



Capítulo II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente variable en estudio ha sido analizada en diversas investigaciones que, sirven de punto de referencia y comparación para el presente trabajo y que a continuación se exponen los siguientes antecedentes:

De acuerdo con Chávez, Escalante y Ramírez (2011), en su trabajo titulado “Análisis de la motivación laboral en la empresa Aserca Airlines, C.A.”, estableció como objetivo principal analizar la motivación laboral en la Empresa Aserca Airlines C.A. Oficina Aeropuerto La Chinita, y realizada en base a los planteamientos de Chiavenato (2007), Robbins (2005), Bruce y Pepitone (2002), Guillen y Guil (2000), entre otros.

La investigación se caracterizó por ser descriptiva, de campo y su diseño fue no experimental, transaccional descriptivo. La población estuvo constituida por noventa y seis (96) sujetos pertenecientes a la empresa anteriormente mencionada, y la técnica de recolección de datos implementada fue la observación mediante encuesta que para ello se diseñó un cuestionario constituido por treinta y tres (33) ítems con cinco alternativas de respuesta.

Se aplicó la confiabilidad de la fórmula de Alfa Crombach, la cual arrojó un índice de 0,82 y como técnica de análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva y la tabulación obteniéndose como resultado que los empleados poseen un alto nivel de motivación, siendo positivo para la productividad de la empresa y para el logro de los objetivos organizacionales.

Este antecedente orientó sus recomendaciones a diseñar e implementar estrategias efectivas para mantener los altos niveles de motivación laboral, a través del aumento de los salarios, reconocimientos, auditorias periódicas, entre otras.

Esto constituye un aporte significativo e importante, ya que permite conocer el nivel de motivación laboral que presenta cada uno de los sujetos pertenecientes a la empresa lo cual generará mayor productividad para el logro de los objetivos organizacionales.

De igual forma, Echeto (2011), en su trabajo titulado “Análisis de la motivación laboral en la empresa Marketing Mix C.A”., sucursal Maracaibo; estableció como objetivo analizar la motivación laboral en los empleados de Marketing Mix C.A., tomando como base los enfoques de de los autores Robbins (2004), Guillen y Guil (2000), Chiavenato (2000), entre otros.

Dicha investigación se realizó de tipo descriptiva de campo, y se consideró como un diseño no experimental en la clasificación de transeccional descriptivo. Además la población estuvo compuesta por quince (15) trabajadores pertenecientes a la organización.

Para la recolección de datos, se utilizó como técnica la observación mediante encuesta cuyo instrumento de medición fue un cuestionario compuesto por treinta y tres (33) ítems con cinco (5) alternativas de respuestas.

Así mismo, para el cálculo de la confiabilidad se manejó el método de Alfa Crombach, dando como resultado un rtt de 0,83 y se dispuso del uso de las estadísticas descriptivas, lo que indica que, el nivel de motivación del personal de la empresa Marketing Mix C.A., sucursal Maracaibo es muy alto y que la presencia de los factores higiénicos y motivaciones es optima.

Lo anteriormente planteado, sirve de aporte fundamental a la presente investigación gracias a los resultados obtenidos ya que se pudo demostrar que el nivel de motivación se encuentra acorde para lograr los objetivos organizacionales que se hayan propuesto dentro de la empresa.

Igualmente Lobo y Lugo (2010), en su investigación titulada “Análisis de la motivación laboral en el personal obrero del instituto universitario de tecnología de Maracaibo”, estableció como propósito de estudio analizar la motivación laboral en el personal obrero del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo.

Para cumplir con el objetivo general se estudió la teoría de Herzberg, además de los autores Robbins (2004), Chiavenato (2000), Calvino (2000), Guillen y Guil (2000), Chiavenato (2000), entre otros. La misma se tipificó con un estudio descriptivo y de campo abordándose una muestra de ciento un (101) personas.

En cuanto a la técnica de recolección de datos utilizada fue la observación mediante encuesta, la cual estuvo compuesta por un cuestionario conformado por treinta y tres (33) ítems con varias alternativas de respuesta dirigido al personal obrero de la institución.

Como resultado se obtuvo que los obreros del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, tienen una motivación laboral media obtenidos a través de la tabulación de datos de una matriz de doble entrada y que a su vez, se utilizó estadística descriptiva basada en tablas de frecuencia absoluta y porcentajes.

Se considera que este antecedente es de gran utilidad debido a que permite por cuanto estudia la misma variable: motivación laboral, y que permite obtener conocimientos en tanto a los factores motivacionales como a los factores higiénicos presentes en los trabajadores de dicha organización.

Por otro lado, Bracho, González, y Henao (2010), en su investigación titulada “Diseño de estrategias de motivación laboral para los trabajadores de la empresa Quincallerías Rivas C.A.”, la cual tuvo como propósito diseñar estrategias de motivación laboral para los trabajadores de la empresa Quincallerías Rivas C.A.

Así mismo, para su fundamentación teórica se utilizaron los planteamientos de Chiavenato (2000), Robbins (2005), Garrido (2003) y Francés (2001), entre otros. En cuanto al tipo de investigación, fue descriptiva, de campo con un diseño no experimental transeccional y que a

su vez se utilizó la observación mediante encuesta para la recolección de datos, empleándose así un cuestionario con cinco alternativas de respuesta y que se le aplicó a cuarenta (40) sujetos pertenecientes a la organización.

Para la confiabilidad y validez de los resultados fue utilizado Alfa Crombach y que en consecuencia se obtuvo un rtt de 0,95 a través de un análisis de estadística descriptiva mediante la distribución de frecuencias.

Como resultado se obtuvo que los empleados se encuentran medianamente motivados que a pesar de contar con algunos aspectos positivos, existen algunos que desfavorecen a la empresa y que estos pueden estar relacionados con el poco reconocimiento e incentivo que se les otorga.

La presente investigación sirve de aporte fundamental ya que a través de los resultados obtenidos se permite determinar la motivación de cada empleado además de proponer, el diseño de estrategias de motivación laboral que pueden a su vez solventar problemas de baja motivación ya sea que se presente en el momento o para situaciones futuras que podrán conducir al éxito de la organización.

Para Buitrago, Leal, Otero, y Parra (2010), en su investigación titulada “Análisis de la motivación laboral de los empleados del departamento de servicios en la empresa Ferretería EPA C.A”, tuvo como objetivo principal analizar la motivación laboral de los empleados del departamento de servicios en la empresa Ferretería EPA C.A. (tienda 11).

Para dicho estudio se fundamentaron las bases teóricas en Robbins (2005), Porret Galabert (2007), López (2008), Bruce (2002), Guillen y Guil (2000), Robbins (2004), Hellriegel y Slocum (1999), Davis y Newstrom (2003), Robbins (2001).

Del mismo modo, el tipo de investigación fue descriptiva de campo cuya población fue de sesenta (60) trabajadores. Además se tiene que la técnica para la recolección de datos fue la observación mediante encuestas constituido por veintinueve (29) ítems.

Por otra parte, las estadísticas utilizadas fueron de tipo descriptivo específicamente frecuencia absoluta y porcentajes obteniéndose como resultados que los empleados del departamento de servicios de Ferretería EPA C.A. (tienda 11), poseen un nivel bajo de motivación laboral.

Por lo tanto, dicho antecedente al igual que los anteriores ya mencionados constituye un aporte de suma importancia, debido a que permite abordar los conocimientos en cuanto a la variable de estudio y que además gracias a los resultados obtenidos pueden generarse una serie de recomendaciones y diseño de estrategias destinadas a mejorar la motivación laboral de los empleados dentro de la organización.

2. BASES TEÓRICAS

La presente investigación que presenta como variable de estudio es la motivación laboral y cuya fundamentación teórica será descrita a continuación.

2.1. MOTIVACIÓN LABORAL. DEFINICIÓN

Para Robbins (2005, p. 155) define la motivación laboral como “los procesos que dan en cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”.

De tal manera, Robbins explica que la motivación laboral es un proceso que va a necesitar de la fuerza del trabajador por lograr una meta, además de depender de lo constante que pueda ser el empleado para lograrla.

Por otra parte, para Gelabert (2010, p. 86) la motivación laboral es “lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano y que, dentro del ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible”.

En este sentido, Gelabert (2010) afirma que la motivación laboral es todo aquello que el empleado quiere realizar en su trabajo de la mejor manera y a su vez está relacionada con la dirección, impulso y el mantenimiento del comportamiento para lograr dicho objetivo dentro de la organización.

Por último, Chiavenato (2002, p. 596) explica que la motivación laboral “es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales”.

De acuerdo con esta definición, el referido autor asegura como aquel esfuerzo por parte del trabajador para lograr todas aquellas metas de la organización, así como también aquellas necesidades individuales dedicando altos niveles de esfuerzos.

Para los efectos de esta investigación, la definición anteriormente planteada es la más adaptada ya que el autor establece que la motivación laboral dedica un esfuerzo mayor específicamente dentro de la organización para el logro de los objetivos y que a su vez se concentra también en el aspecto personal del trabajador al momento de referirse que la motivación laboral se encuentra condicionada por la satisfacción de algunas necesidades individuales.

2.2. FACTORES DE INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN LABORAL

Así mismo, Benavides (2004, p. 243) explica que para brindar un conocimiento básico de los factores de influencia en la motivación, se debe detener en tres (3) factores fundamentales: 1) las diferencias individuales, 2) las características de los puestos y 3) las prácticas organizacionales. Además, el referido autor señala como necesario que los administradores consideren la interacción de estos factores y su influencia en el desempeño laboral de los empleados para elaborar un programa eficaz de motivación.

Por otra parte, Gelabert (2010, p. 89) señala que el comportamiento humano es muy complejo y para explicarlo es necesario tomar en cuenta una serie de aspectos relevantes, así como también, una vez que dicho comportamiento es afectado por varios factores entre los que destaca: 1) Los roles y normas, 2) Los sentimientos, actividades e interacciones y 3) las tradiciones, usos y costumbres.

Según Gelabert (2010, p. 90) afirma que los factores de influencia en la motivación laboral se encuentran divididos en dos tipos de factores como lo son el externo y el interno.

2.2.1. FACTORES EXTERNOS DE INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN LABORAL

Para Gelabert (2010, p.90), estos factores son definidos como aquellos procedentes de su entorno como son los compañeros, mandos, la organización, entre otros, además de influir continuamente tanto directa como indirectamente, consciente como inconscientemente.

De esta forma, el autor afirma también que el elemento que determina de forma crucial el comportamiento del individuo en el trabajo y, por supuesto, influido por los factores estudiados, conducen a un resultado definitivo, cual es la satisfacción o no en el trabajo. Dentro de los factores más importantes se mencionan los siguientes:

2.2.1.1. AUTONOMÍA

Según Gelabert (2010, p. 90) se refiere a que el empleado busca ocupaciones laborales que sean más significativas y que, a su vez le permiten expresar su creatividad, su iniciativa e ideas sin conformarse en conseguir un empleo, el empleado desea poder realizarse con unos márgenes de autonomía.

En tal sentido, Gelabert (2010, p. 90) continúa explicando que si el empleado posee el anhelo de actuar como si él fuera su propio “jefe”, se sentirá impulsado, por lo general, hacia el logro, la competencia y la mejora.

2.2.1.2. RETRIBUCIÓN ECONÓMICA

De acuerdo con, Gelabert (2010, p. 90) explica que así un trabajador pueda sentirse muy a gusto en una organización, tiene las obligaciones familiares impuestas por la necesidad de contar con una retribución lo más importante posible. Esta retribución económica se puede dividir en unos ingresos garantizados (salario mínimo de convenio, entre otras) y las retribuciones variables (incentivos, primas, premios económicos, entre otros) que tenga un equilibrio equitativo y justo.

2.2.1.3. VENTAJAS SOCIALES

De acuerdo con Gelabert (2010, p.90) las define como aquellas en contribuir al bienestar y a la satisfacción de pertenecer a una organización que contempla esta faceta social. Además, el autor señala que estos tipos de ventajas sociales pueden ser de diferentes formas, que van desde un viaje sufragado por la empresa en beneficio del empleado, así como también entrega de acciones o participaciones de la empresa, entrega de entradas a espectáculos, entre otros.

2.2.1.4. SEGURIDAD EN EL ENTORNO LABORAL

Para Gelabert (2010, p. 91) se refiere al riesgo al que se pueda encontrar sometido la salud, integridad física y psíquica de todos aquellos trabajadores de una organización y que puede hacer parecer no atractivo para cada uno de los trabajadores. Además el autor señala que mientras sea evidente y exista una baja siniestrabilidad, va a favorecer un buen clima laboral y a su vez existirá una motivación.

2.2.1.5. DESARROLLO PROFESIONAL Y LA PROMOCIÓN

Según Gelabert (2010, p. 91) son todas aquellas aspiraciones por parte de los empleados de crecer profesionalmente, así como también de tener expectativas, mejorar su formación, experiencia, conocimientos que le ayudaran a ir escalando puestos de mayor responsabilidad dentro de la organización y que ayuden a ir mejorando la motivación del trabajador.

2.2.1.6. ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

Desde el punto de vista de Gelabert (2010, p. 91), es definida como aquella inseguridad generada por el empleo, creando a su vez una inestabilidad, además de producir en el empleado un bajo interés por los trabajos, en especial por aquellos proyectos que fructifican a largo plazo.

2.2.1.7. PRESTIGIO PROFESIONAL

Para Gelabert (2010, p. 91), son aquellos factores de gran importancia para el ser humano que también representan un elemento gratificante por la consecución de determinadas cotas de éxitos tanto dentro de la organización como fuera de ella.

2.2.1.8. COMUNICACIÓN

Gelabert (2010, p. 91) afirma que el empleado puede sentirse participe de los proyectos u objetivos organizacionales siempre y cuando existan dentro de la empresa una información facilitada, la existencia de “feedback”, así como también la información emitida procedente por otros empleados.

2.2.1.9. ESTILO DE LIDERAZGO

De acuerdo con Gelabert (2010, p. 91) asevera que es la forma de relacionarse entre los directivos o superiores y sus colaboradores haciendo que éstos se sientan más participativos e interesados en asuntos de la empresa.

2.2.2. FACTORES INTERNOS DE INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN LABORAL

Para Gelabert (2010, p. 92), los factores internos son aquellos propios de la personalidad del empleado, generados por la información recibida por el exterior ocasionando así un acto o acción por parte de trabajador.

En tal sentido, el autor afirma también que es difícil distinguir con exactitud si los actos o reacciones son propias del trabajador o del entorno, pero lo que si se tiene claro es que la personalidad del individuo se verá afectada y a su vez manifestada ante los demás. Algunos de estos factores internos definidos por el autor son:

2.2.2.1. ESTADO DE ÁNIMO

De acuerdo con Gelabert (2010, p. 92) son todos aquellos momentos en la vida del empleado donde su estado de ánimo es negativo impidiéndole actuar normalmente afectando directamente su trabajo, produciendo de tal forma falta de atención, generando escasa de comunicación, apareciendo conflictos con su comportamiento, además del rechazo de los que le rodean llevándole a una situación de fracaso, y que en ocasiones pueden transformarse en estados depresivos que requieren de una mayor o menor atención médica.

De tal manera, continúa explicando el autor, que es conveniente detectarlo y procurar encontrar soluciones si es posible. Por el contrario, un estado ánimo positivo ocasiona en el trabajador que sus actuaciones y decisiones sean las más acertadas, además de ayudarle a mantener una buena comunicación con los demás y desarrollar buenas relaciones conduciéndole al éxito.

2.2.2.2. TENDENCIA A LA CREATIVIDAD

Según Gelabert (2010, p. 92), afirma que los trabajadores con éste tipo de tendencias es necesario detectarlas lo más rápido posible, ya que ellos representan un futuro importante para la organización de tal manera que, puedan ser estimuladas a través de los medios técnicos e intelectuales que ellos necesiten.

2.2.2.3. SITUACIONES DE ESTRÉS

Para Gelabert (2010, p. 93) son definidas como aquellas tensiones a las que pueden estar sometidas los trabajadores y que su equilibrio físico y mental no lo puede soportar generando consecuencias en el rendimiento y en el comportamiento. A su vez existen trabajadores que pueden soportarlos, y que es necesario que la empresa u organización ayude al empleado con los medios necesarios para reducir estas situaciones.

2.2.2.4. AFÁN DE LOGRO

De acuerdo a Gelabert (2010, p. 93) asevera que son aquellos trabajadores con un ánimo competitivo, el cual le permite el logro de metas, resultados y efectos. Estos trabajadores por lo general son inquietos y se automotivan, además de que la rutina los agobia y solo se concentran en conseguir la meta propuesta.

2.3. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

En el siglo XXI se han llevado a cabo muchos estudios e investigaciones acerca de la motivación laboral, logrando el mejoramiento de esta variable dentro de las organizaciones con base en teorías creadas el siglo pasado, algunas de estas se presentan a continuación.

2.3.1. TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES

Maslow citado por Chiavenato (2002, p. 589) plantea que los humanos disponen de una jerarquía de cinco (5) necesidades y si se satisfacen una necesidad relativamente, la siguiente necesidad predominará el comportamiento de la persona. Estas necesidades se clasifican en:

(a) Necesidades fisiológicas: Incluyen hambre, sueño, sed, sexo y otras necesidades básicas.

(b) Necesidades de seguridad: incluye seguridad, protección contra amenaza o peligro o emocional.

(c) Necesidades sociales: incluyen afecto, filiación o precedencia, aceptación o amistad.

(d) Necesidades de estima: incluyen favores internos de estima, como respeto a sí mismo, autonomía, sentido de competencia y factores externos de estima, como estatus, reconocimiento, prestigio, atención y consideración.

(e) Necesidades de autorrealización: necesidad más elevada del ser humano. Constituye el impulso de ser aquello que es capaz de ser y maximizar las aptitudes y capacidades potenciales.

Plantea Benavides (2004, p. 249) que los individuos poseen una compleja pirámide de cinco categorías de necesidades, colocando en orden de importancia: fisiológica (en la base), de seguridad, de asociación, de estimación y autorrealización (en la punta). A medida que una persona va satisfaciendo cada uno de estos niveles de necesidades, la motivación se desplaza al de necesidades inmediatamente superior con el propósito de satisfacerla.

Por otro lado, Robbins (2005, p. 156) explica que los seres humanos tienen una cadena, pirámide o jerarquía e necesidades, las cuales influyen de manera directa en su comportamiento y rendimiento laboral, a medida que una persona llegue a satisfacer una necesidad empezando por la base o primera de la cadena o jerarquía, por consiguiente pasara al siguiente nivel de necesidades y así sucesivamente hasta alcanzar todas relativamente, ya que siempre aparecerá una nueva carencia. Cada ser humano se encuentra un ordenamiento de las cinco necesidades siguientes:

(a) Fisiológicas: Hambre, sed, abrigo, sexo, entre otras.

(b) De seguridad: defensa y protección contra daños físicos y emocionales.

(c) Sociales: afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación y amistad.

(d) De estima: Factores internos como respeto por uno mismo, autonomía y realización y factores externos como posición, reconocimiento y atención.

(e) Autorrealización: el impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser.

2.3.2. TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN E HIGIENE DE HERZBERG

Plantea Chiavenato (2002, p. 600) que los factores higiénicos son aquellos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, entre los cuales están: salario, política y directrices de la organización, estilos de supervisión, condiciones ambientales de trabajo, seguridad en el empleo y las relaciones con el superior, los colegas y los subordinados. Son factores del entorno.

Así mismo, Robbins (2005, p. 159) plantea que esta teoría se encuentra relacionada con satisfacción laboral. Por otra parte, el autor los clasifica en factores intrínsecos o motivacionales, como el progreso, reconocimiento, responsabilidad y logros, están vinculados con la satisfacción. En cambio los factores extrínsecos o higiénicos, como la supervisión, salario, normas de la compañía, relaciones con los demás, seguridad laboral y condiciones laborales pertenecen a la satisfacción laboral.

Del mismo modo, Benavides (2004, p. 255) también argumenta sobre la relación entre la satisfacción y la insatisfacción, al comentar que la satisfacción está relacionada con factores de higiene, clasificando estos factores como las características del ambiente de trabajo, así como los salarios, el prestigio formal, estatus y seguridad en el empleo. Así mismo, en caso de que estos factores higiénicos sean positivos, mantiene un nivel

razonable de motivación laboral, aunque no necesariamente lo incrementan.

Benavides clasifica estos factores higiénicos de la siguiente manera:

(a) Factores económicos: Sueldos, salarios, prestaciones.

(b) Condiciones laborales: iluminación, temperatura, todo lo relacionado con el entorno físico.

(c) Seguridad: privilegios, antigüedad, reglas de trabajo justas, políticas.

(d) Factores sociales: oportunidades para relacionarse con los demás trabajadores.

2.4. TEORÍAS CONTEMPORÁNEAS DE LA MOTIVACIÓN

Las teorías anteriores son muy conocidas, pero hay varias teorías contemporáneas que tienen algo en común; tienen el grado razonable de apoyo documental, desde luego, esto quiere decir que las teorías de las que se va a hablar sean cuestionables. Las llamamos “contemporáneas” no por el hecho de que hayan sido creadas hace poco, sino por el hecho de que representan la explicación moderna de la motivación laboral.

2.4.1. TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE McCLELLAND

Para Robbins (2005, p. 162) la teoría de las necesidades de McClelland se define como un impulso que poseen algunas personas por disfrutar, luchar por la realización personal, por distinguirse de los demás ya que tienen el deseo de hacer mejor las cosas, en pocas palabras buscan el éxito personal.

Esta teoría se enfoca en tres variables: necesidades de logro, de poder y de afiliación que se definen como sigue:

(a) Necesidad de Logro: El impulso de sobresalir, por tener realizaciones, por luchar para tener éxito.

(b) Necesidades de poder: Necesidad de hacer que otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo.

(c) Necesidades de afiliación: Deseo de tener relaciones amistosas y cercanas.

Según Chiavenato (2002, p. 603) plantea que la teoría de McClelland contempla que las necesidades se aprenden y adquieren a lo largo de la vida como resultado de las vivencias personales, de esta forma las personas pueden llegar a desarrollar patrones únicos de necesidades que pueden afectar su comportamiento y rendimiento laboral. De esta manera las clasifican en: logro, poder y filiación.

(a) Necesidad de Logro: Es el deseo de ser excelente, ser mejor o más eficiente, resolver problemas o dominar tareas complejas.

(b) Necesidades de poder: Es el deseo de controlar a los demás, ser responsable de los demás o influir en su comportamiento.

(c) Necesidades de afiliación: Es el deseo de establecer y mantener amistades y relaciones interpersonales con los demás.

Por su lado, Benavides (2004, p. 254) plantea que estas necesidades van a desarrollarse dependiendo del entorno social en el cual la persona se desenvuelva, en su entorno social influye en la persona y esta cree

necesidades de logro, poder y filiación, y a su vez estas afectaran el comportamiento en su entorno laboral. Las clasifica y define de la siguiente forma:

La motivación de logros es el deseo de tener éxito según normas de excelencia o durante situaciones competitivas. La motivación de afiliación es el deseo de una persona de crear y mantener con los demás estrechas relaciones impersonales mutuamente satisfactorias. La motivación de poder es el deseo de un individuo de influir y controlar a los demás en el ambiente social.

2.4.2. EL EMPOWERMENT

De acuerdo con Alles (2007, p. 173) explica que, el empowerment “consiste en bajar la toma de decisiones de modo tal que éstas tengan lugar lo más cerca posible de los hechos (clientes, proveedores, etc)”.

De esta manera se entiende que el empowerment implica bajar, es decir, gozar con la autoridad y responsabilidad necesaria para tomar todas aquellas decisiones por parte de todas las personas que se encuentren en contacto directo con los acontecimientos, clientes o proveedores dentro del ámbito laboral.

Por otra parte, Bobadilla (2009, p.394) afirma que el empowerment “implica delegar poder y autoridad a los subordinados, a los vendedores”. A su vez también afirma que significa “auto-dirección, auto-control, auto motivación, auto-etc.”

En este sentido, se entiende entonces que el empowerment como se mencionó anteriormente es el poder que van a tener los subordinados, es decir, aquellos trabajadores que se encuentran bajo el mando de un superior y que va a implicar en ellos una dirección, control, motivación propia e individual sin tener que depender de su líder.

Por último, Gelabert (2010, p. 102) el empowerment “significa que los empleados considerados individualmente o en equipos de trabajo tienen el poder de tomar decisiones sin tener que requerir la autorización de sus superiores”.

En consecuencia, el empowerment es aquella libertad que tiene cada uno de los empleados para tomar todas aquellas decisiones dentro de la organización sin depender de la autorización de su superior.

2.5. IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN

Para Robbins (2005, p. 392) la importancia de la motivación laboral significa una de las actividades más importantes y desafiantes que llevan a cabo los gerentes, debido a que ellos esperan que sus empleados contribuyan con su máximo esfuerzo a logro de los objetivos organizaciones.

Asimismo, destaca que todos los gerentes eficaces reconocen la necesidad de saber cómo pueden motivar a sus empleados y qué les motiva, además de adaptar prácticas motivacionales para satisfacer las necesidades y deseos de los empleados ya que la motivación laboral representa un problema organizacional importante y los gerentes siguen buscando soluciones.

Por otra parte, Gelabert (2010, p. 87) explica que el trabajador con baja motivación desencadena poco esfuerzo y atención a las actividades laborales debido a que cuando una persona no consigue alcanzar un objetivo, se producirá un estado de frustración que podrá ser duradero o no desencadenando frustración y tensión. Esto a su vez ocasionará en el empleado que busque otras actividades con el fin de satisfacer la que no ha conseguido logra dentro de la organización.

En otro sentido, Martínez (2003, p.23) afirma que:

Si una persona no está interesada en su tarea, la rechazará automáticamente, actuará con desgana y no le dedicará toda la atención que merece. Por el contrario, aquellos empleados identificados con su tarea emprenderán su función con más ilusión y energía.

De tal manera que, un empleado que se encuentra altamente motivado, dedicará su esfuerzo en el cumplimiento de las tareas propuesta por la organización, mientras que uno que se encuentre con una motivación baja, se desentenderá de todo aquello que deba hacer ocasionando una falta de atención dentro de su puesto de trabajo.

3. SISTEMA DE VARIABLES

3.1. DEFINICIÓN NOMINAL

Motivación Laboral.

3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Para Chiavenato (2002, p. 596) la motivación laboral, es el deseo de alcanzar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales,

condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales.

3.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL

La motivación laboral se define como el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo de los trabajadores en la empresa Pirela Salazar y Asociados S.C. para lograr determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales.

Esta variable fue medida a través de un instrumento, elaborado por Paccini, Queipo, Salazar (2012), tomando en consideración las dimensiones e indicadores que se presentan a continuación en el cuadro de operacionalización.

Cuadro 1
Operacionalización de la Variable

| Objetivo General: Analizar la motivación laboral de los trabajadores en la empresa Pirela Salazar y Asociados S.C. | | | |
|--|--------------------|--|---|
| Objetivos Específicos | Variable | Dimensión | Indicadores |
| Describir los factores externos de influencia en la motivación laboral de los trabajadores en la empresa Pirela Salazar y Asociados S.C. | Motivación Laboral | Factores externos de influencia en la motivación laboral | Autonomía Retribución económica Ventajas sociales Seguridad en el entorno laboral Desarrollo profesional y la promoción Estabilidad en el empleo Prestigio profesional Comunicación Estilo de liderazgo |

Cuadro 1
(Cont...)
Operacionalización de la Variable

| Objetivo General: Analizar la motivación laboral de los trabajadores en la empresa Pirela Salazar y Asociados S.C. | | | |
|---|--------------------|--|---|
| Objetivos Específicos | Variable | Dimensión | Indicadores |
| Analizar los factores internos de influencia en la motivación laboral de los trabajadores en la empresa Pirela Salazar y Asociados S.C. | Motivación Laboral | Factores internos de influencia en la motivación laboral | Estado de ánimo Tendencia a la creatividad Situaciones de estrés Afán de logro |
| Determinar el nivel de motivación de los trabajadores en la empresa Pirela Salazar y Asociados S.C. | | Objetivo que será alcanzado estadísticamente | |

Fuente: Paccini, Queipo y Salazar (2012).