

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

[DOI 10.35381/cep.v3i5.31](https://doi.org/10.35381/cep.v3i5.31)

**La motivación como estrategia para la optimización del desempeño laboral en las empresas del Estado**

**Motivation as a strategy for optimizing job performance in State-based enterprises**

Rita Yohanna Fernández-García  
[fernandezrtx@gmail.com](mailto:fernandezrtx@gmail.com)

Universidad Nacional experimental Rafael María Baralt, Santa Ana de Coro  
Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-0932-375X>

Jesús Antonio-Pirona  
[ipirona287@gmail.com](mailto:ipirona287@gmail.com)

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía, Santa Ana de Coro  
Venezuela

<http://orcid.org/0000-0001-9811-8047>

Recibido: 19 de abril de 2021

Revisado: 14 de mayo de 2021

Aprobado: 22 de junio de 2021

Publicado: 01 de julio de 2021

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

## RESUMEN

Las organizaciones requieren reconsiderar, la motivación con una estrategia de estímulo positivo en beneficio de la administración. Partiendo desde el paradigma cuantitativo, la presente investigación se encuentra dentro de una indagación descriptiva. Cuyo objetivo general fue diagnosticar el grado de motivación del talento humano de PDVAL Falcón. El desarrollo metodológico se consideró, el 30% de la totalidad de la población (82 trabajadores). La técnica de observación, análisis documental-bibliográfico y además de la encuesta como técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso, el cual fue validado por un grupo de expertos. Se concluye que la ausencia de la aplicación de estrategias motivacionales, ocasionan el desarrollo de un clima organizacional negativo, predominando la insatisfacción laboral, en tal sentido se recomienda la implementación de vías estratégicas, basadas en la motivación que contribuyan a mejorar la productividad y el logro de los objetivos de la empresa.

**Descriptores:** Administración de empresas; actitud laboral; desarrollo de recursos humanos; mano de obra; factor de producción. (Palabras tomadas del Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

Organizations require reconsider, motivation with a positive stimulus strategy for the benefit of management. Starting from the quantitative paradigm, the present investigation is within a descriptive inquiry. Whose general objective was to diagnose the degree of motivation of PDVAL Falcón's human talent. The methodological development was considered, 30% of the total population (82 workers). The observation technique, documentary-bibliographic analysis and in addition to the survey as a technique for collecting information through written questions organized in a printed questionnaire, which was validated by a group of experts. It is concluded that the absence of the application of motivational strategies, cause the development of a negative organizational climate, predominating job dissatisfaction, in this sense the implementation of strategic pathways is recommended, based on motivation that contribute to improving productivity and achievement. of the company's objectives.

**Descriptors:** Business Administration; work attitude; human resources development; workforce; factor of production. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

## INTRODUCCIÓN

La motivación juega un rol de singular importancia dentro del ámbito social y laboral, ya que permite de manera directa estimular, dirigir y sostener el comportamiento e interés y las perspectivas de todos los actores involucrados en el proceso de las actividades laborales que se emprenden o realizan para el logro de los propósitos u objetivos planteados por la organización; específicamente, la motivación para el talento humano lo conduce al desempeño de sus funciones; con autonomía, perseverancia, implicación personal, iniciativa y compromiso de cambio hacia el mejoramiento de la calidad en su desempeño laboral.

En este sentido, para que las estrategias motivacionales y las actividades implementadas durante el desarrollo de las sesiones de trabajo resulten efectivas, es necesario el conocimiento de los procesos productivos de la organización, lo cual facilitara la elaboración de un buen plan de trabajo acorde a las necesidades e intereses del talento humano, así como, la ejecución de actividades de enseñanza, que fortalezcan y desarrolle habilidades en los trabajadores. El estudio de una serie de competencias, como la prudencia, ética, liderazgo y comunicación a través de las conductas manifiesta, aquellas que pueden verse a partir del comportamiento del individuo, sin perder de vista la génesis de dicha conducta animada en lo más profundo de la personalidad. Como los comportamientos o conductas (ya sea algo que se dice o algo que se hace) son la parte visible de las competencias, y es posible mejorarlas actuando sobre los propios comportamientos. El camino para lograr esos cambios no es fácil; requiere metodología, esfuerzo, tiempo y, sobre todo, una clara motivación personal. (Alles, 2014)

Ahora bien, la motivación constituye un factor primordial para las organizaciones, estas se consideran como un punto clave en el desempeño de los individuos, lo cual se pondría de manifiesto en la productividad y metas que se proponga la organización. Uno de los principios de las organizaciones es plantearse precisamente objetivos los cuales

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

conllevan al logro, pero para ello es necesario que el trabajador se sienta identificado y comprometido con la organización y lo demuestre a través de un buen desempeño. De esta premisa supone la importancia de la motivación, por consiguiente, mientras más motivado esté el trabajador más productivo será su labor, surgiendo de allí una relación entre los niveles de satisfacción y la productividad. La motivación no solo se deriva de un sistema de recompensas, tiene muchas más implicaciones que pueden ir desde las relaciones interpersonales de los trabajadores y cómo se dan estas, los valores y principios, el ambiente de trabajo, el clima organizacional y hasta la calidad de vida de los trabajadores, Chiavenato (2010).

El concepto de la motivación en el ambiente laboral surge alrededor del año de mil setecientos (1700), en el continente europeo, cuando los talleres de artesanos tradicionales se transformaron en fábricas con maquinaria operada por cientos de personas y con formas de pensar diferentes a los intereses patronales, reflejándose en problemas que afectaron negativamente la productividad, lo que originó un decremento en los estándares de calidad y motivación por el trabajo. Actualmente la motivación laboral fue tomando fuerza en cada uno de los ámbitos de la sociedad, considerando la motivación como el conjunto de razones impulsadoras y del desarrollo de actitudes del talento humano dentro de la organización.

Es por ello que la motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial, ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Lo irrefutable es que todavía muchos sectores no tienen conciencia de la importancia de estas situaciones y siguen practicando una gestión que no toma en cuenta la motivación del talento humano; en ellos ha comenzado a proporcionar un déficit de recursos cualificados y es por esto que las empresas están buscando formas de atraer y retener los recursos humanos. La motivación es el ente de retención y satisfacción del personal de una organización, porque se trata de personas con necesidades y sueños, la empresa debe motivarlas para que realicen una acción la cual estará recompensada con algún

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

factor de interés de la persona o grupo de personas, en esta parte es importante recalcar que se debe conocer a cada grupo de trabajadores para poder velar por sus necesidades individuales. (Miranda-Hoyes, 2016:22)

En la época actual, a consecuencia que las empresas han dirigido sus esfuerzos al recurso humano que poseen, es fundamental la motivación al logro, considerando ésta como un proceso por medio del cual el individuo puede alcanzar sus metas logrando un equilibrio entre sus necesidades y las de la organización. (Martínez, 2011). Actualmente los gerentes se preguntan, como motivar a sus empleados cuando las organizaciones se ven afectadas por factores externos e internos que ocasionan desinterés en el desempeño de sus labores. De este modo se determina que el talento humano juega un papel fundamental en las empresas; son los empleados quienes realizan las diferentes funciones dentro de la misma como planificación, organización, dirección y control, con el objetivo de operar en forma eficiente y eficaz. Por tanto, el éxito, continuidad o fracaso de la organización depende de los talentos humanos con que esta cuente.

Tomando como referencia la organización Productora y Distribuidora Venezolana de alimentos S.A. (PDVAL), y en entrevista realizada al Ingeniero Enzo Campo Gerente General PDVAL Falcón (2012) expresa en contexto de lo anteriormente planteado que "PDVAL se establece como una organización comprometida a reunir el personal más idóneo, desempeñando funciones de manera eficiente, pero está la existencia de factores que permiten modelar y modificar la conducta de los trabajadores al realizar sus actividades a través de la motivación en esta organización, dice que el rendimiento del talento humano se encuentra en decaimiento, posee un comportamiento apático, hostil, ausentismo, impuntualidad disminuyendo significativamente la productividad de la empresa. Ciertamente partiendo de este planteamiento, se destaca el papel de la motivación como un elemento de gran importancia influyente en la obtención del mayor rendimiento en las actividades realizadas en PDVAL Falcón, para así cumplir con la

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

misión y visión de la organización. Sin embargo, todo ello requiere de un buen desempeño del talento humano que hace vida en la organización.

Ahora bien, surge la necesidad de proponer estrategias motivacionales para la optimización del desempeño del talento humano de la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, desarrollando de manera viable y accesible este método que contribuya a llenar las expectativas, pensamientos y percepción del talento humano y al mismo tiempo mejorar el clima organizacional de la corporación.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre la motivación; exponer la importancia de ésta, en la realización de los procesos y actividades de la empresa, así como también afianzar en la práctica el desempeño del talento humano de la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos S.A., lo que permitirá disponer de suficiente información sobre lo fundamental de esta herramienta gerencial, con el fin de contribuir en el desarrollo del éxito de dicha organización.

En este orden de ideas, en el trabajo de investigación titulado “Un modelo Integrado de Motivación Laboral Aplicado a una Muestra Multicultural”, se puso a prueba en una muestra multicultural mediante el análisis de la validez de constructo y convergente. Este modelo integra, dentro de una red de relaciones, varios constructos motivacionales que operan a distintos niveles: necesidades, instrumentalidad, creencias de auto-eficacia, equidad y estados psicológicos críticos (conocimiento de los resultados, responsabilidad y significado). Dos estudios transversales se llevaron a cabo. En el primero participaron cuatro muestras diferentes de Chile, España, Inglaterra y Portugal. La validez de constructo de los instrumentos de medición se estudió por medio del análisis factorial confirmatoria (AFC). En la búsqueda de variables motivacionales, las versiones, teorías, enfoques, que se han generado para tratar de explicar las motivaciones en el individuo como hecho social han sido muchas. (Navarro, Montserrat-Yépez, Ayala & D. de Quijano, 2011)

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

Existen diferentes puntos de vista sobre este importante. Según Porret (2012) afirma que:

La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. O, dicho de otra forma, se trata de una energía que lanza a la persona hacia la acción con interés, dinamismo y ganas de hacer las cosas lo mejor posible. En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible. (p.86)

De acuerdo a esta definición se puede evidenciar que la motivación del talento humano de una organización es importante, debido a que ellos darán todo de sí en pro de un objetivo personal u organizacional. La motivación dentro de las organizaciones se da mediante la relación de recompensas y rendimiento; ya que este tipo de incentivos les da mérito o rendimiento a labores asignadas. Considerando lo antes planteado, la motivación se encuentra presente en todos los aspectos de la vida del ser humano, proporcionando el deseo e interés de alcanzar sus metas, objetivos y aspiraciones, permitiendo con ello satisfacer sus necesidades personales y organizacionales, teniendo como resultado empleados más productivos al momento de desempeñar un puesto laboral. En el proceso de la motivación, una necesidad insatisfecha, crea tensión estimulando impulsos en el interior del individuo. Causan un comportamiento de búsqueda a encontrar lo deseado, de satisfacción de las necesidades, atenuando las tensiones. Por otra parte, se encuentran los deseos y necesidades de los empleados, por lo general estos no coinciden con los de la organización, salvo que la organización introduzca una serie de factores que hagan desear lo que también busca la empresa. (Porret, 2012). Esos factores se pueden indicar que se agrupan en tres bloques básicos:

a) La amenaza de castigos, b) La esperanza de premios. c) El convencimiento.

Este último supuesto viene inducido por factores básicos como:

1. La estructura de la organización: la cual se refleja en los flujos de comunicación, forma de tomar decisiones, forma de fijar objetivos, niveles de jerarquía, forma de control, entre otros.

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

2. La cultura organizacional: lo referente a la actitud, cambio, calidad, productividad, preocupación por las personas, sistemas de recompensas, comunicación, supervisión, entusiasmo, orgullo y espíritu de equipo.
3. El puesto de trabajo: comprende la identificación con las funciones, autonomía, oportunidad de amistad, sentimiento de logro, oportunidad para el desarrollo personal y satisfacción en el trabajo.

Entre las teorías o modelos más destacados que han intentado explicar la motivación humana están: Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, Teoría del factor dual de Herzberg, Teoría de los tres factores de MacClelland, Teoría X y Teoría Y de McGregor, Teoría de las Expectativas, Teoría ERC de Alderfer, Teoría de la Fijación de Metas de Edwin Locke, Teoría de la Equidad de Stancey Adams.

La teoría de Maslow, es quizás la teoría más clásica y conocida popularmente. Este autor identificó cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en las que las necesidades básicas se encuentran debajo, y las superiores o racionales arriba. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización). Para Maslow citado por Robbins (2013), estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas. (Ver Figura 1)

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona



**Figura 1.** Pirámide de Maslow.

Elaboración por: Fernández & Pirona (2021).

Mientras que las investigaciones de Herzberg se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas observó que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, entre otros. En cambio, cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan, por eso divide los factores en: Factores Higiénicos: son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción. Factores motivadores: hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados. Los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la necesidad jerárquica de Maslow (fisiológicos, de seguridad y sociales). Los factores motivadores coinciden

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

con los niveles más altos (consideración y autorrealización). Con relación a la dimensión Intrínseca, el trabajador motivado intrínsecamente, refleja conductas de trabajo aplicables a resultados del trabajo mismo. En tal sentido Robbins (2013:201) manifiesta que los empleados poseen una motivación intrínseca cuando tienen un interés genuino por su trabajo, buscan formas de hacerlo mejor y se llenan de energía y satisfacción al realizarlo. Este tipo de motivación se consigue cuando las personas experimentan sentimientos de libertad de decisiones, competencia, sentido y progreso. En este sentido, las teorías sobre motivación destacan la importancia y la oportunidad de la motivación intrínseca, sin que signifique excluir el papel de reforzador de la motivación extrínseca.

Estudios profundos, han establecido varias motivaciones que se ejercen como fuerza de impulsos, inclusive conservan o bien cambian el carácter y temperamento de la persona. No obstante, se ha observado que las más frecuentes en el ambiente laboral son las siguientes: motivación por logro, motivación poder y motivación por afiliación. Todas las personas la tienen, unas con mayor intensidad que otras, pero, normalmente, ellas inciden en la productividad organizacional. Son variables independientes que afectan la calidad del trabajo, los resultados obtenidos y el aporte que cualquier individuo está dispuesto a ofrecer a la empresa donde trabaja. Según McClelland citado por Robbins (2013) propone en su teoría que las personas motivadas tienen tres impulsos: logro, poder y afiliación.

En este caso, para la administración, el adecuado manejo de los recursos de una empresa y su funcionamiento es indispensable y fundamental el talento humano, por lo que es imprescindible que el mismo posea la capacitación necesaria para el ejercicio de su cargo, de esta forma, el personal pasa a ocupar un lugar privilegiado en la organización, convirtiéndose en un elemento estratégico clave del éxito, siendo esto la fuente de toda ventaja competitiva (Orué-Arias, 2011). En el desempeño laboral es donde el individuo muestra las competencias alcanzadas, tales como conocimientos,

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

compromisos, participación, actitudes y vales en pro de los objetivos que se esperan dentro de una organización.

En virtud de todo lo planteado se indica como objetivo general diagnosticar el grado de motivación del talento humano de PDVAL Falcón.

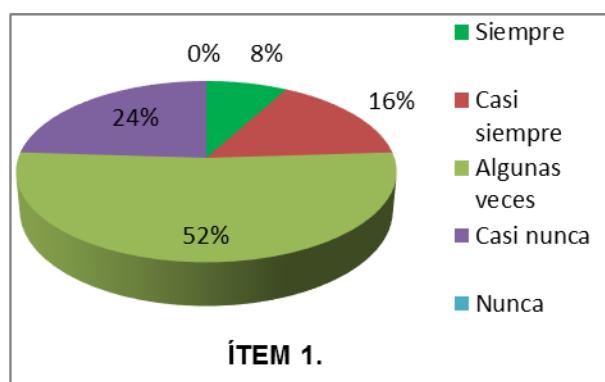
## **METODOLOGÍA**

Partiendo desde el paradigma cuantitativo, la presente investigación se encuentra dentro de una investigación descriptiva. La cual consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Arias, 2012). En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. Para efectos de esta investigación donde se abordarán aspectos estadísticos de la organización, la población seleccionada para recolectar la información está constituida por un total de 82 trabajadores que laboran en PDVAL Falcón, es tal sentido se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, el cual se define como: aquel muestreo donde el investigador selecciona de manera intencional y no al azar las unidades de análisis o elementos que les permitan alcanzar los objetivos de selección. (Hernández & Otros, 2014). En virtud de ello, la muestra definitiva fue de (04) coordinadores de unidad y veintiuno (21) personal base, es decir, el 30% de la totalidad de la población. La técnica de observación, análisis documental-bibliográfico y además de la encuesta como técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso, el cual fue validad por un grupo de expertos.

## **DISCUSIÓN Y RESULTADOS**

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

A continuación, atendiendo todas las consideraciones y una vez registrado los datos se presentará los resultados y su respectivo análisis:

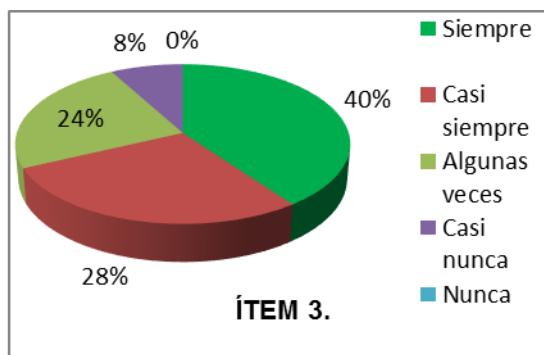


**Gráfico 1.** Indicador logro de metas.

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado al talento humano de PDVAL Falcón.

Los resultados obtenidos indican que un cincuenta y dos por ciento (52%) de los trabajadores algunas veces están de acuerdo a que las metas personales empleadas permitirán un ascenso en la organización, mientras un veinticuatro por ciento (24%) casi nunca, un dieciséis por ciento (16%) casi siempre, el ocho por ciento (8%) lo considera siempre y el cero por ciento (0%) nunca. Según Robbins (2013) alcanzar satisfactoriamente los objetivos planteados con y por medio de la gente y otros recursos de la organización. La conducta orientada al logro busca principalmente obtener un equilibrio entre los objetivos de la organización por medio del talento humano. Lo que indica que la empresa debe tener en cuenta que son importantes las metas personales y de esta forma poder alcanzar los objetivos que se plantea la organización.

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

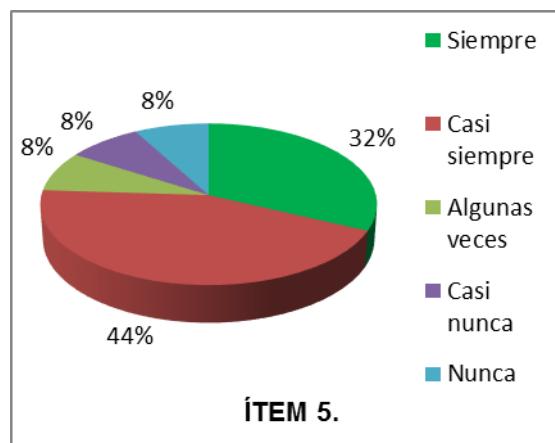


**Gráfica 2.** Indicador logro de metas.

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado al talento humano de PDVAL Falcón.

Se observa que un cuarenta por ciento (40%) expresó que siempre el reconocimiento a su trabajo es necesario para su crecimiento personal, un veinte ocho por ciento (28%) casi siempre, mientras un veinte cuatro por ciento (24%) algunas veces, un ocho por ciento (8%) casi nunca y un cero por ciento (0%) nunca. El reconocimiento a los trabajadores es una herramienta de gestión, que fortalece la relación organización-empleados. Cuando realiza un reconocimiento a las personas eficaces, se refuerzan las acciones y comportamiento que la empresa quiere ver a menudamente en los trabajadores. Lo que pone de manifiesto que, mediante la puesta en marcha de programas de reconocimiento, es posible crear un nuevo escenario laboral, en donde las personas se sientan motivadas y apoyadas, logrando un equipo más productivo, dedicado y leal.

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

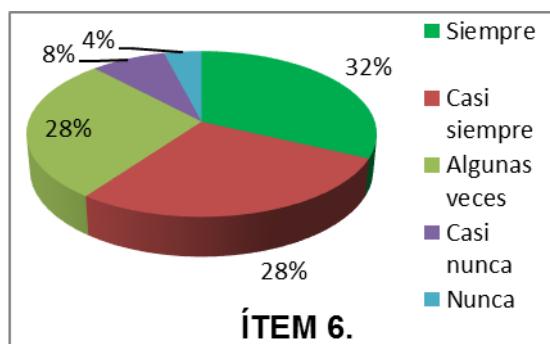


**Gráfica 3.** Indicador responsabilidad.

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado al talento humano de PDVAL Falcón.

De estas evidencias un cuarenta y cuatro por ciento (44%) opinó que casi siempre en la empresa le son asignadas funciones que impliquen mayor responsabilidad, mientras un treinta y dos por ciento (32%) siempre le son asignadas y un ocho por ciento (8%) algunas veces, casi nunca y nunca le son asignadas funciones que impliquen mayor responsabilidad. Al respecto, la responsabilidad se exige solo a partir de la libertad y de la consecuencia de una obligación. Lo que implica que la gerencia asigne funciones a sus trabajadores tomando en cuenta sus capacidades y disponibilidad, calificando para realizar funciones de nivel intermedio o incluso superiores con el fin de optimizar el desempeño de los mismos dentro de la organización. (Robbins, 2013)

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

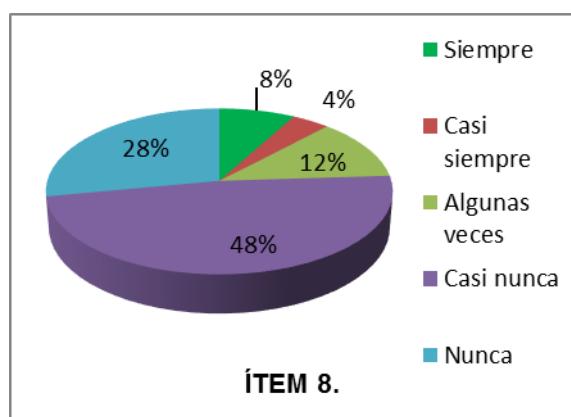


**Gráfico 4.** Indicador capacitación.

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado al talento humano de PDVAL Falcón.

En el análisis de este gráfico, se observa que un treinta y dos por ciento (32%) siempre presenta interés por ampliar sus conocimientos; un veintiocho por ciento (28%) casi siempre y algunas veces presenta interés, mientras un ocho por ciento (8%) casi nunca presenta interés y solo un cuatro por ciento (4%) nunca lo presenta. El tal sentido, la capacitación es el proceso mediante el cual el personal adquiere conocimientos, teóricos, técnicos, y prácticos que ayudan al logro de los objetivos de la empresa. (Chiavenato,2014). Por lo cual el adiestramiento del personal es sumamente importante, debido que, por medio de la formación continua y constante, se puede tener mayor rendimiento a la hora de realizar sus labores dentro de la organización.

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona



**Gráfico 5.** Indicador autonomía.

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado al talento humano de PDVAL Falcón.

Al observar los resultados un cuarenta y ocho por ciento (48%) de los encuestados expresó que casi nunca la responsabilidad del puesto de trabajo le permite llevar a cabo la toma de decisiones; un veintiocho por ciento (28%) nunca se le permite, mientras un doce por ciento (12%) casi siempre, el ocho por ciento (8%) siempre y cuatro por ciento (4%) casi siempre. Vinculado a los resultados, el concepto de autonomía es la capacidad de los empleados para el control de su situación laboral. (Alles,2014). Cuando se cuenta con más autonomía los trabajadores y la organización pueden beneficiarse. Los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, contribuyendo al éxito de la empresa. Lo que evidencia que la empresa debe tomar en cuenta los esfuerzos que realiza su personal en sus puestos de trabajo para mantenerlos motivados.

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

## CONCLUSIONES

En lo referente al objetivo sobre diagnosticar el grado de motivación del talento humano de PDVAL Falcón se demostró lo siguiente:

La organización solo ofrece a sus trabajadores beneficios socioeconómicos y como base fundamental para la investigación se tiene que la ausencia de la aplicación de estrategias motivacionales, ocasionan el desarrollo de un clima organizacional negativo, predominando la insatisfacción laboral: cabe resaltar que el abandono de la satisfacción del trabajador origina que la empresa deje de ser eficiente en términos de operatividad, no puedan cumplir con metas y objetivos planteados, la disminución de la calidad de los servicios prestados a los clientes; esta situación afecta directamente y negativamente al empleado, lo cual evidencia que en la organización no cuenta con un programa de incentivos que estimule al personal a crear hábitos de trabajo que le resulten satisfactorios y les brinden la oportunidad de desarrollar mejor su labor. Como se puede inferir, tomando en cuenta los resultados obtenidos en la investigación y su conclusión se realizan las siguientes recomendaciones:

- Tomar en cuenta la motivación del talento humano si se quiere obtener un óptimo desempeño, ya que es una de las pocas vías que ayudaran a mejorar la productividad y el logro de los objetivos.
- Establecer planes, estrategias, programas de incentivos acordes a las necesidades del personal a cargo de las diferentes actividades que se desarrollan en la empresa.
- Evaluar de forma anual la efectividad de la ejecución de las estrategias motivacionales.
- Rediseñar los programas de capacitación para elevar los índices de productividad.

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2014) La marca recursos humanos: cómo lograr prestigio dentro de la organización [The human resources brand: how to achieve prestige within the organization]. Primera edición Granica C.A. Buenos Aires.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica [The research project: Introduction to scientific methodology]. (6a ed.) Episteme. Caracas.
- Chiavenato, I. (2010). Gestión del Talento Humano [Human Talent Management]. México: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2014). Gestión del Talento Humano [Human Talent Management]. México: Editorial McGraw – Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. [Research methodology]. 6<sup>a</sup> Edición. Bogotá.
- Martínez-Ferrando, J. (2011). Teoría y Práctica en Recursos Humanos: Habilidades Directivas. [Theory and Practice in Human Resources: Management Skills]. Editor GRIN Verlag. ISBN 3640811453
- Miranda-Hoyes, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa [Motivating human talent: The key to a company's success]. Revista *Investigación y Negocios*, 9(13), 20-27.
- Navarro, J., Montserrat-Yépez, C., Ayala, Y., & D. de Quijano, S. (2011) Un Modelo Integrado de Motivación Laboral Aplicado a una Muestra Multicultural [An Integrated Model of Labor Motivation Applied to a Multicultural Sample]. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 27(3), 177-198 Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n3/v27n3a3.pdf>
- Orué-Arias, E. (2011). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porras*.2(1), 90-160 Recuperado de: <http://repositorio.usmp.edu.pe/>

Rita Yohanna Fernández García, Jesús Antonio Pirona

Porret-Gelabert, M. (2012). Gestión de personas: manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. [People management: manual for human capital management in organizations]. Editorial Business y marketing School. Recuperado de: [www.esic.edu/editorial](http://www.esic.edu/editorial)

Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. [Organizational behavior]. Décima Quinta Edición. PEARSON. México.

2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).