



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Monografía

**Motivación Laboral de los trabajadores en Almacenes
Tropiglas, Waslala, en el año 2014.**

**Para Optar al Título de: Licenciatura en Administración de
Empresas con mención en Banca y finanzas.**

**AUTORAS: Nidia Liseth Rizo López.
Jamileth Molina Loza.**

TUTOR: Lic. Donal Rafael Molina Blandón.

Waslala, Julio 2015.

**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES
AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE
NICARAGÜENSE
URACCAN**

Monografía

Motivación Laboral de los trabajadores en Almacenes
Tropiglas, Waslala, en el año 2014.

Para Optar al Título de: Licenciatura en Administración de
Empresas con mención en Banca y finanzas.

AUTORAS: Nidia Liseth Rizo López.
Jamileth Molina Loza.

TUTOR: Lic. Donal Rafael Molina Blandón.

Waslala, Julio 2015.

Dedico esta monografía en primer lugar a Dios todo poderoso quien me ha permitido contar con una familia en todo momento, por darme el don de la inteligencia, por mantenerme en pie día a día a pesar de los problemas que se nos presentan como seres humanos, por darme fuerzas, motivos, esperanzas para vivir, luchar y poder ver mi sueño realidad al llegar a coronar mi carrera.

A mi padre: Pedro Rizo Rivera por cuidarme, protegerme, por su apoyo incondicional ayudándome siempre en los momentos difíciles en el transcurso de mis estudios.

A mi madre: Sonia López Zamora por darme sus ánimos de seguir estudiando, por sus oraciones, por brindarme su amor y los lindos consejos para poder llegar a ser una buena profesional.

Con mucho cariño a mis hermanos Oscar Enrique y Eliezer Antonio, porque de una u otra forma han sido fuente de alegría e inspiración para poder lograr esta meta.

A todo el personal docente de la carrera Administración de Empresas por haber tenido toda la disponibilidad de transmitirme sus conocimientos y sobre todo la paciencia en el proceso de enseñanza ya que sin ellos no hubiera llegado a obtener los conocimientos tan valiosos e importantes que me servirán en el transcurso de mi vida. En especial a mi tutor Lic. Donald Rafael Molina quien me dirigió en el proceso de la realización de esta monografía.

Nidia Liseth Rizo López

Dedico este trabajo monográfico primeramente a Dios el ser supremo, quien me ha dotado la vida, la sabiduría, el entendimiento y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además me ha concedido las fuerzas físicas y espirituales para poder alcanzar un peldaño más en mi vida profesional.

Con todo mi amor y mi cariño a mis padres Ascensión Molina y Haydee Loza por haberme dado la vida, y estar ahí cuando más lo necesite, por su amor, por sus incondicionales oraciones, por motivarme, por sus apoyo y constante cooperación que con mucho sacrificio, esfuerzo y dedicación, han sabidos formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me han ayudado a salir adelante para convertirme en una profesional.

A mi amado y querido hijo Félix Geovanny por ser mí fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y ser uno de mis motivos para salir adelante en mi vida profesional y ser un ejemplo para él.

A mis hermanas Anaceli, Mariluz, Magdalia, Claribel, Hayda y mi hermano Juan Carlos por sus apoyo y motivarme, quienes con sus palabras de alientos no me dejaban decaer para que siguiera adelante en mis estudios y culminar mi carrera.

A mí querido esposo Pablo A. López por su cariño, paciencia, por su comprensión y que sacrificó su tiempo para que yo pudiera cumplir con mi sueño y culminar mi carrera.

A todos los docentes de la carrera Administración de Empresas que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida. En especial A mi tutor Lic. Donald Rafael Molina, por las orientaciones y ayuda que me brindó para la realización de esta monografía.

Jamileth Molina Loza

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos ante todo a Dios todo poderoso por ser el creador de todas las cosas y de nuestras vidas, quien es el ser supremo que nos dota de sabiduría, inteligencia, entendimiento y conocimiento, que con su poder y su magnificencia todo lo hace posible abriendo ventanas de oportunidades para suplir todas nuestras necesidades puesto que es conecedor de estas.

A nuestros padres quienes son las personas más importantes en nuestras vidas que desde que nacemos velan por nuestro bienestar, nos cuidan, nos brindan amor, protección y son quienes luchan para que en el futuro seamos personas de bien y cada día salgamos adelante para vivir una vida digna en esta tierra por su apoyo incondicional tanto moral, económico y espiritual en todo momento durante el transcurso de nuestros estudios.

A la Universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Nicaragüense URACCAN las minas, que pusieron a nuestra disposición el personal docente calificado para la carrera Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas, lo cual nos permitió desarrollarnos como profesionales y seres humanos ya que sus enseñanzas fueron de gran utilidad en el transcurso de nuestra carrera.

A nuestro tutor Lic. Donald Rafael Molina por brindarnos su tiempo, comprensión, apoyo y sobre todo sus conocimientos, aspectos necesarios que han hecho posible la realización de esta investigación.

Agradecemos cordialmente a la Gerente y trabajadores de Almacenes TropigasWaslala, por disponer de su tiempo y brindarnos la información necesaria con gestos de amabilidad y responsabilidad, por no negarnos su apoyo, conocimiento, para alcanzar nuestra meta de ver finalizado nuestro trabajo investigativo.

Nidia Liseth Rizo López y Jamilyeth Molina Loza

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Pág.
Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	ii
Índice general.....	iii
Índice de anexos.....	iv
Resumen.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	4
III. MARCO TEÓRICO.....	5
3.1 Generalidades.....	5
3.2 Factores que inciden en la motivación laboral de los empleados.....	9
3.3 Estrategias motivadoras que se aplican con el fin de satisfacer a los empleados.....	18
3.4 Influencia de la motivación laboral en el buen desempeño de los empleados.....	25
IV. METODOLOGÍA.....	29
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
5.1 Factores que inciden en la motivación laboral de los empleados.....	36
5.2 Estrategias motivadoras que se aplican con el fin de satisfacer a los empleados.....	41
5.3 Influencia de la motivación laboral en el buen desempeño de los empleados.....	47
VI. CONCLUSIONES.....	52
VII. RECOMENDACIONES.....	53
VIII. LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
IX. ANEXOS.....	59

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Guía de entrevista dirigida a la Gerente de almacenes Tropigas.

Anexo 2: Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Almacenes Tropigas.

Anexo 3: Guía de observación.

Anexo 4: Fotografías.

Fotografía N° 1. Instalaciones de Almacenes Tropigas, Waslala.

Fotografía N° 2. Personal que labora en Almacenes Tropigas.

Fotografía N° 3. Realizando entrevista a la Gerente de Almacenes Tropigas.

Fotografía N° 4. Realizando entrevista a Responsable de caja de Almacenes Tropigas.

RESUMEN

El presente trabajo monográfico estudia la Motivación Laboral en Almacenes Tropigas, Waslala, en el período 2014; en el cual se reflejan los factores que inciden en la motivación de los empleados, las estrategias que se aplican con el fin de satisfacerlos y el nivel de influencia de la motivación en el buen desempeño de los empleados.

Este estudio tiene un enfoque cualitativo, con un nivel de profundidad descriptivo porque describe los factores que inciden en la motivación de los trabajadores y a la vez proporcionar satisfacción a cada uno de los trabajadores a través de estrategias que implementa el empleador para motivar al personal.

Las principales técnicas de recolección de información fueron, las entrevistas que sirvieron de guías para obtener información de forma amplia entre entrevistador y entrevistado; la observación que fue utilizada durante el proceso investigativo, ésta se caracteriza porque es el mismo investigador quien observa y percibe el fenómeno que pretende estudiar, por ende los datos obtenidos guardan mayor credibilidad y confiabilidad.

Los resultados obtenidos en el presente estudio referido a los factores que inciden en la motivación laboral de los empleados fueron: condiciones laborales, comunicación entre trabajadores, incentivos económicos y el clima laboral de la tienda.

Las estrategias que se aplican para satisfacer a los empleados son: capacitaciones al personal, recompensas a su desempeño a través de remuneraciones las cuales están conformada por comisiones por ventas de contado y crédito, comisiones por cumplimiento de metas y descuentos especiales a los trabajadores.

El nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo al estudio realizado nos permitió conocer que las y los trabajadores se sienten motivados con las estrategias que implementa Almacenes Tropigas, permitiendo la estabilidad laboral de los trabajadores y cumpliendo con las metas y objetivos profesionales y personales.

I. INTRODUCCIÓN

La palabra motivación se deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa causa del movimiento. La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. También se definen como la raíz dinámica del comportamiento; es decir, los factores o determinantes internos que incitan a una acción. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta (**Mondy & Noe, 2005, p. 232**).

La Motivación Laboral se implementaba en Latinoamérica de forma empírica después de la época de la colonia cuando la región comenzó a desarrollarse en la industria agrícola y manufactura, se mejoraron los salarios y se respetaban los derechos laborales, en Nicaragua con la aprobación del código del trabajo en 1944 los trabajadores comenzaron a tener mejores garantías laborales obteniendo una recompensa salarial satisfactoria, motivando de esta manera sus labores.

En la universidad URACCAN Waslala, encontramos un trabajo monográfico sobre las estrategias de motivación laboral implementada en la Asociación Campesina Waslala (ACAWAS), donde se encontraron los siguientes resultados: los trabajadores manifiestan que para sentirse motivados una de las principales estrategias que se debe implementar es la mejora de las condiciones laborales, esto consiste en garantizar todo lo necesario a los trabajadores para el eficiente desarrollo de sus funciones.

En el municipio de Waslala existen casas comerciales que se dedican directamente a la venta de artículos

electrodomésticos, que contribuyen significativamente con el desarrollo, a través de la creación de nuevas fuentes de empleos a profesionales, técnicos y la sociedad en general, entre ellas se encuentra Almacenes Tropigas, donde se realizó el estudio, determinando los factores que inciden en la motivación de los trabajadores e identificando las estrategias motivadoras que se aplican con el fin de satisfacer a los trabajadores, y a la vez analizar el nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores.

Hemos elegido este tema porque consideramos que es de gran importancia tanto para el ámbito social, técnico y económico, ya que la principal fuente de riqueza son los recursos humanos y una buena motivación lleva a cabo el buen desempeño de cada individuo en el campo laboral, también es elemental para el desarrollo y crecimiento de Almacenes Tropigas y nos conduce al desarrollo a nosotros como futuros profesionales, permitiéndonos estudiar a profundidad la motivación laboral que se está implementando con el personal laboral de Almacenes Tropigas.

Dicho estudio guiara a la Gerencia de la empresa para que pueda tomar elementos que le sean útil en la motivación del personal y de esta manera suministrarle estrategias que intervienen en mantener activos y en un ambiente laboral agradable a los trabajadores. Este documento estará disponible en la biblioteca de la universidad como documento informativo muy valioso para cualquier información que deseen recopilar los futuros estudiantes, también para las personas interesadas sobre este tema.

La motivación laboral es un punto medular para las empresas y todo tipo de organizaciones, tanto públicas como privadas en el sentido direccional y unos de los principales problemas dentro de la organización, ya que la falta de

motivación provoca que los empleados no se esfuercen por hacer un mejor trabajo.

Es relevante mencionar que la carencia de motivación laboral disminuye el buen desempeño de los empleados y por ende afecta el cumplimiento de sus objetivos, mientras que estar motivado supera las expectativas y lleva a alcanzar grandes metas, por tal razón esto nos insta a plantearnos la siguiente interrogante.

¿Cómo influye la motivación laboral de los trabajadores en la productividad de Almacenes Tropigas?

I. OBJETIVOS

Objetivo General.

1. Analizar la motivación laboral proporcionada por el empleador a los empleados a través de un estudio en Almacenes Tropigas durante el año 2014.

Objetivos Específicos.

1. Determinar los factores que inciden en la motivación laboral de los empleados.
2. Identificar las estrategias motivadoras que se aplican con el fin de satisfacer a los empleados.
3. Valorar el nivel de influencia de la motivación laboral en el buen desempeño de los empleados.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Generalidades

La motivación se puede definir en términos de alguna conducta visible. La persona motivada realiza un mayor esfuerzo para llevar a cabo una tarea que aquellas que no están motivadas. De Cenzo& Robbins **(2001)**, expresa que una definición más descriptiva de la motivación plantearía que es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condiciona ese algo **(p. 100)**.

De acuerdo con Koontz& Weihrich **(s.f)**, la motivación es un término general que se aplica a toda clase de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir que hacen aquellas cosas que confían satisficieran estos impulsos y deseos e inducirán a los subordinados en la forma deseada **(p. 462)**.

Según Alcover Martínez **(2004)**, manifiesta que la motivación laboral es una técnica esencial en las empresas, se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, se menciona que es esencial para las empresas, ya que la presencia de empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales es beneficiosa tanto para la organización, que tendrá mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para los propios trabajadores, quienes experimentarán un aumento en su calidad de vida laboral **(p. 243)**.

Todos los administradores enfrentan un reto enorme y es motivar a los empleados para que produzca los resultados

deseados, con eficiencia, calidad, e innovación, así como satisfacción y compromisos. Gordon (1997) refiere que las teorías e investigaciones en el campo de la motivación proporcionan un medio sistemático de diagnosticar el grado de motivación y de recomendar manera de mejorar. (p. 114)

Según López (2005) relata que la motivación de los trabajadores consiste en despertar su interés y movilizar su voluntad y energías hacia determinadas actividades y objetivos de trabajo. Estos objetivos podrían ser: sobre cumplir las metas de producción, elevar la productividad del trabajo, reducir substancialmente los costos de operación, eliminar los atrasos, aprovechar al máximo la jornada laboral. (p. 182)

Tipos de motivación.

Motivación extrínseca.

De acuerdo con Pastrana (2013), manifiesta que la motivación extrínseca es aquella en la que intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea o bien por eludir una pérdida. Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos económicos u otras ventajas profesionales. Así, la empresa pretende obtener un resultado satisfactorio por parte de su equipo humano. (p. 3)

Motivación intrínseca.

La motivación intrínseca nace del propio trabajador. Está relacionada con su satisfacción personal por realizar sus funciones, más allá del beneficio material que pueda conseguir. Responde a la necesidad de sentirse auto realizado y permite mejorar el rendimiento en el trabajo. Según Pastrana (2013), si

un empleado está contento con lo que hace y le gusta, eso repercute en su estado de ánimo y en el desarrollo de sus funciones.

“En este tipo de motivación influyen otros factores como contar con las herramientas adecuadas y un buen entorno de trabajo. Para mantener un buen clima laboral debe ser prioritario en la gestión de recursos humanos de cualquier organización” **(Pastrana, 2013)**.

Motivación trascendente.

De acuerdo con **Pastrana** la motivación trascendente es aquella en la que la satisfacción proviene del beneficio que obtienen terceras personas. Es una motivación para los demás, por lo que aquí encajan todos aquellos trabajos que se realizan por propia voluntad **(2013, p. 4)**.

Fuentes de motivación.

“Se suele decir que cada persona es un mundo. Dado que cada uno de nosotros tiene una identidad propia, aquello que lo motive e impulse a actuar variará según los deseos personales de cada cual” **(Iglesias, 2013, s.p)**.

Una de las definiciones que se le ha dado a la motivación en la psicología es aquella que considera que la motivación es todo aquel estímulo emocional que nos lleva a actuar de alguna forma. Por ello, porque somos emocionales y los deseos y gustos de cada individuo son diferentes, para **Iglesias (2013)**, existe más de una fuente posible de motivación posible que le invite a moverse para lograr lo que desea. Estas cuatro fuentes de estímulos motivacionales son las siguientes:

Motivación de logro.

Según **Iglesias, (2013)** expresa que lo importante para la gente que se siente motivada de esta manera es alcanzar su

objetivo establecido, lo que merece la pena es llegar a conseguirlo por el hecho mismo de lograrlo más que los beneficios que se obtengan por lograrlo.

Motivación de afiliación.

El componente social, lo que se busca principalmente es la unión al grupo y sentir que se forma parte de algo junto con otras personas. El ambiente agradable y colaborativo tiene más peso que las otras motivaciones (**Iglesias, 2003**).

Motivación de poder.

De acuerdo con **Iglesias** “lo más prioritario es lograr tener la capacidad de influir en su entorno, ya sea tanto en el comportamiento de las personas que le rodean o en modificar elementos de su alrededor a voluntad” (**2003**).

Motivación de competencia.

El placer de un trabajo bien hecho. Un buen resultado es lo que destaca para este tipo de motivación, de acuerdo con **Iglesias (2003)**, manifiesta que el objetivo es lograr la meta pensada de tal forma que el resultado final sea excelente y ponga a prueba las habilidades del individuo perfeccionándolas en lo posible durante el proceso.

Personalidad motivadora del gerente.

Sabemos que, pese a no poseer adiestramiento formal, muchos gerentes son buenos motivadores, según **López (2005)** poseen esa calidad porque sus métodos como supervisores, sus maneras de tratar con sus subordinados y su entusiasmo, hacen que los trabajadores encuentren en el trabajo algo tan importante, quizás más que el dinero: seguridad en sí mismo, respeto a su dignidad, reconocimiento a sus capacidades, ambiente estimulante y alegría de vivir. (**p. 183**)

De acuerdo con López **(2005)**, relata que es así como pasan el día repartiendo encomios y apoyando con sus orientaciones el trabajo de los demás. Tiene una provisión ilimitada de recursos motivadores y consiguen que sus subordinados se empeñen constantemente en mejorar sus resultados.

3.2 Factores que inciden en la motivación laboral de los empleados

Según Ayala **(2009)**, expresa que la motivación es uno de los principales factores que inciden en el nivel de desempeño y compromiso de los colaboradores de cualquier organización. Un equipo de trabajo en el que sus miembros están motivados trabaja exitosamente. Constantemente directores de diferentes organizaciones y gerentes de Recursos humanos solicitan cursos para motivar a su personal, y aunque en algunas ocasiones es recomendable, la mayoría de las veces no es así. Suelen tenerse mejores resultados si se entrenan a los jefes y las empresas inician un proyecto de modificación de su cultura laboral hacia una más efectiva y motivadora **(p.5)**.

Lo más motivador para un empleado es la relación con su jefe, de acuerdo con Ayala **(2009)**, no hay nada más motivador para una persona que trabajar con un jefe con el que se puede conversar, solicitar ayuda, darles puntos de vistas y escucharles tanto corregir como reconocer a su subordinado cuando hace las cosas bien. Si una empresa tiene constantemente problemas con la actitud y compromiso de sus empleados, es tiempo de observar el estilo de liderazgo de los jefes, es probable que sea un reflejo de la actitud de ellos y de las políticas en uso de la empresa.

El proceso de motivación es complejo, debido a que tanto los individuos como las organizaciones son polifacéticos

en este asunto, deberá existir una mezcla apropiada de factores que promuevan la satisfacción de sus necesidades. Además, dichos factores pueden también cambiar con frecuencia, lo que hoy constituye una necesidad insatisfecha puede perder importancia el día de mañana. La investigación ha demostrado que la gente cambia con el tiempo, que en ciertas etapas de su carrera ciertas metas son más importantes que otras. **(De Cenzo&Robbins, 2001, p.104).**

Ambiente Laboral.

De acuerdo con **(Velazco, Sánchez, Cruz, s.f, p.24)**, expresa que uno de los factores importantes en el desempeño de los trabajadores, es sin duda el ambiente que los rodea, éste debe ser confortable, que ofrezca seguridad, que no tenga excesivos mecanismos de supervisión, control o vigilancia, que permita cierta movilidad interpretada como libertad **(s. f, p. 26)**.

Según **Garzón (2012)** “uno de los aspectos más importantes es el crear un buen ambiente de trabajo, crear un clima laboral agradable. Por eso mismo, contar con la empresa limpia, en orden y además favorecer las relaciones con los trabajadores ayuda mucho”.

Comunicación.

Las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues se relacionan con otras personas, con sus ambientes mediante la comunicación. Para **Velazco et al.**, la comunicación organizacional es el estudio de procesos comunicacionales que tienen lugar dentro de los grupos sociales entorno a objetivos comunes **(s. f)**.

“Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión que se desarrolla a través de la comunicación, por lo

tanto la comunicación, es determinante en la dirección y el futuro de la organización” **(Koontz& Weihrich, s.f, p. 485).**

Para De Cenzo&Robbins**(2001)** “la comunicación cumple cuatro funciones importantes en una organización sirve para controlar de varias maneras la conducta de los miembros, ya que, la organización cuenta con jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se requiere que los empleados sigan” **(p. 462).**

La comunicación en general, y comunicación interna en particular es clave, por eso mismo la empresa ha de promoverla con y para los empleados. Esto pasa por informarlos siempre que sea necesario, comentarles las novedades, comunicar la crisis antes que a nadie, hacer que los trabajadores se sientan a gusto y reconocer sus éxitos. Se trata de involucrar a los empleados en la empresa como si fueran parte de ella, y para ello la comunicación es la clave. Los empleados también deben poder comentar lo que necesiten, e incluso aportar sugerencias, porque esto puede ayudar mucho a mejorar los resultados de la empresa. **(Garzón 2012)**

Cultura Organizacional.

De acuerdo con **Velasco et al.**, la Cultura Organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores y conductas compartidas por los integrantes de una organización. Es así que se considera un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras, es un conjunto de características básicas que valora la organización como son **(p. 29).**

Incentivos.

La interacción entre las personas y la organización según **Velasco et al.**, pueden explicarse mediante el intercambio de incentivos, debido a que, la organización es un sistema cooperativo racional y, los individuos cooperan siempre y cuando sus actividades dentro de la organización contribuyan directamente al logro de sus propios objetivos.

Los incentivos son utilizados, para demostrar que el personal es tomado en cuenta, ya que es más productivo para la organización retribuir al empleado porque de esta manera rinde mucho más, para **Velasco et al.**, es importante señalar que la aplicación adecuada de un programa de incentivos se refleja en el equilibrio de la organización, debido a que las personas y las organizaciones se buscan y se seleccionan de manera recíproca; así, las personas encuentran las organizaciones más adecuadas a sus necesidades y a sus objetivos, y las organizaciones encuentran a las personas más adecuadas a sus expectativas **(p. 30)**.

Sueldo y prestaciones.

El sueldo y las prestaciones siempre son un aliciente importante, si se desea que los empleados actúen como dueños, compéñseles como a dueños. No es lógico esperar que alguien que no tiene beneficios de propietarios, actúen como tal. Un trabajador excelente da el extra, cuida los recursos de la empresa y genera nuevas alternativas, pero si queremos que alguien se comporte como dueño no hay que recompensarle como a empleado. Esto suena imposible económicamente, pero si es viable pagar un buen sueldo, ofrecer prestaciones superiores a las de la ley, entregar la parte proporcional de las utilidades anuales e incluso otorgar algunas acciones **(Ayala, 2009)**.

Según Castillo (2014), relata que las prestaciones corresponden a todas las acciones de la gerencia, bien descansen en disposiciones legales, estatutarias o administrativas, dirigidas a ofrecer al trabajador una ayuda económica o servicio social, en adición a su salario, con la finalidad de reducir el gasto del empleado, fomentar su desarrollo y crear condiciones de trabajo satisfactorio. En este sentido desde el punto de vista de la administración de la compensación, generalmente se habla de prestaciones en efectivo y prestaciones en especie o beneficios (p, 8).

Desde otra perspectiva, por ejemplo desde la legal, se puede hablar de prestaciones de ley, u obligatorias, y prestaciones de empresa o direccionales, es por tanto que, las prestaciones laborales son facilidades o servicios que un empleador les otorga a sus trabajadores en adición al salario estipulado. Entre los tipos de prestaciones sobre salen: las vacaciones, salario de navidad, participación en los beneficios de la empresa o bonificación y retribución por maternidad (Castillo, 2014).

El puesto como un factor de la compensación total.

Algunos puestos no son tan estimulantes que el empleado se siente ansioso por llegar a trabajar todos los días. A la hora de la comida, comparte los detalles que ocurrieron en el puesto con familiares o amigos. Si es candidato a un aumento salarial generoso y debe dejar su puesto, este trabajador dirá rápidamente no a la oportunidad. La renuencia a cambiar de puesto por una compensación económica adicional sugiere que el puesto mismo es de hecho, una gratificación importante (Mondy&Noe, 2005, p. 340).

De acuerdo con Mondy&Noe(2005), expresan que un puesto puede ser tan aburrido o desagradable que el empleado deteste ir a trabajar. Esta situación es triste si consideramos el

tiempo que una persona dedica a su puesto. La mayoría de nosotros pasa una gran parte de su vida trabajando. Cuando el trabajo es una carga, la vida no es muy agradable.

Los procesos de selección de personal tienen especial importancia a la hora de seleccionar a la persona idónea para el puesto de trabajo, esto es, con los conocimientos, capacidades o habilidades y la experiencia necesarias para desempeñar el trabajo de cuestión. **(Cortedano Urbina & Granados Guzman, 2012, p. 10)**

Políticas sólidas.

Las políticas y prácticas de recursos humanos reflejan el interés de la administración porque sus empleados sean parte de una recompensa positiva. Según Mondy & Noe (2005), expresa que si las políticas de una empresa muestran consideración más que falta de respeto, temor, duda o falta de confianza, el resultado puede ser gratificante tanto para los empleados como para la organización, las políticas que son arbitrarias y demasiado restrictivas desmotivan al personal. **(p. 342).**

Colegas agradables.

Pocos individuos de este mundo son bastante autosuficientes y prefieren estar solos, en efecto pueden sentirse solos en las organizaciones orientadas hacia los equipos que existen hoy en día. De acuerdo Mondy & Noe (2005), relata que la cultura estadounidense ha fomentado históricamente el individualismo, aunque la mayoría de las personas desea, en diversos grados, la aceptación de su equipo de trabajo. Es muy importante que la administración desarrolle y mantenga grupo de trabajos agradables, para ser eficaces, deben ser compatibles en cuanto a la capacidad de compartir valores y metas comunes **(p. 343).**

Clima laboral.

Según **Ramírez (2015)**, manifiesta que el clima laboral es el conjunto de condiciones o de circunstancias que rodean a una persona en su entorno laboral. El clima laboral influye de manera directa en el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores, y por tanto, en la productividad de las empresas. El clima laboral depende de muchos factores: la forma de hacer la dirección, el comportamiento de los trabajadores, tanto en el trabajo propiamente como en su relación con los compañeros y con la empresa. Las características del lugar en que se desarrolla el trabajo: iluminación, temperatura, mobiliario **(p, 17)**.

Las empresas invierten cada vez más capital en conocer y mejorar el clima laboral de sus empresas desde la importancia que este tiene en relación con la satisfacción, la motivación y el rendimiento de los trabajadores. En el **2015**, **Ramírez** expresó que estos estudios de clima laboral tratan de medir diversos aspectos: cuál es el nivel de motivación de los trabajadores, cómo se sienten con el grado de participación e información que les proporciona la empresa, cómo perciben el nivel de comunicación.

Por otra parte, como las personas pasan gran parte del día en su lugar de trabajo, las consecuencias derivadas del clima laboral pueden ir más allá del ámbito estrictamente profesional. Esto ha llevado a que se regulen jurídicamente mucho de los aspectos que configuran el clima laboral, estableciéndose normas de salud laboral, derechos sindicales y de participación de los trabajadores **(Ramírez, 2015)**.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, con el comportamiento de las

personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. Mientras un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y bajo rendimiento. **(Rubio Navarro, s.f, p.25)**

Condiciones de trabajo.

Según Mondy&Noe(2005), refiere que la definición de condiciones de trabajo se amplió en forma considerable en la década pasada. Anteriormente, era satisfactorio un lugar de trabajo con aire acondicionado y razonablemente seguro y saludable. En la actualidad, muchas organizaciones consideran importante diversos factores adicionales. Un lugar de trabajo flexible donde se llevan a cabo prácticas como el uso de horarios de trabajos flexibles y el trabajo a distancia, mejora definitivamente el paquete de compensación económica.

Al proporcionar las condiciones físicas (instalaciones) equipo, materia prima y agradable ambiente organizacional puede influir grandemente en la actitud y energía de los empleados. La mayoría de los trabajadores pasan aproximadamente la tercera parte de su vida en el trabajo, por lo tanto el lugar de trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen poseer más tiempo en vez de huir. **(Cortedano Urbina& Granados Guzman, 2012, p. 11)**

La autonomía.

Según Cervera (2013), manifiesta que los trabajadores demandan mayor autonomía y responsabilidad en su puesto de

trabajo, aspectos que un buen líder debe saber apreciar e incentivar. En lo contrario, conseguirá crear robots calificados que harán lo que les mandan cuando les mandan. La figura del jefe tradicional, que quiere tener control de todo lo que hacen sus trabajadores debe desaparecer **(p, 29)**.

El aprendizaje.

Es otro de los factores clave para incrementar el compromiso y la satisfacción de un empleado. La gente, en líneas generales, quiere sobresalir en lo que hace. Por ello, participar en nuevos retos o encontrar soluciones creativas a un problema son aspectos que aumentan su grado de motivación y compromiso con la organización **(Cervera, 2013)**.

Autorrealización.

El aspecto más importante es el sentimiento de autorrealización a través del trabajo, de acuerdo con Cervera **(2013)**, manifiesta que conseguir cultivarlo es un reto para las organizaciones pero, hacerlo es garantía de tener en la organización personas motivadas, altamente satisfechas que ven como parte de sus objetivos personales se cumplen de la mano de la organización.

Según el psicólogo norteamericano Frederick Herzberg (1923-2000), citado en **García (2010)**, “expresa que existen dos tipos de factores que intervienen en las relaciones laborales” **(p. 6)**.

Motivadores.

“Estos factores son orientados a garantizar la satisfacción de las personas tanto en el desempeño de sus labores en sus propias expectativas y abarcan aspectos como:

logros, reconocimiento, promoción, retos y asignaciones de responsabilidades” **(García 2010).**
Higiénicos.

Según **García**, expresa que “tienen que ver tanto con el contexto donde desempeñan el trabajo como el trato que las personas reciben, donde sobre sale: ambiente laboral, recursos materiales, beneficios sociales, sueldos, relaciones personales y políticas institucionales” **(2010).**

3.3 Estrategias motivadoras que se aplican con el fin de satisfacer a los empleados

Los trabajadores se satisfacen cuando los administradores constantemente buscan e instauran estrategias con el propósito de elevar el desempeño del grupo de trabajo. Las compañías pueden formar el tipo equivocado de grupos, usar los grupos para propósitos equivocados o experimentar problemas para motivar o recompensar a los grupos. Los miembros de un equipo de facturación ofrecieron importantes estrategias para modernizar el trabajo y después perdieron su empleo a consecuencia de la reducción de tamaño de la organización, acabando completamente en cualquier tipo de confianza en el compromiso de los mandos superiores con los grupos de la organización. **(Gordon, 1997, p.182).**

Durante el último siglo, las organizaciones laborales han utilizado principalmente dos enfoques para motivar de acuerdo con el desempeño individual, el primero se relaciona estrechamente con el trabajo de fábrica y la gerencia científica, floreció durante los años 20 y 30, denominado pago de incentivos o pago a destajo. Las organizaciones pueden conceder directamente diversas retribuciones tales como reconocimientos, incentivos, títulos y muchas otras cosas más. **(Cortedano Urbina& Granados Guzman, 2012)**

La motivación está relacionada con las fuerzas que dirigen el comportamiento humano, la emoción está con los sentimientos que experimentamos a lo largo de nuestras vidas. El estudio de las emociones se centra en nuestras experiencias internas en un momento determinado. La mayoría de nosotros ha experimentado diversas emociones **(Cortedano Urbina& Granados Guzman, 2012)**.

Según **Gallardo E, 2006** plantea que son muy diversas y variadas las estrategias que se pueden aplicar en una organización para generar un clima de trabajo que estimule a los trabajadores y los motive como:

Capacitación y desarrollo.

La capacitación y desarrollo es el centro de un esfuerzo continuo de diseño para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional. Algunos gerentes usan los términos capacitación y desarrollo indistintamente. Sin embargo, otras fuentes hacen la siguiente distinción: la capacitación imparte a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarios para sus actividades actuales. Mostrar un trabajador cómo operar un torno o a un supervisor cómo programar la producción diaria son ejemplos de capacitación **(Mondy&Noe 2005)**.

Ser parte de una empresa en la que cada vez seamos mejores profesionales es un verdadero aliciente para seguir en ella y trabajar con entusiasmo, además es muy importante invertir en desarrollar a su personal en diferentes áreas. Según Ayala **(2009)**, manifiesta que no se debe limitar al entrenamiento en competencias técnicas, cuando invierte en el lado humano de la persona está enviando un mensaje claro y motivador: en esta empresa nos interesan los empleados como personas, no solamente como entes productivos.

Para Mondy&Noe(2005), el desarrollo de recursos humanos es una función importante de la administración de recursos humanos que consiste no sólo en capacitación, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales, desarrollo organizacional y evaluación del desempeño, una actividad que destaca las necesidades de capacitación y desarrollo (p. 202).

Según De Cenzo& Robbins (2001) refiere que la capacitación para el empleado se diseña para ayudarle a adquirir mejores habilidades para desempeñar sus tareas normales. Se centra en los requerimientos de habilidades para desempeñar sus tareas diarias. El desarrollo del empleado se estimula para ayudar a la organización a asegurarse de que cuenta internamente con el talento necesario para cubrir sus necesidades futuras de recursos humanos. Se centra en las aptitudes adicionales que el empleado necesitará en el futuro para ocupar otros puestos dentro de la organización.(p.14)

Motivación y recompensas.

Es un resultado de trabajo con valor positivo para el individuo. Schermerhon(2003) asegura “un escenario de trabajo motivante premia de muchas maneras a las personas cuyo logro de desempeño contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales” (p. 284).

En el 2003,**Schermerhon** en un estudio expresa que son resultados de valor que una persona normalmente un administrador o un alto ejecutivo le otorga a otra, por ejemplo: pago de bonos, ascensos, descansos, asignaciones especiales, equipos de oficinas, reconocimientos, elogios verbales. En todos estos casos, el estímulo motivacional de la recompensa extrínseca se originan fuera del individuo.

Según **Barqueros Corrales**, manifiesta que se establecen incrementos salariales periódicos (cada seis o doce meses), a fin de incentivar la eficiencia de los trabajadores. Para ello, es necesario diseñar e implementar un sistema de evaluación de servicios (cumplimiento de metas). El monto del aumento estará determinado por la calificación de los servicios que se haga del trabajador y puede ser una suma porcentual o absoluta.

De acuerdo con **García, Osada, Hernández**, quien relata que la remuneración y los incentivos contribuyen a la implantación de las estrategias porque dan forma a la conducta de las personas y el grupo. Los planes de recompensas, bien diseñados con el objetivo y la estructura de la organización motivan a los empleados para que dirijan su desempeño hacia las metas de la organización. El sistema de compensaciones tiene que ser compatible en el carácter arriesgado de las estrategias. **(s.f, p. 38)**

En algunas empresas, el único agente motivador siguen siendo los bonos o incentivos monetarios. Se hace una oferta a los trabajadores de que si logran tal o cual meta, entonces recibirán tal beneficio pecuniario. Este motivador es altamente efectivo en el corto plazo, aunque en el largo plazo puede ser tan destructivo como la droga, ya que el trabajador genera tolerancia a los bonos, por lo que cada vez va a necesitar de más y más dinero para realizar el trabajo que originalmente se contrató por un sueldo determinado, lo que se traduce en una mala práctica empresarial, altos costos y problemas a futuro. **(Goldman Zuloaga, s.f, p. 26)**

Según **Aguilera (2014)** relata que los bonos por metas alcanzadas, son cancelados por el patrono por el esfuerzo rendido por el trabajador y que redundan en ingresos para el empleador y es motivado a la fuerza de trabajo que se procura la compensación del trabajador. No se trata pues de una dádiva o de un premio **(p.8)**.

Rotación de los puestos.

La rotación de los puestos es una estrategia que ofrece un gran potencial para enfrentar el problema general de insatisfacción de los trabajadores. De Cenzo&Robbins(2001), manifiestan que la rotación puede romper la monotonía inherente a casi todos los puestos después de que el empleado ha perfeccionado sus habilidades (p. 114).

Utilizar el dinero como una retribución y un incentivo.

El dinero es la forma de pago o de alguna otra clase de remuneración, es la retribución extrínseca más obvia. Cortedano Urbina & Granados Guzmán, (2012), expresan que para usar el dinero efectivamente como un motivador se requiere tener niveles salariales competitivos para atraer y retener a la gente, tener en cuenta que el nivel salarial debe reflejar el valor que el trabajador tiene para la compañía, trabajo que debe ser pagado justo y equitativamente (p. 13).

El dinero es el principal motivo por el que cualquier persona trabaja, con el no solo cubrimos nuestras necesidades de consumo, sino también la necesidad de estatus. Por ello, para que el dinero sea motivado, el trabajador ha de percibir que la empresa es consciente de su esfuerzo en el trabajo, que este se le reconoce y por tanto se le paga más. Posiblemente sea la principal herramienta para motivar a un empleado: a más salario, más ganas de trabajar y de superarse a uno mismo en el puesto de trabajo (Jiménez, 2013, p. 12).

Crear trabajo en equipo.

Un equipo cohesivo arrastrará consigo a todos sus miembros. El entusiasmo es contagioso, de modo que si alguien puede generar entusiasmo por la tarea de su equipo, tiene muchas más probabilidades de lograr que todo siga su camino, sin embargo hay que tener presente que el equipo

puede actuar en su contra **(Cortedano Urbina & Granados Guzmán, 2012, p. 15)**.

En las organizaciones los equipos de trabajo son una forma eficiente para poder alcanzar y cumplir el éxito que se desea en cualquier empresa, tal vez se pueden presentar conflictos o errores pero creo que es normal, lo malo no son los problemas, el problema es no salir de ello **(Juárez, 2014, p. 16)**.

De acuerdo con Juárez **(2014)**, la motivación influye en cómo hacer para alcanzar los objetivos, tanto de una empresa como los objetivos de un equipo de trabajo. Tenemos que ser conscientes de que en las organizaciones no pueden motivar a sus colaboradores, lo que si pueden hacer es que en el lugar de trabajo haya un ambiente donde pueda surgir la Automotivación para todo el personal y para los equipos de trabajo.

Las organizaciones no pueden aplicar una fórmula mágica para que surja la motivación en sus colaboradores, para **Juárez** la motivación se da cuando los objetivos de la organización o los objetivos personales están alineados y se satisfacen mutuamente.

El trabajo en equipo motiva a los miembros del mismo, pues les enfrenta a nuevas perspectivas y les obliga a conocer su lugar en dicho grupo concretando su papel en el mismo. Cuando las personas consideran que están contribuyendo a un esfuerzo común trabajan con mayor interés y esto es más sencillo de transmitir cuando confeccionamos pequeños grupos de trabajo **(Udíz, 2011, p. 18)**.

Según Udíz**(2011)**, manifiesta que la vinculación que se produce entre los integrantes de los equipos sitúa la meta por encima del pensamiento individual siempre y cuando se

planteen, concreten y conozcan las metas. Para crear buenos equipos debemos estudiar y asignar las tareas al personal más adecuado para que trabajen con motivación.

Las expectativas de futuro.

Según Jiménez (2013), expresa que las expectativas de futuro son esenciales para motivar a los empleados, cuando el trabajador es consciente de que tiene posibilidades de mejorar y de ascender en su puesto de trabajo, sus esfuerzos y su motivación son mayores, ya que se sabe que estos pueden tener algún tipo de repercusión profesional que mejore su posición en la empresa (p. 16).

El reconocimiento del trabajo.

No somos máquinas, sino personas y como tales tenemos sentimientos, por ello las empresas deben tener en cuenta el esfuerzo que hace cada persona en su puesto de trabajo, de acuerdo con Jiménez, relata que independientemente de la posición que ocupe y es necesario recompensarlo de alguna manera (2013).

Colaboración en el trabajo.

Es importante hacer que los subordinados sean partícipes de los problemas de la empresa, se deben otorgar tareas de responsabilidad y delegar funciones. De esta forma, los trabajadores se sienten parte de la organización y son conscientes de que sus actuaciones son importantes y necesarias para el funcionamiento de esta (Jiménez, 2013).

Flexibilidad en el horario.

Según García (2010), manifiesta que una opción es reducir el tiempo dedicado para la comida a fin de poder

adelantar la hora de salida o trabajar más horas durante la semana días para poder tener a cambio el viernes por la tarde libre. De esta manera, se aumenta la calidad de vida de los trabajadores y se facilita la conciliación personal, laboral y familiar **(p. 11)**.

Elección de días libres y vacaciones.

Esta medida puede ser muy positiva para facilitar la conciliación familiar y laboral al posibilitar por ejemplo que los empleados que tengan hijos puedan seleccionar días de vacaciones coincidiendo con las vacaciones escolares de navidad, semana santa o verano, establecer un equilibrio entre el trabajo y el ocio es esencial para crear un ambiente laboral positivo **(García, 2010)**.

3.4 Influencia de la motivación laboral en el buen desempeño de los empleados

Podemos dar muchas definiciones de desempeño laboral como por ejemplo las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado. Con ello nos damos cuenta de que el desempeño laboral de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. De Cenzo&Robbins**(2001)**, refieren que cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad **(p. 117)**.

Todas las personas necesitan de un motivo para realizar sus actividades de la mejor manera, ya sea para lograr un objetivo personal o uno profesional; ninguno de nosotros trabaja por la misma causa, diferentes personas trabajan por diferentes tipos de motivos. La comprensión de las necesidades y deseos que las personas esperan satisfacer

mediante su trabajo, es esencial para lograr un deseo del trabajo y una motivación de los empleados que resulten satisfactorio. El saber que la gente espera de su trabajo, lo ayudara a diseñar su trabajo, los sistemas de compensación y otras estructuras remunerativas de formas tal que, tanto el empleado como la empresa queden satisfecho. La motivación se considera como el impulso que conduce a una persona a elegir y a realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación (**Zamora Salazar, 2008, p. 3**).

El gerente en el desempeño de su ejercicio profesional, y en cualquier empresa debe saber utilizar la motivación con todo su alcance, repercusiones y uno que le produzca resultados positivos. Según Zamora Salazar (**2008**), el saber identificarse con el tipo de motivación que se requiere de acuerdo al comportamiento organizacional le proporciona a la gerencia una buena integración en su equipo de trabajo y que se manifieste un clima organizacional idóneo.

En la actualidad la globalización según ciertas determinaciones de la motivación es una herramienta importante para el desempeño de las personas y esencial para alcanzar determinadas metas y lograr determinados objetivos establecidos por las organizaciones. Según Jiménez (**2013**), relata que los especialistas coinciden en señalar que el desempeño de los trabajadores y personas en general depende en gran medida del grado o nivel de motivación que posea el trabajador. Ahora más que nunca, los gerentes y propietarios de las empresas públicas y privadas han considerado primordial al talento humano como sujeto y actor protagónico en el cumplimiento de los objetivos.

Según **Zamora Salazar**, la motivación es de gran importancia en la realización de trabajos de cualquier empresa. Algunas ventajas que podemos mencionar al mantener motivados al personal son:

Las personas se sentirán importante en cualquier empresa, están dispuestas a colaborar de la mejor manera posible, se sentirán cómodos en su trabajo, producirá más y con mejor calidad, se obtendrá mayor rendimiento de ellas, durará mayor tiempo en un puesto determinado, el trabajo evitara la búsqueda de otros empleos por las oportunidades de progreso y motivación que le ofrece la empresa, se fomentaran las relaciones humanas entre los individuos, existe una mejor comunicación entre ellos para la resolución de sus problemas, se establecen nuevos objetivos y metas para lograr el desarrollo de la empresa, la competencia que existe entre las personas para lograr objetivos les ayudará a valorar sus esfuerzos **(2008)**.

Productividad.

La motivación influye en gran manera en la productividad puesto que cuando las personas se comprometen con una meta, desarrollan un alto grado de motivación para alcanzarla porque ligan su amor propio y su sentido de valor personal con el cumplimiento de esa meta. **(Cortedano Urbina & Granados Guzman, 2012, p. 17)**.

De acuerdo con De Cenzo&Robbins**(2001)**, manifiesta que la productividad de una empresa depende del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad. Es por esto que es muy importante que las empresas implementen estrategias claras y efectivas de motivación laboral y sean aplicadas a los trabajadores.

Según Koontz& Weihrich **(1996)** expresa que la productividad es una preocupación importante de los administradores. Implica medición un paso esencial en el proceso de control. En la medición de la productividad de los trabajadores manual por lo general es más fácil que la de los trabajadores de conocimiento y es muy importante en particular

para las organizaciones que operan en un ambiente competitivo citado en **(Cortedano Urbina & Granados Guzman, 2012, p. 16)**.

Según De Cenzo & Robbins, **(2001)**, relata que en cualquier organización, el éxito depende del buen desempeño de sus empleados. Hasta este punto de la exposición del Área de Recursos Humanos, la atención se ha centrado en los empleados productivos por medio del uso de análisis de puestos, técnicas apropiadas de reclutamiento y selección y en la orientación y capacitación a los empleados **(p. 99)**.

Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral **(De Cenzo & Robbins, 2001, p. 117)**.

La productividad puede emplearse como una medida del desempeño para ejecutivos y, en aquellos puestos en los cuales los resultados dependen del aprovechamiento idóneo de los recursos, ya que no es una forma de que los trabajadores trabajen más, sino a laborar juntos y ser más eficientes **(Velazcoet al., s. f)**.

Sin duda que un elemento de la gestión de recursos humanos es la motivación ya que constituye un factor clave en el éxito de las empresas. De ahí que, el gerente propietario ha considerado dentro de sus prioridades el apoyar el diseño de estrategia de motivación, a fin de potenciar y desarrollar mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito y satisfacción en su puesto de trabajo, permitiendo a su vez que el trabajador se adapte a las nuevas circunstancias que se presenten en el entorno **(Castillo, 2014)**.

IV. METODOLOGÍA

Ubicación

El presente estudio se realizó en Almacenes Tropigas, Waslala, en el barrio Carlos Xavier Barahona, de la alcaldía Municipal 25 varas al Este, ubicado al norte con Sebastián Ordoñez, al sur calle de por medio, al este con Instalaciones Canal 3 y al oeste con ferretería - Materiales de Construcción, en el municipio de Waslala, Región Autónoma del Atlántico Norte.

Tipo de estudio

De acuerdo al tipo de estudio, esta investigación tuvo un enfoque cualitativo, debido a que se exteriorizó en analizar la motivación laboral de los trabajadores de Almacenes Tropigas, tomando en cuenta todos los aspectos cualitativos como los factores que inciden en la motivación laboral proporcionada por el empleador a los trabajadores y las estrategias motivadoras y a la vez la influencia en el desempeño laboral. Conforme a su alcance tuvo un carácter descriptivo, puesto que se describieron los factores que inciden en la motivación laboral y estrategias de motivación implementadas a los trabajadores de Almacenes Tropigas.

Población

La población objeto de estudio tuvo conformada por siete personas, entre los cuales están la Gerencia, Responsable de caja, cuatro ejecutivos de ventas y un cobrador externo, en total 4 mujeres y 3 varones.

Lugar seleccionado

El lugar seleccionado para llevar a cabo este estudio fue Almacenes Tropigas del municipio de Waslala.

Grupo seleccionado

El grupo seleccionado quedo constituido por 1 persona de la Gerencia, 1 Responsable de caja, 4 ejecutivos de ventas y 1 cobrador externo.

Unidad de análisis

Estuvo compuesta por la Gerencia de Almacenes Tropigas, Responsable de caja, ejecutivos de ventas y cobrador.

La observación

La observación se define como la técnica que consiste básicamente en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos tales y como las realizan habitualmente.

Los descriptores

Factores que inciden en la motivación laboral de los empleados.

Estrategias motivadoras que se aplican con el fin de satisfacer a los empleados.

Influencia de la motivación laboral en el buen desempeño de los empleados.

Criterios de selección

Para la realización de este trabajo investigativo se tomaron elementos de selección tanto de inclusión como de exclusión.

Inclusión

Se incluyeron: A la Gerencia de Almacenes TropigasWaslala, por ser la persona que se relaciona directamente con todos sus colaboradores y por dar cumplimiento a las estrategias que implementan la motivación a los trabajadores.

A los ejecutivos de ventas, Responsable de caja y cobrador externo.

Exclusión

Se excluyeron a:supervisores, guardas de seguridad ya que corresponden a otro departamento de la empresa.

Fuentes de obtención de la información

Fuentes Primarias

Para la obtención de la información las fuentes primarias fueron: la Gerencia de Almacenes Tropicigas, ejecutivos de ventas, Responsable de caja y cobrador externo, a través de sus repuestas en la aplicación de los instrumentos.

Fuentes Secundaria

La consulta de libros, folletos, revistas e información de internet y documentos suministrados por Almacenes Tropicigas.

Técnicase Instrumentos utilizados para la recolección de la información

Como técnica de estudio se aplicó la entrevista, la cual consiste en un diálogo que se establece entre individuos en la que se realizan una serie de preguntas a partir de un guion previo, en este estudio la ejecutamos a todos los trabajadores con preguntas abiertas y de forma individual para obtener la información de una forma amplia referente a la motivación de los trabajadores de Almacenes TropicigasWaslala.

También aplicamos la observación directa en cada una de las áreas y en el desarrollo de las actividades de los trabajadores de Almacenes Tropicigas, en la observación recolectamos datos para describir e identificar las condiciones del lugar en que se desenvuelven los trabajadores.

Procesamiento de la información

El procesamiento de la información se realizó de la siguiente forma:

Revisión de cuaderno de trabajo y escritos obtenidos durante el trabajo de campo.

Transcripción y valorización de la información recolectada a través de las entrevistas y guías de observación. Posteriormente se ordenó la información de acuerdo a cada uno de los objetivos y descriptores.

Análisis de la información

Una vez procesada la información, se procedió a realizar la discusión de los hallazgos encontrados con los autores que sustentan el marco teórico, esto permitió hacer nuestras propias interpretaciones de cada una de las categorías de análisis de objetivos de la investigación.

Trabajo de campo

El trabajo de campo consistió en la recolección de la información requerida para esta investigación, el cual se hizo por fase y se detallan a continuación:

Primera fase: Consistió en realizar una visita directa a las instalaciones de Almacenes Tropigas, con el objetivo de solicitar autorización a la Gerencia de la tienda para aplicar el proceso investigativo, en donde se le dio a conocer el propósito de la investigación relacionada con la motivación laboral de los trabajadores.

Segunda fase: Fue la aplicación de los instrumentos previamente diseñados a las personas seleccionadas para recolectar la información.

Tercera fase: Consistió en el procesamiento de la información recolectada, de forma manual haciendo un borrador, para luego ordenar la información por descriptores y objetivos.

Aspectos éticos

En el proceso de desarrollo de la investigación se hizo con mucho respeto y conservando el anonimato de las personas que son elementos fundamentales en el proceso investigativo, respetando la opinión de cada una de ellas, el derecho del autor en la bibliografía y el respeto a la opinión que cada uno tenga así no coincida con la nuestra.

Matriz de Descriptores.

Objetivo	Descriptores	P. Orientadora	Técnica	Fuente
1. Determinar los factores que inciden en la motivación laboral de los empleados.	Factores que inciden en la motivación laboral.	¿Cuáles son los factores que inciden en la motivación laboral de los trabajadores de Almacenes Tropigas? ¿Existe un área de recursos humanos y de qué forma aplica los factores que inciden en la motivación laboral?	Entrevistas Entrevistas	Gerente Trabajadores Gerente Trabajadores
2. Identificar las estrategias motivadoras que se aplican con el fin de satisfacer a los empleados.	Estrategias motivadoras que se aplican con el fin de satisfacer a los empleados.	¿Cuáles son las estrategias motivadoras que se implementan con el fin de satisfacer a los trabajadores? ¿Quiénes aplican las estrategias relacionadas con la motivación laboral? ¿Cómo trabajador se siente motivado con las	Entrevistas Entrevistas Entrevistas	Gerente Trabajadores Gerente Trabajadores Gerente Trabajadores

		estrategias motivadoras que aplica Almacenes Tropigas? ¿Por qué?		
3. Valorar el nivel de influencia de la motivación laboral en el buen desempeño de los empleados.	Influencia de la motivación laboral en el buen desempeño de los empleados.	<p>¿Cómo influye la motivación laboral para desarrollar un mejor desempeño laboral?</p> <p>¿Considera necesario aplicar nuevas estrategias motivadoras? ¿Por qué?</p> <p>¿La motivación laboral ha influido en aspectos tales como productividad, trabajo en equipo, cumplimiento de metas? ¿De qué manera?</p>	<p>Entrevistas</p> <p>Entrevistas</p> <p>Entrevistas</p>	<p>Gerencia Trabajadores</p> <p>Gerencia Trabajadores</p> <p>Gerencia Trabajadores</p>

V. RESULTADOS Y DISCUSION

5.1. Factores que inciden en la motivación laboral de los empleados

La motivación laboral en Almacenes Tropigas tiene un componente extrínseco que está influido por la satisfacción que recibe el trabajador en forma de salario, mejora de estatus social, relaciones personales, seguridad, estabilidad, por realizar un trabajo y otro intrínseco que se deben en las características de la actividad.

A partir de la obtención de información a través de la entrevista y observación directa en Almacenes Tropigas se encontraron los siguientes factores: condiciones laborales, comunicación en el trabajo, incentivos y clima laboral, estos inciden en la motivación laboral en Almacenes Tropigas, posteriormente realizamos el análisis de la información, sustentándola de acuerdo a nuestro marco teórico, detallando los siguientes resultados.

Condiciones laborales.

Gerente de Almacenes Tropigas nos comentó:

“Las condiciones que brinda Almacenes Tropigas a sus trabajadores y trabadoras son muy seguras, contamos con lugar agradable, buenas relaciones laborales, con un nivel bajo de supervisión y ademas garantiza todo lo necesario para el eficiente desarrollo de nuestras funciones”
(Entrevista Otero, junio 2015)

Lo que coincide con **Velazco et al.**, quien expresa que uno de los factores importantes en el desempeño de los trabajadores, es sin duda el ambiente que los rodea, éste debe ser

confortable, que ofrezca seguridad, que no tenga excesivos mecanismos de supervisión, control o vigilancia, que permita cierta movilidad interpretada como libertad.

Según la observación directa y de acuerdo con nuestros conocimientos logramos apreciar que las condiciones en la que desarrollan el trabajo los trabajadores de Almacenes Tropicigas están adecuadas ya que cuenta con un espacio físico para realizar sus actividades de trabajos y servicios básicos en buenas condiciones como: servicios higiénicos, agua, ventilación, luminosidad así como los muebles, equipos, papelerías y orden de las oficinas.

Lo que se relaciona con Mondy&Noe(2005, p. 343), quien refiere que la definición de condiciones de trabajo se amplió en forma considerable en la década pasada. Anteriormente, era satisfactorio un lugar de trabajo con aire acondicionado y razonablemente seguro y saludable.

La motivación adecuada en el área de trabajo proporciona a los trabajadores condiciones adecuadas, satisfacción laboral y al mismo tiempo les brinda oportunidades de superación en su puesto de trabajo.

La comunicación en el trabajo

La comunicación fomenta la motivación al aclarar a los trabajadores lo que hay que hacer, que tan bien lo están haciendo y que puede hacerse para mejorar el desempeño sino es el óptimo. La comunicación es uno de los factores que implementa Almacenes Tropicigas, lo cual permite mantener a los trabajadores motivados.

Ejecutivos de Almacenes Tropicigas coincidieron con el factor de comunicación como una técnica que motiva el trabajo:

“La comunicación en el ambiente laboral es lo que nos motiva, la gerente nos brinda confianza y nos permite tener buenas relaciones laborales entre todos. Nos sentimos con capacidad y el deseo de expresar lo que pensamos, sentimos y deseamos”(Entrevista a Ortega, junio 2015)

Lo que se relaciona con **Velazco et al (s.f, p.26)**, quien manifiesta que las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues se relacionan con otras personas, con sus ambientes mediante la comunicación. Para la comunicación organizacional es el estudio de procesos comunicacionales que tienen lugar dentro de los grupos sociales entorno a objetivos comunes.

También se relaciona con **(Koontz& Weihrich, s.f, p. 485)**, quien refiere que todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión que se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto la comunicación, es determinante en la dirección y el futuro de la organización.

La comunicación entre los trabajadores de Almacenes Tropigas es considerada como un factor eficaz en el trabajo porque les permite mantener informados de las actividades que se realizan dentro de la tienda. Lo cual les conlleva a desarrollarse en gran medida, gracias a la colaboración de los trabajadores porque no solo es considerada cuando la necesitan sino durante la realización de todas las actividades laborales, incluso podría pasar después de sus horas laborales lo que va en dependencia de la confianza entre ellos.

Los incentivos.

En Almacenes TropigasWaslala, se incentivan a los trabajadores de diferentes maneras tales como comisiones por ventas, bonos por cumplimiento de metas, descuentos

especiales para los trabajadores, con relación a esto la Gerente nos expresó que:

“Los incentivos son efectivos y consisten en comisiones por ventas de contado y al crédito, bonos por cumplimiento de metas, por cumplimiento de garantías, mix de créditos, tasas preferencial de descuentos, todo esto hace que los trabajadores siempre estén motivados” **(Entrevista a Otero, junio2015)**

Ejecutivo de venta expresó que:

“Los incentivos que ofrece Almacenes Tropigas, nos hace sentir en gran manera motivados, ya que si realizamos nuestro trabajo con empeño tenemos asegurados una serie de incentivos económicos y entre más trabajamos gozamos de las comisiones por ventas” **(Entrevista a Rivera, junio2015)**

Lo que coincide con lo que expresa **Velasco et al.**, los incentivos son utilizados, para demostrar que el personal es tomado en cuenta, ya que es más productivo para la organización retribuir al empleado, porque de esta manera rinde mucho más, es importante señalar que la aplicación adecuada de un programa de incentivos se refleja en el equilibrio de la organización, debido a que las personas y las organizaciones se buscan y se seleccionan de manera recíproca; así, las personas encuentran las organizaciones más adecuadas a sus necesidades y a sus objetivos.

El dinero como una retribución o incentivo para los colaboradores de Almacenes Tropigas, representa uno de los factores motivacionales orientados directamente a elevar el espíritu de ánimo de los colaboradores y que se esfuercen más en sus labores lo que garantiza un desarrollo en la organización.

Clima laboral.

Con relación al clima laboral en almacenes Tropigas se desarrolla en un ambiente cotidiano de forma satisfactoria en donde cada quien realiza sus actividades de acuerdo a lo que le corresponde sin tener prejuicios alguno, en este sentido influyen los siguientes factores como liderazgo, relaciones interpersonales, organización de actividades, reconocimiento del buen desempeño y remuneraciones, con relación a esto los trabajadores de Almacenes Tropigas coinciden y relatan que:

*“El clima laboral en el que desarrollamos nuestro trabajo es familiar y eso nos satisface mucho más, realizamos el trabajo en equipos apoyándonos entre todos, con el propósito de realizar limpieza, mantener el orden, destacar precios y realizar promociones”***(Entrevista a Ortega, junio 2015)**

Lo que coincide con **(Rubio Navarro, s.f, p.25)** quien relata que el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, con el comportamiento de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. Mientras un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y bajo rendimiento.

5.2 Estrategias motivadoras que se aplican con el fin de satisfacer a los empleados

Al analizar las estrategias de motivación laboral implementadas por Almacenes TropigasWaslala hacia los trabajadores, período 2014. Encontramos que; tanto la Gerencia y demás trabajadores toman como aspectos motivacionales algunas técnicas y gestos que los motiva los cuales hemos parafraseado de acuerdo a nuestros conocimientos como estrategias de motivación laboral y sustentado con nuestro marco teórico.

Capacitación.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados hemos identificado como estrategias motivadoras la capacitación laboral ya que esta brinda las herramientas necesarias a los trabajadores para ejecutar sus funciones de una forma eficiente y así se obtienen mejores resultados.

Con respecto a esto la Gerente nos expresó que:

*“Una de las principales estrategias que Almacenes Tropigas efectúa con sus colaboradores es la capacitación, ya que a través de estos conocimientos mejoran sus habilidades personales y profesionales. Almacenes Tropigas tiene un plan de capacitación permanente con sus colaboradores”***(Entrevista a Otero, junio 2015)**

Lo cual se asocia con lo que plantea **(Mondy&Noe 2005, p. 202)**, quien relata que la capacitación y desarrollo es el centro de un esfuerzo continuo de diseño para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional. Algunos gerentes usan los términos capacitación y desarrollo indistintamente. Sin embargo, otras fuentes hacen la siguiente distinción: la capacitación imparte a los empleados los

conocimientos y las habilidades necesarias para sus actividades actuales. Mostrar un trabajador cómo operar un torno o a un supervisor cómo programar la producción diaria son ejemplos de capacitación.

Las personas se sienten auto realizadas cuando tienen la oportunidad de aprender cosas nuevas cada día y actualizarse de acuerdo a la tecnología así como los cambios bruscos que ocurren día a día, por lo que es importante que toda empresa le brinde esa oportunidad a sus trabajadores para estar preparados a estos cambios y poder tener un alto nivel de satisfacción tiene que ver mucho con la implementación de estrategias, porque una empresa sin estrategias motivacionales tiene un bajo nivel de satisfacción.

Un trabajador de Almacenes Tropigas nos comentaba:

*“Actualmente existe una programación de capacitaciones semanales, las cuales se llevan a cabo en línea, considero que es muy importante porque nos ayudan a mejorar nuestros conocimientos y así logramos mejorar nuestro desempeño, además nos permite mantener actualizados con la tecnología”***(Entrevista a Rivera, junio 2015)**

Lo que se relaciona con **Mondy&Noe(2005, p.202)**, quien relata que el desarrollo de recursos humanos es una función importante de la administración de recursos humanos que consiste no sólo en capacitación, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales, desarrollo organizacional y evaluación del desempeño, una actividad que destaca las necesidades de capacitación y desarrollo.

Los mecanismos que utilizan Almacenes Tropigas para impartir las capacitaciones con sus colaboradores corresponden a las necesidades e intereses de cada una de las áreas de trabajo. Llevar a cabo un plan de capacitación permanente permite a sus colaboradores adquisición y actualización de conocimientos.

La recompensas a su desempeño.

De acuerdo a los hallazgos encontrados consideramos como estrategia que aplica Almacenes Tropigas, es la recompensa al desempeño de sus trabajadores, esta se aplica de forma económica, elogios verbales y regalos materiales que obtienen por su cumplimiento, por lo cual los trabajadores se han sentido motivados en sus labores cotidianas, en base a esto la Gerente nos comentó lo siguiente:

*“Almacenes Tropigas aplica estrategias para motivar a sus trabajadores, donde sobre salen:recompensa económica a través comisiones por ventas de contado y de crédito, bonos por cumplimiento y sobre cumplimiento de metas, descuentos especiales en compras de artículo”***(Entrevista a Otero, junio 2015)**

Lo que podemos relacionar con lo que dice **Bateman& Snell, (1999)** quien señala que el gerente que aplica adecuadamente las teorías del establecimiento de metas, reforzamiento y expectativas está creando elementos motivadores esenciales en el ambiente de trabajo. Compensaciones adecuadas y justas, bonos, ambiente seguro y saludable, oportunidad de seguridad, crecimiento personal y las necesidades familiares.

A la vez coincide con, **Schermerhorn (2003)**, quien expresa que son resultados de valor que una persona normalmente un administrador o un alto ejecutivo le otorga a otra, por ejemplo: pago de bonos, ascensos, descansos, asignaciones especiales, equipos de oficinas, reconocimientos, elogios verbales.

Lo anterior es confirmado por **Barqueros Corrales**, quien manifiesta que se establecen incrementos salariales periódicos (cada seis o doce meses), a fin de incentivar la eficiencia de los trabajadores. Para ello, es necesario diseñar e implementar un sistema de evaluación de

servicios (cumplimiento de metas). El monto del aumento estará determinado por la calificación de los servicios que se haga del trabajador y puede ser una suma porcentual o absoluta.

Los empleadores siempre están buscando maneras de motivar a los empleados y aumentar la productividad, con este fin, los empleadores implementan programas de incentivos económicos. Estos programas de incentivos sirven como bonificaciones adicionales al pago del salario, cuando un empleado cumple con las metas de productividad, el empleador lo recompensa con bonificaciones económicas.

Ejecutivo de ventas expresó lo siguiente acerca de: comisiones por ventas de contado.

“La comisión que recibimos por realizar ventas de contado equivale al 2.3 % y 3.5% de crédito, sobre el precio de un determinado artículo, este es un incentivo que recibimos en efectivo de Almacenes Tropigas al final de cada mes”(Entrevista a Ortega, junio 2015)

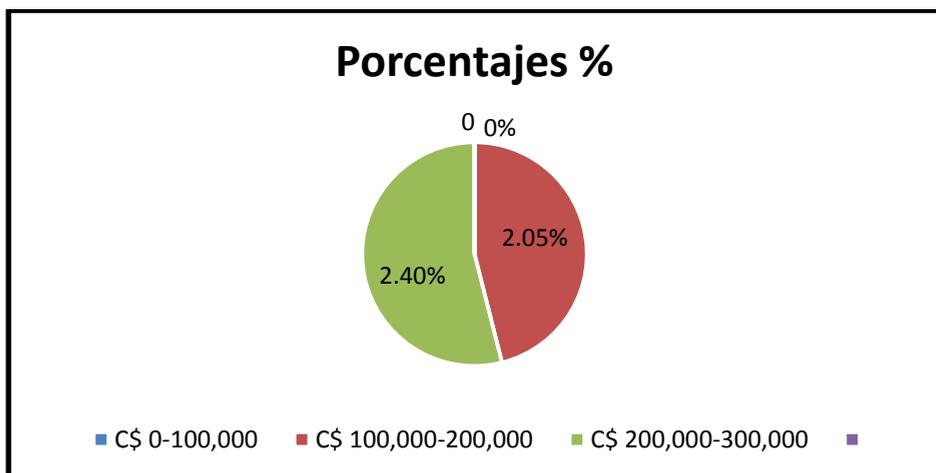
Lo cual coincide con **García, Osada, Hernández (s.f)** quien relata que la remuneración y los incentivos contribuyen a la implantación de las estrategias porque dan forma a la conducta de las personas y el grupo. Los planes de recompensas, bien diseñados con el objetivo y la estructura de la organización motivan a los empleados para que dirijan su desempeño hacia las metas de la organización.

En Almacenes Tropigas se remunera a los trabajadores a través de bonos en efectivos por cumplimiento de metas, cumplimiento en venta de garantías, mix de créditos las cuales van de acuerdo a las evaluaciones realizadas mensualmente. El cumplimiento de metas en estos indicadores consiste en alcanzar los montos proyectados en las ventas tanto de contado como de crédito, esta remuneración motiva al personal de esta tienda, al respecto los trabajadores manifiestan:

“Además de las comisiones que recibimos por ventas, recibimos otros beneficios entre ellos un bono en efectivo si cumplimos los siguientes indicadores: cumplimiento de metas, cumplimiento de garantías y mix de créditos, además existe una tasa preferencial de descuento para los colaboradores”(Entrevista a Meza, junio 2015)

Lo que coincide con **Aguilera (2014)** quien relata que los bonos por metas alcanzadas, son cancelados por el patrono por el esfuerzo rendido por el trabajador y que redundan en ingresos para el empleador y es motivado a la fuerza de trabajo que se procura la compensación del trabajador. No se trata pues de una dádiva o de un premio.

En el caso de las comisiones los trabajadores de Almacenes Tropigas reciben una remuneración de acuerdo al alcance de los siguientes montos en sus ventas de contado, en el caso de 0 a 100,000.00 córdobasno hay una remuneración, de 100,000.00 a 200,000.00 córdobas el porcentaje de remuneración es del 2.05%, y 200,000.00 a 300,000.00 córdobas el porcentaje es de 2.40%, y así va aumentando relativamente.



En el gráfico anterior se observa el porcentaje de comisiones que obtienen los trabajadores de acuerdo a los montos vendidos, donde se observa que para lograr un porcentaje de comisiones deben alcanzar las ventas a un nivel mayor de C\$100,000.00 córdobas, de lo contrario se mantendrá el salario básico.

Trabajo en equipo

En almacenes Tropigas se realizan actividades en equipo tales como giras de trabajo a diferentes comunidades del municipio de Waslala, con el fin de promocionar los diferentes productos, además al hacer estas actividades en forma grupal es más motivador que ejecutarlas de forma individual, al trabajar de forma grupal no significa que todos ganen comisiones iguales, ya que estas van de acuerdo a las ventas de cada trabajador. En base a esto la Gerente de Almacenes Tropigas expresó:

*“Para motivar a nuestros trabajadores aplicamos la técnica del trabajo en equipo, la cual consiste en brindarnos apoyo mutuo, realizar actividades de trabajo unidos por cumplir un mismo objetivo con el fin de garantizar un mejor desarrollo tanto personal como para Almacenes Tropigas”***(Entrevista realizada a Otero, junio 2015)**

Lo que coincide con **(Cortedano Urbina & Granados Guzmán, 2012, p. 15)**, quien expresa que un equipo cohesivo arrastrará consigo a todos sus miembros. El entusiasmo es contagioso, de modo que si alguien puede generar entusiasmo por la tarea de su equipo, tiene muchas más probabilidades de lograr que todo siga su camino, sin embargo hay que tener presente que el equipo puede actuar en su contra.

Cabe destacar que el trabajo en equipo significa tener un alto grado de compromiso institucional, la relación gerente y demás

trabajadores es muy importante, ya que representa los canales de comunicación para realizar el trabajo en equipo, si se trabaja de esta manera la tienda es capaz de enfrentar cualquier problema o dificultad que se le presentara que todo el personal está capacitado para trabajar con responsabilidad y dedicación.

5.3 Influencia de la motivación laboral en el buen desempeño de los empleados

En esta investigación hemos encontrado que la motivación laboral influye positivamente en fomentar el rendimiento de los trabajadores en cada uno de sus puestos de acuerdo al orden jerárquico: los ejecutivos de ventas en aumentar sus ventas de contado y crédito y ventas de garantías, el gestor de cobro en recuperar la cartera y disminuir los niveles de morosidad, responsable de caja llevar los reportes correspondientes de acuerdo a lo requerido y la gerencia como tal cumplir de forma general las metas que se le asigne de forma general Almacenes Tropigas Waslala.

El rendimiento laboral es una exigencia indiscutible en Almacenes Tropigas, ya que no hay otra forma de conseguir la maximización de los beneficios que manteniendo un equipo de trabajo motivado, este elemento conlleva a alcanzar grandes metas de la empresa y del trabajador como individuo, en este estudio queda demostrado que cuando los trabajadores llegan a sus puesto de trabajo de forma desmotivada no han tenido rendimiento en sus labores como los obtenidos cuando se sienten motivados.

Además la motivación influye en los trabajadores a ser más eficientes y productivos en toda y cada una de sus actividades, bajando los niveles de estrés, mostrando ánimos, y positivismo al ejecutar las tareas cotidianas. Al respecto la Gerente de Almacenes Tropigas expresó:

“La motivación ha influido en el buen desempeño y productividad, a través de las estrategias motivadoras han mejorado en la eficiencia del trabajo dando mejor atención a los clientes, aumentando las ventas y cumpliendo los objetivos personales y de la tienda” (Entrevista a Otero, Marzo 2015)

Esto se relaciona con lo expresado por **Zamora Salazar (2008)**, toda las personas necesitan de un motivo para realizar sus actividades de la mejor manera, ya sea para lograr un objetivo personal o uno profesional, ninguno de nosotros trabaja por la misma causa, diferentes personas trabaja por diferente tipo de motivos. La comprensión de las necesidades y deseo que las personas desean satisfacer mediante su trabajo es esencial para lograr un deseo del trabajo y una motivación de los empleados que resulten satisfactorio. El saber que la gente espera de su trabajo, lo ayudara a diseñar su trabajo, los sistemas de compensación y otras estructuras remunerativas de forma tal que, tanto el empleado como la empresa queden satisfecho. La motivación se considera como el impulso que conduce a una persona a elegir y a realizar una acción entre aquella alternativa que se presenta en una determinada situación.

También se relaciona con **De Censo & Robins, (2001)** quien señala que la productividad de una empresa depende del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar, mayor rendimiento y mayor productividad es por esto que es muy importante que las empresas implementen estrategias clara y efectiva de motivación laboral y sean aplicadas a los trabajadores.

Obviamente todo trabajador bien motivado está capacitado para responder con eficiencia en el trabajo y con excelente rendimiento laboral. El fortalecimiento de nuevos conocimientos a través de capacitaciones fomentan la creatividad y por ende

la capacidad para desempeñar con mayor eficiencia y eficacia el trabajo.

En el aspecto del área de recursos humanos de Almacenes TropigasWaslala, hemos evidenciado que no existe un área definida en donde se ejerza las funciones laborales, sino que se atiende desde las oficinas centrales. En este caso la Gerencia de Almacenes TropigasWaslala, es quien ha ejercido funciones relacionadas con recursos humanos, al respecto ejecutivo de venta expresó:

“En este caso el papel de recursos humanos lo desempeña la gerente, es ella quien se encarga de motivarnos, y resuelve a lo inmediato cualquier dificultad que se presente con el personal” **(Entrevista a Gadea, Marzo 2015)**

Lo anterior se relaciona con Zamora Salazar **(2008)**, quien expresa que el gerente en el desempeño de su ejercicio profesional, y en cualquier empresa debe saber utilizar la motivación con todo su alcance, repercusiones y uno que le produzca resultados positivos. Según el saber identificarse con el tipo de motivación que se requiere de acuerdo al comportamiento organizacional le proporciona a la gerencia una buena integración en su equipo de trabajo y que se manifieste un clima organizacional idóneo.

En toda organización la gerencia de Recursos Humanos tiene entre sus funciones y responsabilidades motivar a los empleados a través de la capacitación, seguridad y desarrollo del personal, por medio de subsistemas de la administración de personal que se integran para alcanzar las metas; de igual manera coadyudan a garantizar a la misma el suministro constante de personal capaz de ejercer las actividades correspondientes a cada cargo.

La motivación laboral es una de las tareas fundamentales del departamento de gestión de recursos humanos de cualquier empresa y consiste en el conjunto de estímulos que recibe la persona trabajadora que le guían a actuar de una determinada forma en el ámbito laboral.

En este estudio queda demostrado que los trabajadores realizan grandes faenas sabatinas y dominicales que no se les recompensan como horas extras, sino como vacaciones acumuladas, consideramos que los limita a realizar estudios profesionales o cualquier otra actividad recreativa que es relajante después de una semana de trabajo, esto es un aspecto negativo para los trabajadores de Almacenes Tropigas. Con respecto ejecutivo de venta expresó:

*“El horario establecido es de 09:00am a 06:00pm, en ocasiones realizamos trabajo fuera de las horas laborales, el cual es recompensado con vacaciones. En los meses de mayo y diciembre trabajamos los días domingo”***(Entrevista a Ortega, junio 2015)**

La flexibilidad laboral es uno de los atractivos organizacionales más valorados por los empleados debido a que les permite mejorar el balance entre el trabajo y la vida personal: pueden organizar mejor sus horarios para no dejar de estar con sus familias y amigos por las rutinas laborales, pueden usar mejor su tiempo libre para realizar otras actividades y en general, se liberan en cierta medida del estrés porque se sienten más libres.

Con relación a la influencia de la motivación hay elementos indispensables que contribuyen al desarrollo laboral tales como: la capacitación que es una de las principales estrategias que implementa Almacenes Tropigas Waslala con sus trabajadores. Es así como las y los trabajadores desempeñan sus funciones con eficiencia y productividad, ya que cuentan

con el conocimiento necesario para desarrollar las actividades diarias. Durante el estudio realizado se logró observar que esta estrategia influye en la buena atención a los clientes y es la prioridad de cada uno de los trabajadores, esto se debe al grado de conocimiento a través de las capacitaciones recibidas en temas relacionados de liderazgo, estrategias de ventas, entre otras.

Desde nuestro punto de vista podemos decir que la recompensa al desempeño se da mediante la aplicación de esta estrategia, la cual permite mantener activos y motivados al personal, a través de las diferentes técnicas motivadoras tales como: comisiones y bonos en efectivos y descuentos por compras de artículos.

Estas recompensas económicas son percibidas a través del cumplimiento de indicadores, entre ellos: cumplimiento de metas, las cuales son evaluadas en períodos mensuales, trimestrales y semestrales. Según los datos encontrados las metas se han sobre cumplido en comparación con el año anterior, se ha mantenido la estabilidad en el personal; esto indica que las y los trabajadores se sienten motivados al tener estos beneficios en su trabajo, es así que con entusiasmo y mucho empeño llevan a cabo el cumplimiento de sus objetivos profesionales y personales.

Con respecto al trabajo en equipo, Almacenes Tropigas promueve y lleva a cabo esta estrategia motivadora con los trabajadores, esta técnica consiste en realizar las diferentes actividades en colectivo, influye en gran manera en obtener buenos resultados de crecimiento de la tienda, a través del incremento en las ventas de artículos y además refleja un gran nivel de motivación en las y los trabajadores, lo cual les permite apoyarse mutuamente, transferirse conocimientos entre todos y por ende plantearse metas y cumplirlas con el esfuerzo de cada una de las áreas de Almacenes Tropigas.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados encontrados en nuestra investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

Los factores que inciden en la motivación laboral de los trabajadores de Almacenes TropigasWaslala son: las condiciones laborales, la comunicación en el trabajo, los incentivos de forma económica y el clima laboral, de la aplicación de estos factores depende que los trabajadores se sientan motivados o desmotivados.

Las estrategias motivadoras que se aplican con el fin de satisfacer a los empleados de Almacenes Tropigas, las cuales se identifican como: capacitación para empoderarse de conocimientos y realizar de forma satisfactoria sus actividades, la recompensa a su desempeño que está conformada por comisiones por ventas de contado y al crédito, comisiones por recuperación de cartera, bonos por cumplimiento de metas, descuentos especiales a trabajadores y el trabajo en equipo.

La motivación influye en gran manera en la productividad ya que a mayor grado de motivación el trabajador eleva su interés, se siente comprometido y todos los trabajadores de Almacenes Tropigas cuando realizan su trabajo de forma motivada han obtenido excelentes rendimientos, pero cuando han ejecutado las mismas funciones de forma desmotivada los resultados han disminuido paulatinamente.

En Almacenes TropigasWaslala, no existe un área específica de recursos humanos, sino que estas labores la ejecuta la gerencia, además los trabajadores desempeñan faenas sabatinas y dominicales sin tener remuneración extra, limitándoles a realizar actividades de preparación académicas o recreativas.

VII. RECOMENDACIONES

A Almacenes Tropigas.

Se recomienda a Almacenes Tropigas que se constituya un área específica de Recursos Humanos, que se encargue de implementar estrategias motivadoras de forma determinada cuando los trabajadores llegan desmotivados por diversas causas externas a la empresa, con el fin de evitar que el trabajador desmotivado se motive y no afecte al grupo.

Facilitar intercambios de experiencias a las y los trabajadores con otros almacenes, con el fin de mejorar el desempeño de los trabajadores y obtener otros conocimientos que contribuyan al buen desarrollo de las actividades realizadas en cada una de las áreas.

Se recomienda que no se les limite a los trabajadores la continuidad en sus preparaciones académicas, para que estos sigan alcanzando conocimientos que en el futuro sean aplicados en su desempeño laboral de acuerdo a su cargo que ejercen en Almacenes Tropigas.

Con relación a las faenas de trabajo sabatinas y dominicales, que los horarios se ajusten de acuerdo a las 48 horas laborales que establece el código del trabajo, sin afectar las actividades recreativas que puedan desarrollar los trabajadores.

VIII. LISTA DE REFERENCIAS

- Aguilera. L.F (agosto 2014). *Bonos por cumplimiento de metas*.
Obtenido de:
<http://www.jurisprudencialaboral.com/blog/salario-el-bono-ejecutivo-por-cumplimiento-de-metas-deben-ser-considerado-como-parte-del-salario-del-trabajador/>
- Alcover Martínez. (2004). *Motivación laboral*. Obtenido:
www.monografias.com/trabajos15/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml.
- Ayala R. (2009). *7 claves para motivar al personal*. Obtenido:
www.rrhhblog.com/2009/11/7.claves.para.motivar.el.personal.
- Barquero Corrales A. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. San Jose, Costa Rica: EUNED.
- Bateman T. S., & Snell S. A. (1999). *Administración una ventaja competitiva*. México D.F: McGraw Hill.
- Bedodo Espinoza, V., & Giglio Gallardo, C., (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Obtenido de
www.tesis.while.c/bitstream/handle/2250/.../cs39.beddov244.pdf
- Castillo Y. A. (2014). *Prestaciones Laborales*. Obtenido:
www.monografía.com/trabajos.101/prestaciones_laborales.shtml.

Cortedano Urbina D. R. & Granados Guzman Z. M. (2012). *Estrategias de motivación laboral implementada por la asociación Campesina Waslala hacia sus trabajadores.*

Cervera M. A. (2013). *Los 3 factores claves que ayudan a motivar a un trabajador.* Obtenido: www.eoi.es/blogs/miguel/angel/cervera/?

De Cenzo, & Robbins. (2001). *Administración de Recursos Humanos.* México: LIMUSA S.A DE C.V.

Delgado M., & Di A., Ana C. (Octubre de 2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional.* Obtenido de: www.de/saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/1completepdf?

García Govea. M, Osada Vázquez. N. I, Hernández Granjero. C.F (2012). *La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción.* Obtenido de: <http://www.eumed.net/ce/2012/ev.html>

Garzón. A (2012) *Las tres claves de la motivación de los empleados.* Obtenido de: <http://www.tautuper.com/employer-branding-las-tres-claves-de-la-motivación-de-los-empleados/>

Giovannone, P. M. (Mayo de 2011). *La Gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg.* Obtenido de

sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/.../Documento completo.pdf?

Goldman Zuloaga. Kurt (2012). *Liderazgo y motivación*.
Obtenido de:
http://www.paritarios.sl/especial_liderazgo_motivación.htm

González Esquivel. D.A.(Mayo de 2002). *Motivación laboral*.
Saltillo, Coahuila. Obtenido de:
cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020149014.pdf

Gordon, J. R. (1997). *Comportamiento Organizacional*.
Naucalpan de Juárez, Edo. de México: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA. S.A.

Hampton, D. R. (1989). *Administración*. Naucalpan de Juárez,
Edo. de México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA DE MÉXICO S.A de C.V.

Iglesias, R. (30 de septiembre de 2013). *Clases de Fuentes motivacionales*.
Obtenido de
<http://psicologiamotivacional.com/tipos-de-motivación-4-clases-de-fuentes-motivacionales/>.

Jiménez A. (2013). *Cinco herramientas esenciales para motivar a los trabajadores*. Obtenido:
www.elblogsalmon.com/management/cinco_herramientas_esenciales_para_motivar_a_los_trabajadores.

Juárez, M. N (s. f). *Motivación en los equipos de trabajo*.
Obtenido de www.gestiopolis.com/motivación-en-los-equipos-de-trabajo.

Koontz, H., & Weihrich, H. (s/f). *Administración una perspectiva global*. Mc Graw Hill.

López, N. H. (2005). *El Arte de las Relaciones Humanas*. Litografía Marcel.

Medrano A, D. J., & Serrano L, Y. E. (Agosto de 2003). *La motivación como factor determinante en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa*. Obtenido de www.bvsst.org.ve/documentos/tesis/tesis_DD89dmedrano.pdf

Pastrana, C. (s/f). *Tipos de Motivación*. Obtenido de <http://comunidad.iebschool.com/iebs/general/tipos-motivación-laboral/>: 3.

Ramirez R., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (Marzo de 2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales*. Obtenido de [www.spentamexico.org/v3-nl/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-nl/3(1)%20143-185.pdf)

Ramírez, P. (2015). *La motivación en el entorno laboral*. Obtenido de: <http://www.academia.edu/3752807/la-motivación-en-el-entorno-laboral>

Rubio Navarro. E. (s.f). *Los factores humanos y técnicos en la productividad de una empresa*. Obtenido de: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Ruiz Calderon L. (2010). *Dossier de Ética Profesional*.

Schermerhorn. (2003). *Administración*. Balderas 95, México, D.F.: EDITORIAL LIMUSA, S.A de C.V.

Udíz German. (2011). *Diez técnicas imprescindibles para motivar*. Obtenido: www.blog.saye.es/economía-empresa/diez-técnicas-de-motivación.

Velazco Lince, Santo, Sanchez Galvan, Cruz Rivero. (s/f). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011/992/motivación%20laboral.html>.

Wayne Mondy , R., & Noe, R. M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Nauvalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación de México, S.A de C.V.

Zamora Salazar, E. G., (Agosto de 2008). *Importancia de la motivación en las empresas*. Xalapa, Enríquez, Veracruz.

IX. ANEXOS



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Anexo N° 1

Guía de entrevista dirigida a la Gerente de Almacenes
Tropigas.

Objetivo: Obtener información objetiva relacionada a la aplicación de la motivación laboral mediante una guía de entrevista dirigida a la Gerencia en Almacenes TropigasWaslala.

Estimada Licenciada Lizmarling Otero, somos estudiantes egresadas de la carrera Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas de la Universidad URACCAN, le solicitamos su valioso apoyo en brindarnos información para realizar un estudio sobre la Motivación Laboral de Almacenes Tropigas, le estaremos agradeciendo su valiosa información que será clave para culminar nuestro estudio.

Nombre: _____ Fecha: _____

Cargo: _____ Profesión: _____

1. ¿Cuánto tiempo tiene delabrar en Almacenes Tropigas?
2. ¿Cuántos trabajadores tiene a su cargo?
3. ¿Considera importante la motivación laboral? ¿Por qué?
4. ¿Cuáles son los factores que inciden en la motivación laboral de los trabajadores de Almacenes Tropigas?

5. ¿Existe un área de recursos humanos y de qué forma aplica los factores que inciden en la motivación laboral?
6. ¿Cuáles son las estrategias motivadoras que se implementan con el fin de satisfacer a los trabajadores?
7. ¿Quiénes aplican las estrategias relacionadas con la motivación laboral?
8. ¿Cómo trabajador se siente motivado con las estrategias motivadoras que aplica Almacenes Tropigas? ¿Por qué?
9. ¿Cómo considera que sus trabajadores aceptan las estrategias para mantenerlos motivados?
10. ¿Considera necesario aplicar nuevas estrategias motivadoras? ¿Por qué?
11. ¿Cómo influye la motivación laboral para desarrollar un mejor desempeño laboral?
12. ¿La motivación laboral ha influido en aspectos tales como productividad, trabajo en equipo, cumplimiento de metas? ¿De qué manera?
13. ¿Cuáles son los resultados obtenidos al aplicar la motivación laboral?



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Anexo N° 2

Guía de entrevista dirigida a las y los trabajadores de
Almacenes Tropigas.

Objetivo: Obtener información objetiva relacionada a la aplicación de la motivación laboral mediante una guía de entrevista dirigida a los trabajadores y trabajadoras en Almacenes TropigasWaslala.

Estimados trabajadores, somos estudiantes egresadas de la carrera Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas de la Universidad URACCAN, y el objetivo es solicitarse su valioso apoyo en brindarnos información para realizar un estudio sobre la forma en que son motivados, les estaremos agradeciendo su sinceridad y valiosa información que será clave para culminar nuestro estudio.

Nombre: _____ Fecha: _____

Cargo: _____ Profesión: _____

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en Almacenes Tropigas?
2. ¿Considera importante la motivación laboral? ¿Por qué?
3. ¿Cuáles son los factores que inciden en la motivación laboral de los trabajadores de Almacenes Tropigas?
4. ¿Existe un área de recursos humanos y de qué forma aplica los factores que inciden en la motivación laboral?

5. ¿Cuáles son las estrategias motivadoras que se implementan con el fin de satisfacer a los trabajadores?
6. ¿Quiénes aplican las estrategias relacionadas con la motivación laboral?
7. ¿Cómo trabajador se siente motivado con las estrategias motivadoras que aplica Almacenes Tropicigas? ¿Por qué?
8. ¿Cómo influye la motivación laboral para desarrollar un mejor desempeño laboral?
9. ¿Cree usted que recibe una buena motivación? ¿Por qué?
10. ¿Considera necesario que se apliquen nuevas estrategias motivadoras? ¿Por qué?
11. ¿La motivación laboral ha influido en aspectos tales como productividad, trabajo en equipo, cumplimiento de metas? ¿De qué manera?
12. ¿Cuáles son los resultados obtenidos al aplicar la motivación laboral?
13. ¿Considera importante las estrategias de motivación laboral para satisfacerlo a usted como trabajador de Almacenes Tropicigas?
14. ¿Cree usted que la motivación a los trabajadores influye en el buen desempeño de los mismos?



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Anexo N° 3

Objetivo: Observar el desarrollo de las actividades realizadas por los trabajadores y trabajadoras de Almacenes TropigasWaslala, relacionada con la motivación laboral, a través de una guía de observación.

Guía de observación directa que se realizará durante la visita a Almacenes TropigasWaslala, con el objetivo de comparar la parte teórica con la realidad que se vive.

1. Relaciones interpersonales entre los trabajadores.
2. Ambiente y condiciones laborales de los trabajadores.
 - a. Seguridad.
 - b. Equipos para la ejecución de las actividades laborales.
 - c. Servicios básicos.
3. Relación de comunicación entre los trabajadores.
4. Atención a los clientes.
5. Trabajo en equipo.



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Anexo N° 4



Fotografía N° 1. Instalaciones de Almacenes Tropicigas, Waslala. Foto tomada por J. Molina, 24/03/2015.



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Anexo N° 5

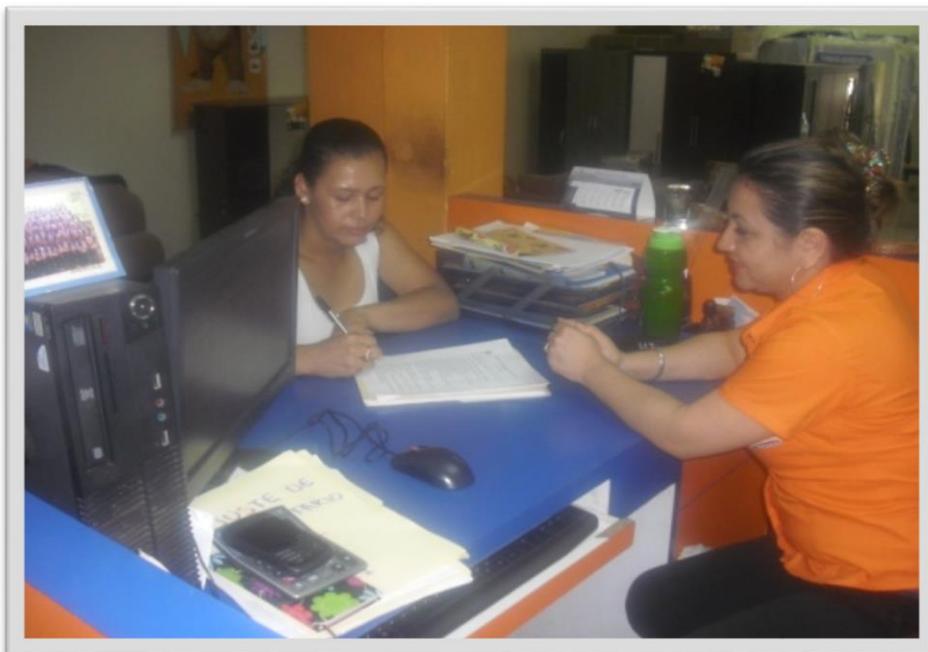


Fotografía N° 2. Personal que labora en Almacenes Tropigas.
Foto tomada por J. Molina, 24/03/2015.



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Anexo N° 6



Fotografía N° 3. Realizando entrevista a la Gerente de Almacenes Tropigas. Foto tomada por N. Rizo, 24/03/2015.



**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES
AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE
NICARAGÜENSE
URACCAN**

Anexo N° 7



Fotografía N° 4. Realizando entrevista a Responsable de caja de Almacenes Tropigas. Foto tomada por N. Rizo, 24/03/2015.



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Anexo N° 8

Glosario

Aprendizaje	Proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.
Autonomía	Facultad o poder de una entidad territorial integrada en otra superior para gobernarse de acuerdo o con sus propias leyes y organismos.
Autorrealización	Impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser, crecimiento y desarrollo del potencial propio.
Colegas	Aquellos que comparten el ejercicio de una misma profesión o actividad.
Compensación	Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.
Competencia	Son aquellas características personales del individuo (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permite hacer de forma óptima las funciones de su puesto de trabajo.
Comunicación	Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de entidad receptora,
Cultura	Conjunto total de los actos humanos en una comunidad dada, ya sean éstos prácticas económicas, artísticas, científicas o cualesquiera otras.
Desempeño	Nivel de productividad en cuanto a resultados que tiene un trabajador dentro de una organización el cual se puede obtener por

	medio de una serie de indicadores como son productividad, calidad y competitividad, tiempo de respuesta, aprovechamiento de recursos, trabajo en equipo entre otros.
Dinero	Medio de intercambio, por lo general en forma de billetes y monedas, que es aceptado por una sociedad para el pago de bienes, servicios y todo tipo de obligaciones.
Eficiencia	Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
Empleados	Personas que se desempeña en un cargo determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en una oficina con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio.
Empresa	Unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.
Equipos de trabajo	Grupo de personas organizadas, que trabajan juntas para lograr una meta.
Estrategias	Conjunto de acciones que se lleva a cabo para lograr un determinado fin, plan para dirigir un asunto.
Factores	Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado.
Gerencia	Ciencia que enseña la más eficiente forma de conducir empresas hacia metas previamente fijadas.
Incentivos	Estímulo que tiene como objetivo motivar a los trabajadores y trabajadoras, incrementar la producción y mejorar el rendimiento.
Influencia	Calidad que otorga capacidad para ejercer determinado control sobre el poder por alguien

	o algo.
Metas	Fin hacia el que se dirige las acciones o deseos, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.
Monografía	Documento realizado de forma escrita, que tiene la función de informar de forma argumentativa sobre una temática en particular.
Motivación	Deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual.
Objetivos	Fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr, es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito.
Organización	Conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.
Políticas	Actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos, manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad.
Prestaciones	Relación nacida de un contrato de trabajo existen como obligación, prestaciones por parte de ambos contratos (empleado y empleador) por ser un contrato sinalagmático donde ambas partes se comprometen una a hacer o ponerse a disposición de la otra en cuanto a

	su fuerza de trabajo y la otra a dar en retribución una suma de dinero digna y acorde al trabajo efectuado, respetando los salarios mínimos vigentes.
Productividad	Resultados de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen ambiente laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados del mismos; es la solución empresarial con más relevancia para obtener ganancias y crecimientos.
Puesto	Espacio que se ocupa en una empresa, institución o entidad desarrollando algún tipo de actividad o empleo con lo cual puede ganarse la vida ya que recibe por ella un salario o sueldo específico.
Recompensas	Premio, una compensación o la remuneración que se le entrega a alguien por haber ganado un concurso, por haber prestado un servicio especial, o por haber realizado una tarea.
Recursos humanos	Personas que una organización con o sin fines de lucros, y de cualquier tipo de asociación, cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, laborales y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.
Sueldo	Remuneración, retribución asignada a un individuo por el desempeño de un cargo o servicio profesional, mediante retribución fija, es cada una de las entregas que percibe, generalmente cada mes.



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE URACCAN

Anexo N° 9

Mapa de Waslala

Siuna



Barrios Urbanos



