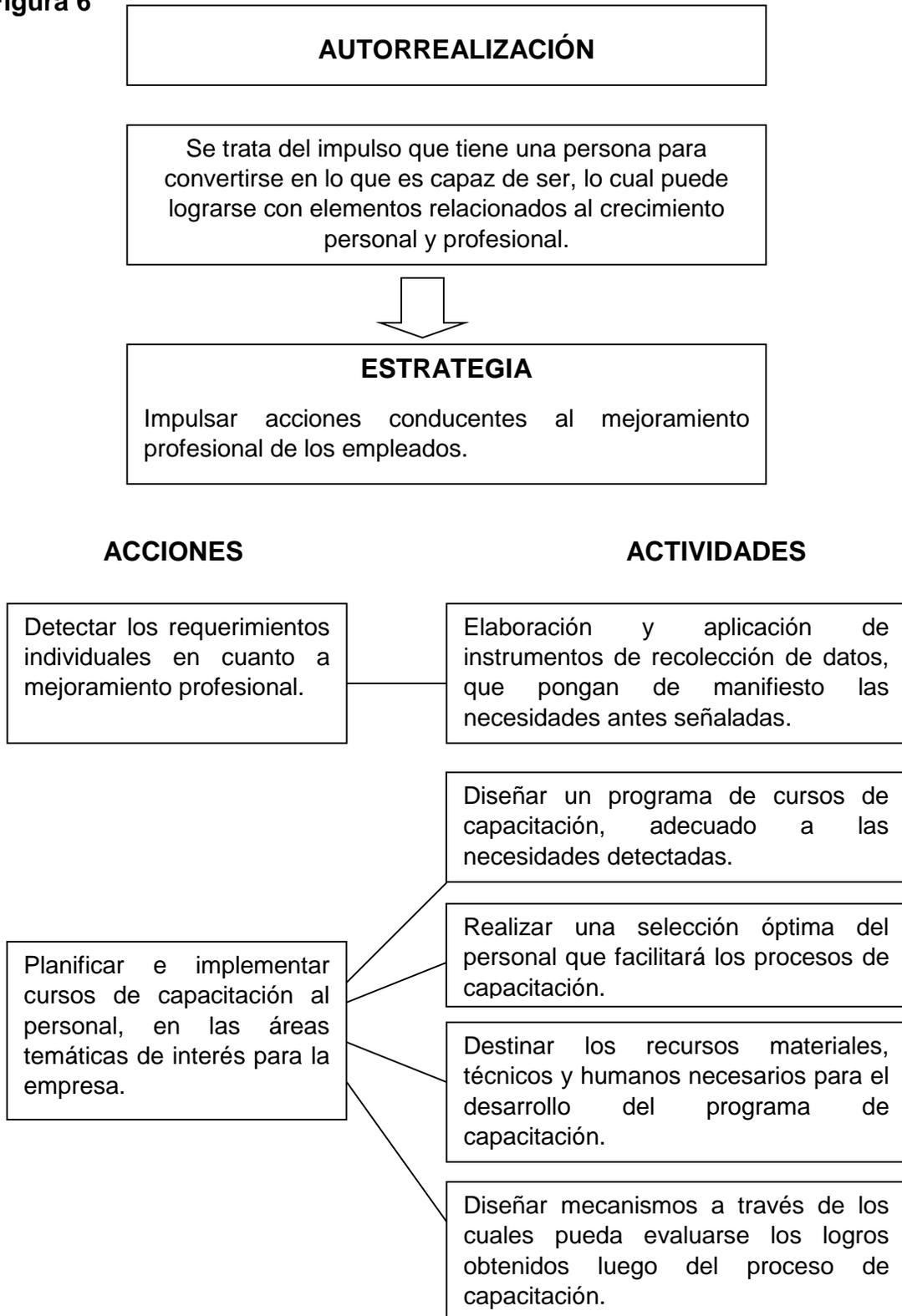


Figura 6



Continuación Figura 6

AUTORREALIZACIÓN

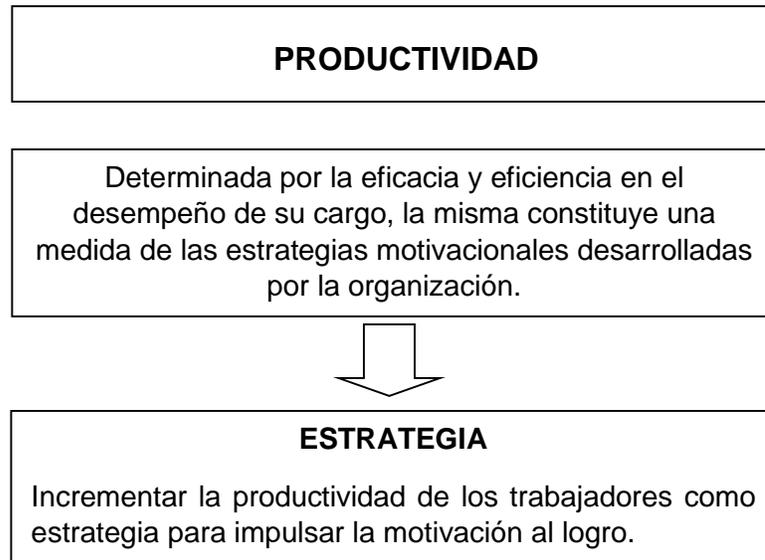
ACCIONES

Establecer políticas organizacionales que propicien la formación académica del empleado, por iniciativa propia.

ACTIVIDADES

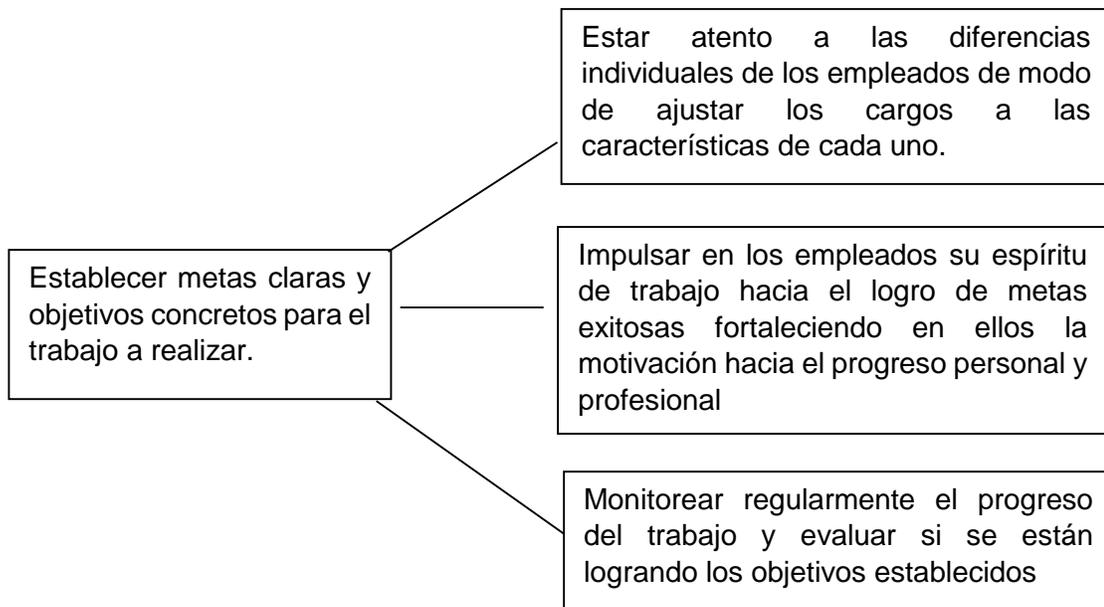
Otorgar facilidades a los trabajadores que deseen continuar su formación académica, de manera independiente.

Figura 7



ACCIONES

ACTIVIDADES



Continuación Figura 7

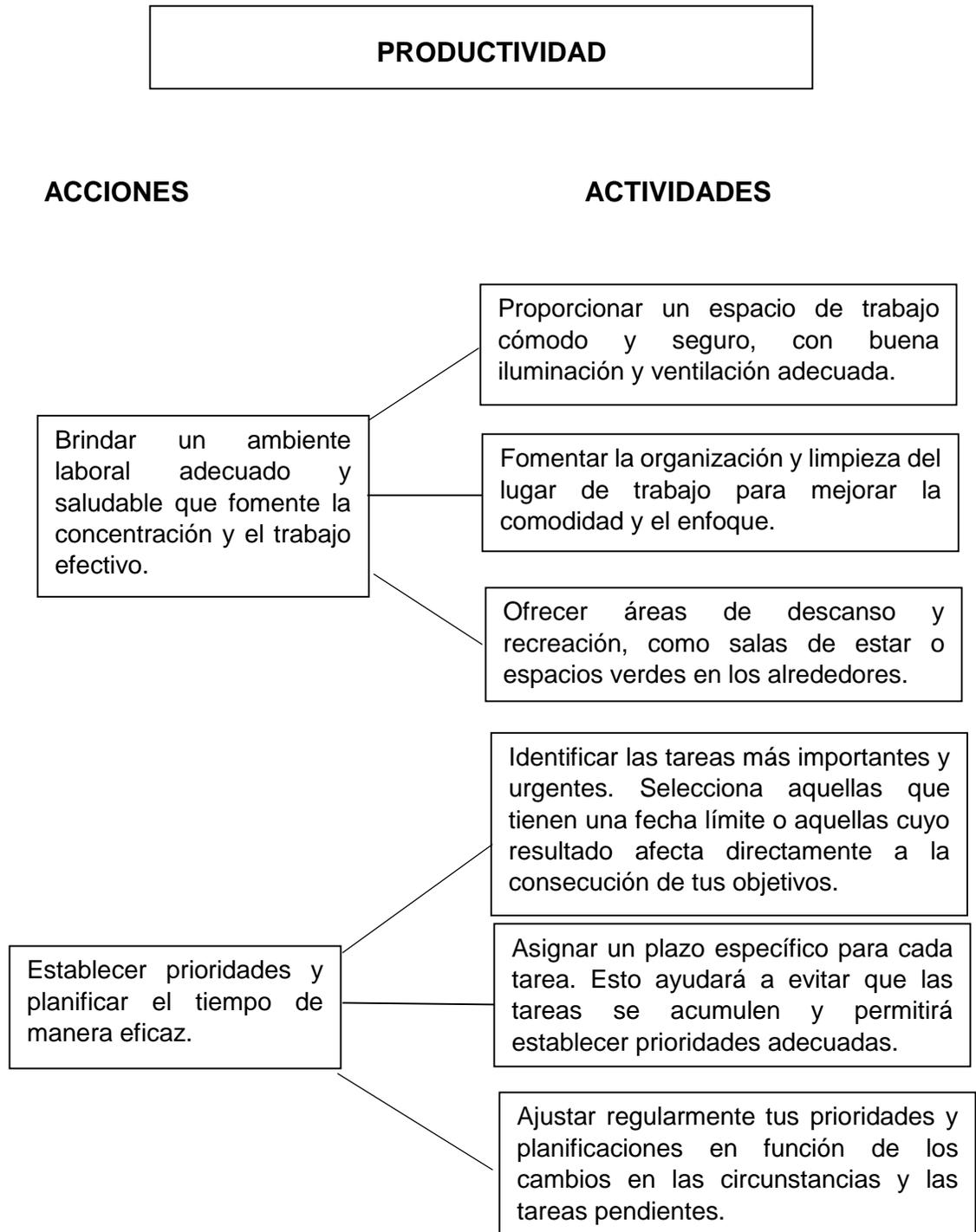
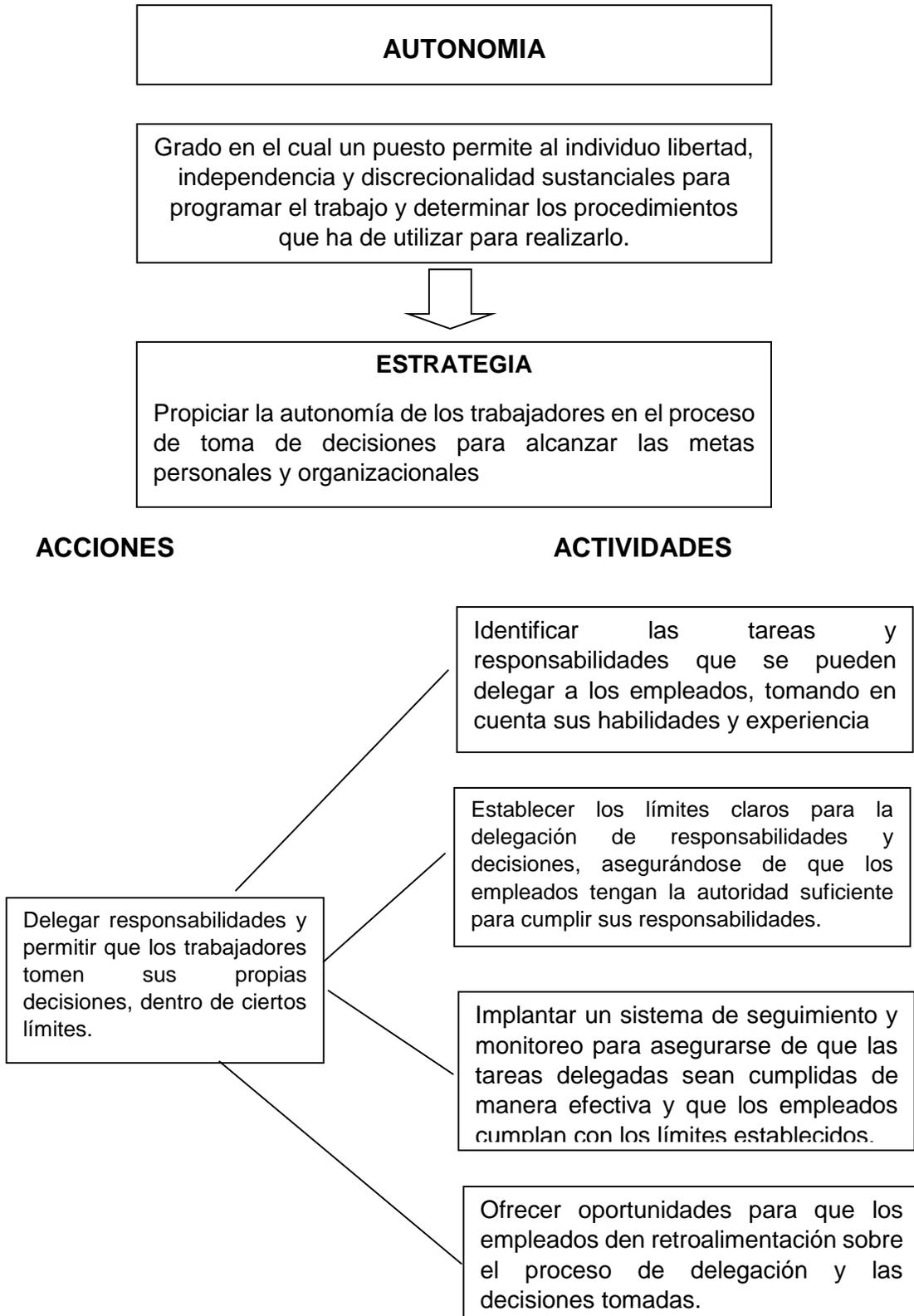
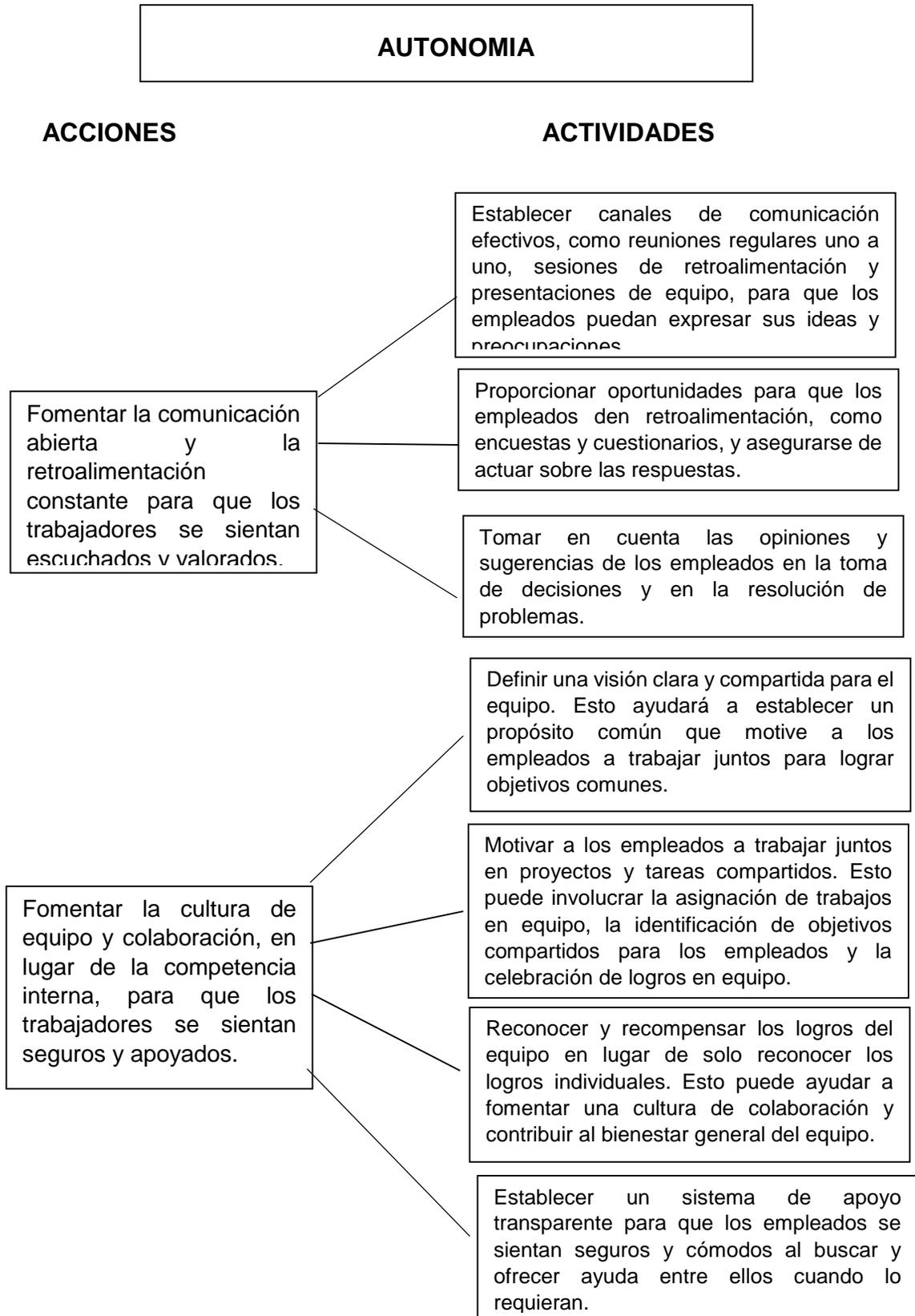


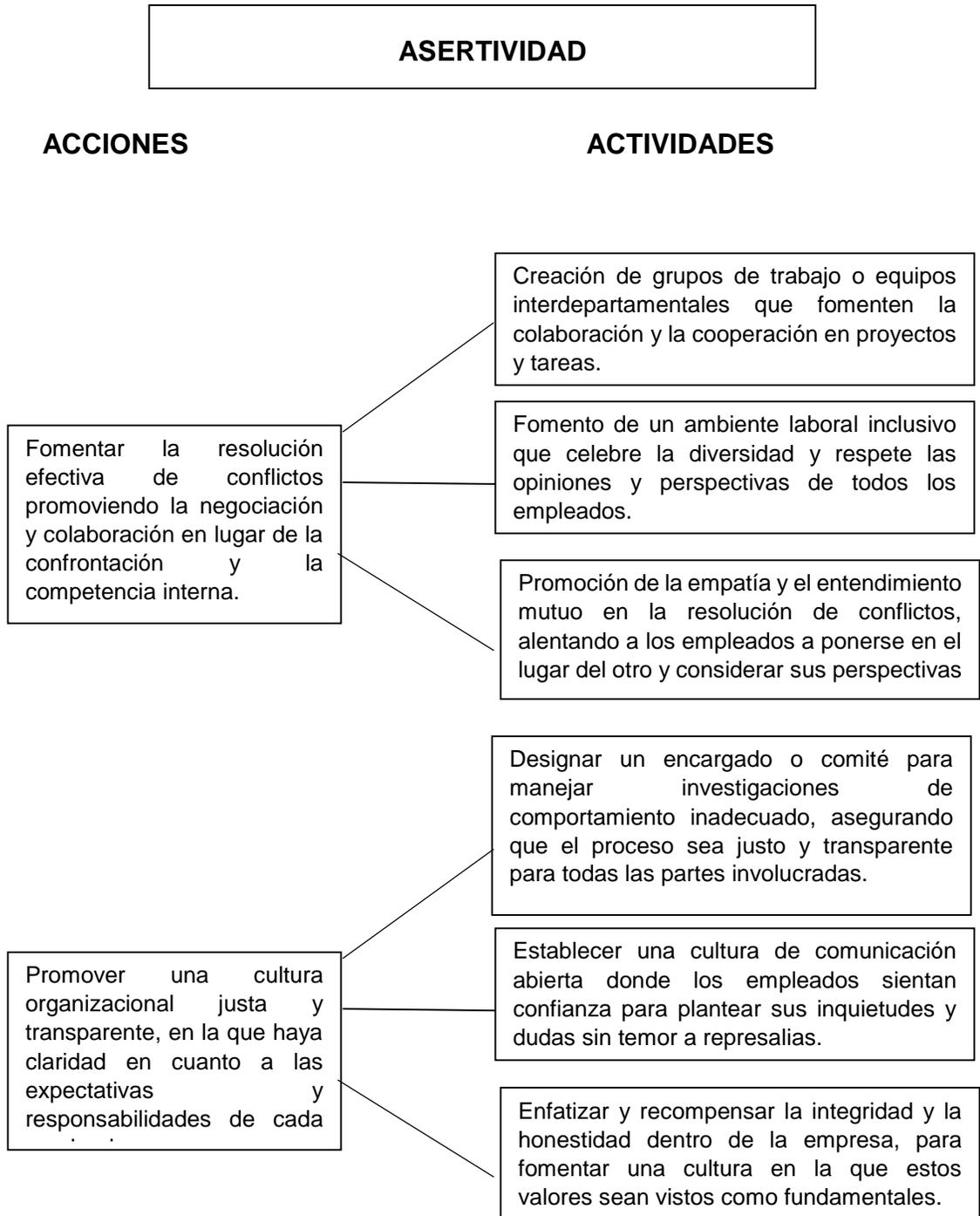
Figura 8



Continuación Figura 8



Continuación. Figura 9



CONCLUSIONES

La motivación del personal es un factor clave para el éxito de las pequeñas y medianas empresas comercializadoras de venta de repuestos en la Parroquia La Concordia. Es importante diagnosticar el nivel de motivación actual para identificar fortalezas y áreas de mejora en el ambiente laboral y en las políticas de recursos humanos. Al implementar estrategias efectivas para mejorar la motivación del personal, se puede lograr una cultura laboral positiva y un aumento en la productividad y rentabilidad de la empresa

El análisis de las políticas gerenciales de motivación y desarrollo es fundamental para el mejoramiento y crecimiento del talento humano en las pymes de venta de repuestos de la parroquia La Concordia. Al identificar las prácticas exitosas en motivación y desarrollo, se pueden implementar estrategias efectivas para mejorar la satisfacción laboral de los empleados, fomentar su crecimiento y mejorar la rentabilidad y competitividad de la empresa. Los resultados de este estudio pueden ser utilizados por las pymes para ajustar sus políticas gerenciales en consecuencia y maximizar el rendimiento del talento humano en sus organizaciones.

RECOMENDACIONES

Crear un ambiente que motive a los trabajadores adscritos a las Pymes de venta de repuestos de la parroquia la Concordia, del municipio San Cristóbal a dar lo mejor de sí mismas, así como también trabajar con pasión y propósito, lo cual debe estar inspirado en una visión que los lleve a hacer las cosas de manera distinta para generar mejores resultados.

Motivar a los trabajadores a tomar riesgos calculados, adoptando nuevos procesos, que permitan mantener altos niveles de compromiso, que permitan producir cambios positivos en la organización

Llevar el contenido de la propuesta a la práctica como acción estratégica que permita la integración de los individuos a la empresa, para beneficio individual y colectivo; así como también para consolidar en logro de los objetivos y metas organizacionales en forma efectiva y eficiente. Se sugiere un seguimiento y evaluación de la presente propuesta a fin de determinar su utilidad y factibilidad práctica.

La aplicación del plan gerencial motivacional puede contribuir a estimular la unión y eficiencia de los grupos de trabajo existentes entre los repuesteros del municipio San Cristóbal específicamente de la parroquia la Concordia, desarrollando los sentimientos de afiliación, pertenencia y por ende el espíritu de equipo.

REFERENCIAS

- Alvarado, M. (2010) El gerente de las organizaciones del futuro, Universidad Pedagógica Experimental Libertador Vicerrectorado de investigación y Postgrado, Serie de trabajos de ascenso, Caracas, Venezuela
- Álvarez, J. (2006) Recursos Humanos. Buenos Aires: Ediciones MACCHI.
- Álvarez, T. (2017) Gerencia y Recursos Humanos. Editorial Norma S.A. Colombia
- Arias F. (2012) *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Quinta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela
- Carrillo, L. (2009) Primero Cambiar Nosotros. Revista Calidad Empresarial. Edición No. 15. Caracas, Venezuela.
- Chiavenato, I (2010) Administración de Recursos Humano. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. Distrito Federal. México.
- Colmenares, Y. (2020) Estrategias gerenciales de motivación para el personal de la biblioteca de la facultad de ciencias jurídicas y políticas de la Universidad De Carabobo para la optimización del servicio. Universidad de Carabobo, campus Barbula para optar al título de Especialista en Gerencia Pública
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000.
- Corredor, A. (2014) Administración, Tercera Edición, Práctica Hall Hispanoamericana, S.A. México
- Duarte y Parra (2014) Lo que debes saber sobre un trabajo de Investigación. Maracay, Venezuela. Graficolor, C.A. Tercera Edición.
- Durand, L. (2019) Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo, Trabajo de Grado presentado ante la Universidad Continental Para optar el Título de Licenciado en Administración. Perú.
- Fernández A. (2004) Comportamiento Humano en el Trabajo. Grupo Editorial Norma. Colombia.
- Flores, R. (2014) Administración de Recursos Humanos. México. Editorial Digital UNID

- González, R. (2018) Desarrollo Organizacional. Editorial El Salvador, S.S.: Programa de Maestría en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial, Universidad de El Salvador
- Hernández, Fernández y Baptista (2013) *Metodología de la investigación*. Quinta Edición por Mc. Graw Hill. Texto. México.
- Ley Orgánica de Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012
- Mata, E. (2006). Motivación Personal. Disponible en: : <http://www.innatia.com/s/c-motivacion-personal.html>. [Consulta 8 de junio 2022]
- Márquez, B. (2022) titulado “Gestión del Talento Humano y su relación con la motivación laboral de los colaboradores de una tienda por departamento, Lima Metropolitana, 2022”, Universidad Peruana de las Américas, para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas
- Medina, Z. (2018) Estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral del personal de Gas Comunal S.A “Sede la Fría”. Universidad Nacional Experimental del Táchira para optar al título de Especialista en Gerencia Pública
- Revé, L. (2004) Motivación y Emoción. Editorial Mc. Graw Hill, España.
- Robbins y Coulter (2014) Administración. Decimosegunda Edición, 2014. México. Prentice Hall, Inc.
- Rodríguez, A (1992) Poder y Políticas en las Organizaciones. Revista Psicología Política, N° 5, 1992, 99-115. Documento en línea disponible en <https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N5-5.pdf> [Consulta 19 de enero 2023]
- Rojas (2017) Estrategias Motivacionales de los Gerentes para Incentivar las Ventas en MAKRO, C.A, ubicado en Maracay Estado Aragua Universidad Bicentenario de Aragua para optar al título de Licenciado en Administración
- Solana (2000) Recursos Humanos: Su Misión Trascendente y ética. México, Editorial Grijalbo.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2016) Manual para la elaboración de Trabajos Especiales de Grado.

Velásquez (2014) Motivación y Liderazgo. Editorial Norma S.A. Santa Fé de Bogotá. Colombia.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

Anexo A

CUESTIONARIO

Estimado amigo:

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información con fines netamente académicos, necesarios para la elaboración del Trabajo Especial de Grado para la obtención del Título de Licenciada en Administración Mención Gerencia de Recursos Humanos, el mismo persigue como objetivo Proponer un PLAN GERENCIAL PARA LA MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS DE VENTAS DE REPUESTOS DE AUTOMOVILES (CASO: ubicadas en la parroquia la Concordia del municipio San Cristóbal del estado Táchira)

INSTRUCCIONES

Debe llenar en bolígrafo.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas

- De acuerdo a su criterio, solo debe marcar con una equis (x) en la opción de su preferencia.

- Existe una pregunta dicotómica la 4 que de ser positiva debe contestar la 4.1, sino vaya directamente a la pregunta 5

Por favor valore las preguntas según a la siguiente tabla para la PARTE I

Alternativas de Respuesta

Muy Alto
Alto
Normal
Bajo
Muy Bajo

Y la siguiente para la PARTE II

Siempre
Algunas Veces
Nunca

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO

Parte I, compuesta por nueve (9) ítems de los cuales ocho (8) ítems poseen Escala Likert con cinco alternativas de respuesta y un (1) ítems en escala dicotómica

ALTERNATIVAS	Muy Alto	Alto	Normal	Bajo	Muy Bajo
1. El aprendizaje que le proporciona su trabajo es:					
2. El nivel de autorrealización que consigue en el trabajo que realiza es:					
3. Cómo valora su gusto por el trabajo que realiza					
4.1 Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta, de lo contrario continúe con la siguiente ¿Cuál es el nivel de motivación que le brindan los reconocimientos recibidos por su desempeño laboral?					
5. El status que le proporciona el trabajo que desempeña es					
6. El nivel de agrado en relación con las recompensas recibidas en función del trabajo que efectúa es:					
7. Cómo valora la calidad de la supervisión del trabajo que realiza					
8. El nivel de motivación que le brinda la relación que mantiene con sus compañeros de trabajo es					

4. La empresa otorga algún reconocimiento por su desempeño laboral

Si No

Parte II, compuesta por nueve (9) ítems de los con Escala Likert con tres alternativas de respuesta.

ALTERNATIVAS	Siempre	Algunas Veces	Nunca
9. ¿Cree usted que existe un ambiente de trabajo donde usted se siente a gusto con la tarea que realiza?			
10. ¿Cómo empleado consideras que forma parte de la empresa, o que eres parte del mismo?			
11. ¿En su opinión cree que existe una seguridad e higiene adecuada para sus labores en el lugar de trabajo?			
12. - ¿Considera que tiene estabilidad laboral?			
13.- ¿Cree usted que el salario que percibe va acorde con las horas de trabajo y la labor realizada?			
14.- ¿Existe además del salario otros beneficios económicos?			
15.- ¿Considera que usted está capacitado para realizar el trabajo o tarea encomendada?			
16. ¿Se desarrollan planes de incentivos para motivar al personal?			
17.- En su opinión en la empresa ¿se motiva al empleado a que mejore su desempeño laboral?			