



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**

**INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ENERO-JUNIO 2017**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRACTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA**

**La motivación y su influencia en el desempeño del personal operativo de la**

**Empresa Cnel. Los Ríos.**

**EGRESADA**

**Gina Patricia Barahona Adrihan**

**TUTORA**

**Ing. Wendy Lorena Ocampo Ulloa, Mae**

**AÑO 2017**

# **LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA CNEL. LOS RÍOS.**

## **INTRODUCCIÓN**

La empresa CNEL los ríos se dedican a la prestación, comercialización y distribución de energía eléctrica en todo el país, inició su actividad el 15 de diciembre del 2008 mediante escritura pública donde funcionaron las empresas de distintas provincias, esto se basa en la necesidad de la humanidad, debido a que la energía eléctrica es un servicio básico fundamental para el hogar, las industrias y el comercio en todo el mundo, este servicio es indispensable para la satisfacción de los seres humanos en las diferentes actividades que realizan.

La distribución de energía eléctrica se ha venido dando de manera satisfactoria en todo el país, y ha logrado convertirse en uno de los más grandes y principales distribuidores y comercializadores de este servicio básico como lo es la electricidad que es una necesidad fundamental para la humanidad en todo el mundo, esta organización corporación nacional de electricidad (CNEL) los ríos es una de las empresas más conocida por sus servicios a nivel nacional e internacional.

La sublinea de investigación que guarda relación con el tema a tratar es el modelo de Gestión Administrativa se considera de gran importancia su desarrollo debido a que a través del mismo podemos establecer y analizar que la motivación en los empleados afecta a la empresa de manera negativa, y utilizamos las herramientas necesarias para la recopilación de datos y vía a la información importante para poder detectar los factores que aquejan a los empleados, utilizando los recursos de talento humano y tecnología.

El tipo de investigación que se realizó en este trabajo fue el descriptivo, porque se evidencia que su proceso es el análisis la comprensión la observación de los diferentes

tipos de situaciones que se manejan dentro de esta organización, y el instrumento utilizado para recaudar la información que se necesitaba fue el de la entrevista hacia varios empleados de la institución con el propósito de saber todo lo referente a las problemáticas que existen dentro de la empresa.

El objetivo de este caso de estudio es saber qué tipo de tácticas o destrezas se encuentra utilizando la organización, para que los empleados estén con dificultades para realizar sus tareas correspondientes con éxito y completas, sobre todo por qué carecen de motivación para trabajar dentro de la empresa, mediante la observación y la entrevista se coleccionaron datos que examinaron que elementos internos estarían afectando el ambiente laboral entre los empleados de la empresa.

## **DESARROLLO**

La empresa Eléctrica Cnel Los ríos, se constituye el 15 de diciembre del 2008 mediante escritura pública donde funcionaron las empresas de distintas provincias, mediante decreto ejecutivo N° 1459 el 13 de marzo del 2013, se crea esta empresa con el fin de que facilite servicio público de comercialización, repartición de energía eléctrica y actividad de generación en el área de prestación establecida, esta empresa tiene como objetivo satisfacer la necesidad del ser humano en los distintos beneficios que brinda la energía eléctrica.

Comenzó gracias a la necesidad de diferentes tipos de penurias comerciales y personales, donde se veía que la energía eléctrica es un servicio prioritario para la humanidad, tanto para los negocios las industrias, como para las familias en los diferentes hogares, se encuadra que esta entidad no tiene fines de lucro, con una democracia bien precisada, ya que en la actualidad la energía eléctrica es un servicio básico.

La entidad se encuentra ubicada en las calles general Barona y 9 de noviembre y manteniendo una planta en la calle 5 de junio y chopitea, las personas son atendidas en el área administrativa en base a todos sus requerimientos o solicitudes, la energía eléctrica no es un lujo sino una necesidad, hoy en día todos utilizamos este servicio, con esta prestación se presentan algunos inconvenientes tales como; la falta de seguridad al personal, no hay incentivos, falta de comunicación, pero el reto es salir adelante tanto en la parte administrativa como en la operativa venciendo todos los obstáculos que se presenten a lo largo del camino.

En la actualidad la empresa Cnel los ríos se encuentran liderada por el Ingeniero Raymond Castillo quien es su representante legal.

Luego de haber realizado la indagación pertinente de cada uno de los empleados mediante entrevista y observación se descubrió que la falta de seguridad en el personal que labora dentro de esta organización es uno de los inconvenientes más suscitados ya que el personal operativo no cuenta con las herramientas necesarias en caso de lluvias por ejemplo el temor se apodera de ellos porque es ahí donde no existe la investidura suficiente para poder realizar trabajos eléctricos por esta razón el personal muchas veces se encuentra desmotivado para cumplir dichos trabajos.

Según (Ray Asfahl, 2012) Hasta ahora hemos revisado las funciones más visibles del trabajo de gerente de seguridad e higiene, muchas de las cuales las requiere el estado o las dependencias federales. Ahora bien, son aún más importantes para la higiene y la seguridad de los trabajadores otras funciones que no se exige al gerente de seguridad e higiene, pero que debe cumplir. Una de estas tareas voluntarias pero importantes es el análisis exhaustivo de las causas potenciales de las lesiones y enfermedades que ya hayan ocurrido en la planta.

Incluso los accidentes o incidentes que no hayan originado lesiones o enfermedades, pero que hubieran podido hacerlo, deben estudiarse para impedir que se repitan. (p.28).

En esta empresa los empleados no cuentan con la seguridad que se requiere para realizar sus trabajos, vienen denunciando a muchos jefes ya que estos incumplen la obligación de proteger la integridad de los trabajadores, en esta empresa se evidencian empleados con lesiones discapacidades y en casos, fallecimiento en ciertos empleados de esta organización, en la empresa Cnel cada empleado operativo pone en riesgo su vida ejerciendo su trabajo eléctrico realizando sus tareas sin seguridades técnicas por falta de capacitación o conocimiento del mismo.

En esta organización la desmotivación es evidente ya que los empleados no cuentan con el apoyo, los recursos, la autoridad suficiente para llevar a cabo una tarea encomendada, por lo tanto el personal operativo se siente desmotivado para ejercer su trabajo por varios factores internos tales como: no reciben reconocimientos o recompensas, no se les pagan horas extras, la sobrecarga de trabajos, ocasionando así que los empleados laboren con una baja motivación y contagien a sus compañeros de su malestar trasmitiéndole negatividad a los mismos, los empleados con una baja motivación crean trabas y no son capaces de tener iniciativa para plantear soluciones o realizar una correcta toma de decisión.

Según (José Ignacio Velázquez Rivas, 1996, pág. 15) La motivación a tener y mantener un empleo está en línea de la motivación a pertenecer, por lo que queda fuera de lo que aquí vamos a analizar. La “profesión” alude a las habilidades productivas que posee determinado individuo, se trata de aquellas operaciones que se supone sabe hacer. Como toda formación implica un aprendizaje que alcanza con esfuerzo.

Por lo cual en esta empresa no se encuentran dichas características con respecto a la motivación del personal operativo, a través de la desmotivación laboral en esta organización se evidencia la falta de incentivos, los empleados no reciben el mismo, económico, emocional y jerárquico, razón por la cual no laboran con la motivación suficiente para llegar a los objetivos establecidos por la empresa, por lo tanto este inconveniente hace que los empleados se sientan poco o nada valorados a menudo por una clara falta de reconocimiento.

Los empleados consideran los incentivos como estímulo y se sienten tomados en cuenta, ya que de esta manera el personal rendirá mucho más en la empresa.

La insatisfacción laboral en la empresa se evidencia por que los empleados no son reconocidos jerárquicamente ni se los valora por sus trabajos realizados exitosamente, pero si realizan sus tareas de manera incorrecta se lo resaltan de modo inmediato con amonestaciones y sanciones económicas,

Según (Chapman, 2011) Los gerentes y empleadores necesitan incorporar esta realidad a sus planes. Sus empresas u organizaciones están en riesgo de perder miembros valiosos, principalmente por que el personal no se siente apreciado por sus supervisores y compañeros de trabajo, la mayoría de los gerentes no es consciente de este hecho y, por lo tanto, se centra más en el poder de los beneficios financieros para retener a los empleados, pero como nos dijo un encargado que estaba harto “no hay dinero suficiente que me pudieran ofrecer para quedarme la falta de apoyo es terrible”. (p.5).

El personal operativo de la empresa demuestra su inconformidad laboral ya que no tienen oportunidad de ascenso, no son valorados y remunerados económicamente en la empresa, haciendo que trabajen de modo poco productivo y con baja calidad de servicio.

La comunicación es otro de los factores que impide cumplir con los objetivos propuestos, ya que la misma es deficiente internamente en la organización, los carentes flujos comunicativos forman problemas y penurias dentro de la organización, se evidencia que la comunicación interna es deficiente y no planificada teniendo como consecuencia resultados desfavorables para la institución.

Según (Jesús García Jiménez, 1998) La comunicación interna es todavía una de las grandes asignaturas pendiente de la empresa Reconocida por todos los hombres de empresa como una necesidad ineludible del servicio de una gestión moderna e

innovadora la comunicación interna no ha alcanzado todavía ese reconocimiento práctico. (p.1)

En la empresa se manifiesta que no hay una buena comunicación entre el personal operativo compañeros y directores, de manera que se comunican con diplomacia, pero no con empatía por tal razón la ineficiencia y el malestar general es muy notorio en el personal operativo de esta empresa.

Y siguiendo con los inconvenientes de esta organización tenemos otro factor que es el ambiente laboral, también se registra que dicho clima laboral no es armonioso entre los empleados, ya que se encuentran con exceso de supervisión, vigilancia y control por parte de sus superiores o de sus mismos compañeros razón por la cual no tienen cierta movilidad interpretada como independencia, haciendo que el personal se sienta vigilado y controlado de manera acosante, por lo tanto se genera un ambiente laboral muy pesado dentro de la empresa.

**Según (Federico Gan Bustos, 2012)** El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes **el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de las empresas condicionado por múltiples cuestiones, desde las normas internas de funcionamiento,** las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamiento, pasando por las aptitudes de las personas que integran el equipo los estilos de dirección de líderes y jefes los salarios y remuneraciones hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza. Sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o el ambiente laboral. (p.12).

En esta organización se detecta un clima laboral desfavorable para los empleados, lo que repercute negativamente en su productividad y en la calidad de sus tareas, teniendo así al personal de manera incomoda en su lugar de trabajo, los empleados se sienten totalmente vigilados continuamente y no pueden expresar sus ideas libremente por tener un clima laboral poco agradable en la empresa, por esta razón no pueden generar una buena toma de decisión a la hora de realizar su trabajo.

En la empresa en los ríos otro de los factores que influyen en el desempeño laboral del personal operativo es el estrés, el tema del mismo domina muchas pláticas entre compañeros, en ocasiones la tensión es involuntaria en nuestro cuerpo pero ocasiona que el desempeño laboral sea más bajo y poco productivo para la empresa, crea que dicho personal pueda tomar buenas decisiones, la rigidez aparece cuando las exigencias laborales son sobrecargadas en cada individuo, la tensión laboral es muy evidente dentro de esta organización, ya que los empleados se evidencian de manera desconcentrada, sin ánimos de realizar sus tareas encomendadas, se manifiestan con mucha ansiedad, el estrés ocasiona en ellos dificultad para realizar con éxito su trabajo.

Según (Philippe Rothlin, 2011) Actualmente, el estrés en el puesto de trabajo entra, sencillamente dentro de lo normal. Parece que quien no está estresado es alguien sin importancia. Por ello a menudo se representa el estrés. Naturalmente los trabajadores estresados, que son exprimidos como un limón por los empresarios existen; pero también existe el polo opuesto. (p.5)

La sobrecarga de trabajo en esta empresa hace que el personal se encuentre estresado, teniendo como consecuencia no realizar los trabajos a tiempo, completos y exitosos ya que su estrés los conduce al cansancio físico y mental y de esta manera no toman buenas

decisiones en la empresa y se cometen muchas deficiencias en las tareas encomendadas ya que el estrés afecta a todos los funcionarios de esta organización.

Otro problema que suscita en esta empresa es que la unidad de talento humano no realiza el proceso de contratación adecuado lo que implica serios inconvenientes para la empresa y el funcionario, los mismos que son asignados con limitado conocimiento del área eléctrica, razón por la cual muchos empleados dentro de la organización no están conformes con los cambios que se dan con el personal que delegan para ciertas áreas cuando dentro de la misma hay profesionales que pueden ascender para el puesto solicitado, o simplemente realizar el trabajo de acuerdo a su perfil, en la unidad de talento humano no se realizan eficientemente la reestructuración de carrera con los empleados lo que genera malestar entre ellos.

Según (R. Wayne Mondy, 2005) A través del proceso de empleo una organización se asegura de contar siempre con el número adecuado de empleados, que posean las competencias necesarias, en los puestos correctos y en el momento oportuno, para lograr sus objetivos implica el análisis de puesto en la planeación de recursos humanos el rendimiento y la selección.(p.5).

En esta empresa se evidencia que cierto personal contratado no cumple con el perfil, para desempeñar el trabajo en el área que se lo asigna, hay algunos empleados que laboran en la empresa como linieros y su perfil indica que pueden ejercer otra actividad, la mayoría de los empleados de esta organización se quejan de no tener la oportunidad de realizar trabajos de acuerdo a su perfil, de no poder estar en una área que le corresponda por su nivel académico adquirido, por lo tanto este tipo de inconvenientes hacen que el personal se encuentre totalmente inconforme con la manera de cómo se maneja la contratación de los empleados.

Siguiendo con los problemas de esta empresa se detectó un mal liderazgo entre los grupos de trabajo, cuando estos son divididos por su jefes a realizar su función como empleados de la organización, se encuentra inconforme con las tareas asignadas, con el compañero que le dan ya que dicen conocerse y hay quejas de que no son equitativos los líderes enviándolos a realizar sus trabajos con la persona poco idóneas para ellos porque se quejan de que su compañero no labora igual que ellos, no tiene la misma capacidad para ejercer dicho trabajo, no conoce las rutas encomendadas, ocasionando de esta manera que el trabajo se haga más extenso, complejo y de menor rendimiento los empleados mantienen una mala relación con su líder por cuanto a su manera de liderar sin importarle lo que el empleado piense o le sugiera llevando así una pésima comunicación laboral entre el líder y el grupo.

Según (John C. Maxwell, 2015) Pocos son los líderes que logran el éxito sin que haya muchas personas que así lo deseen. Ningún líder tiene éxito sin la ayuda de otros. Tristemente tan pronto como algunos líderes llegan a la cima, dedican su tiempo a echar a otros abajo. Juegan hacer el rey de la montaña debido a su inseguridad o sentido de competencia eso puede darles resultados por cierto tiempo, pero generalmente no dura mucho. (p.4).

En la empresa se evidencia que los empleados operativos no están conformes con su líder asignado, por cuanto el mismo no le escucha las sugerencias que ellos le dan para poder realizar un trabajo en grupo donde todos ganen tanto la empresa como el empleado, afirman que su líder de grupo no es un buen guía de grupo ya que por la manera de administrar el personal hay consecuencias negativas para poder realizar el trabajo en equipo y de una manera correcta y satisfactoria.

Siguiendo con la investigación encontramos otro factor problema dentro de esta organización que es la ética del empleado dentro de la organización por parte de sus compañeros, se pudo notar que no todos son legales con los trabajos que se les asignan, ni cumplen con las metas establecidas al cien por ciento, por esta razón se genera entre ellos un pésimo comportamiento laboral, trayendo como consecuencia egoísmo y deshonor entre los empleados que no son éticos en sus labores encomendadas.

Según (Jorge Yarce, 2013) Ser ético es una condición natural del hombre, que la hemos tenido todos desde siempre, y viene con la naturaleza o condición esencial como seres humanos. Es parte de nuestra dotación básica. Tendemos al bien y procuramos hacerlo antes que el mal, como una expresión elemental de esa condición. (p.14).

En la empresa Cnel los ríos ciertos empleados no son éticos cuando realizan sus trabajos incluso hay muchos empleados que ya han sido denunciados por los usuarios cuando realizan ciertas irregularidades en las tareas encomendadas por sus jefes, aquí se evidencia que la ética por parte de los funcionarios es dudosa, creando desconfianza entre ellos y los usuarios.

Siguiendo con los problemas que se detectaron dentro de esta organización está el de capacitación, los empleados carecen de ella, por tal razón ellos no se actualizan constantemente en los temas que tienen que ver con el manejo de su área y el conocimiento de su trabajo, esto crea un inconveniente para la empresa y para los empleados ya que ellos deben estar actualizado con la información que se les debe de facilitar a través de las capacitaciones.

Según (Alfonso Siliceo, 2006, pág. 24) Estamos convencidos como ya se señaló, de que muchos problemas que nuestros empleados afrontan se deben a la falta de

educación o al mal encauzamiento de la misma. Toda empresa, como es natural, está sujeta a sinnúmero de situaciones que pueden resolverse a través de la capacitación.

De acuerdo a lo investigado en la empresa CNEL S.A, se evidencia que el personal no está siendo capacitado, razón por la cual se han suscitado los diferentes problemas dentro de la organización, esto se debe a la carencia de capacitación que genera que los empleados no tengan conocimientos actualizados para poder realizar los trabajos de forma eficiente y rápida.

Otro de los factores que ocasiona malestar en esta organización son los pagos de horas extras, esto genera que los empleados ya no deseen participar en los trabajos adicionales que se les encomienda fuera de sus horarios de trabajos, y muchas veces realizan con poco interés las tareas que usualmente deben realizar dentro de la empresa, ellos se sienten insatisfechos por que no los remuneran cuando realizan trabajos extras para la institución y menos les reconocen el tiempo que le quitan a su familia para dárselo a la empresa.

De acuerdo a (Javier Martínez Gutiérrez, 2016, pág. 23) las horas extras obligación de laborarlas cuando existan circunstancias extraordinarias que lo requieran los artículos 66 y 65 de la ley Federal de trabajo, conceden al patrón implícitamente la facultad de exigir los servicios extraordinarios al trabajador al establecer en caso puede prolongarse la jornada de labores. Y es que el trabajo extraordinario no puede ser eludido por el trabajador cuando existen circunstancias, también extraordinarias, que así lo requieran, pues este tipo de labores constituye una necesidad de la producción, a la cual no solamente el patrón debe aportar su capital si no también el operario su fuerza de trabajo, consecuentemente las primeras nueve horas extras laboradas se cubrirán a razón

del 100% más, mientras que las que exceden de dicho límite deberán pagarse al 200% más.

Muchas veces dentro de esta organización a los empleados no se les reconoce las horas extras y a muchos, se las pagan pero no puntuales, ocasionando malestar y desgano entre los trabajadores y esto a su vez provoca que los trabajadores no deseen trabajar en horarios extraordinarios y peor los fines de semana, originando problemas para la empresa y por ende a los usuarios, debido a que no se alcanza el personal para los trabajos extras que se presentan o emergencias durante los fines de semana y horarios nocturnos.

Otros de los factores negativos que influyen en la empresa es el tiempo que se demoran en entregar los requerimientos solicitados por los usuarios, muchos de estos se molestan por que la empresa no realiza sus trabajos a tiempo, ni los terminan en el lapso que la compañía lo estipula, ocasionando disgusto en los usuarios y por ende reclamos administrativos ante las autoridades competentes.

De acuerdo a (CARLOS MARTELL PINO, 2015, pág. 62) A estas tareas habría que asignarles los periodo de ejecución para que, tanto empresa, clientes y empleados, conozcan la fecha de realización. Básicamente, el objetivo que se persigue en esta acción es el de obtener los detalles del servicio de manera legible, para así poder realizar en todo momento las consultas necesarias de los trabajos ya contratados, también se conseguirá distribuir las tareas de manera más organizada sin riesgo de que se pisen unas tareas con otras y queden bien repartidas.

Por tanto, es recomendable asignar fechas a las tareas para que puedan ser planificadas con tiempos y sean conocidas por ambas partes implicadas.

Es decir que de acuerdo a lo analizado en la cita en esta empresa hay que establecer fechas para la entrega de los trabajos solicitados por los usuarios, y así poder entregarlos a tiempo sin que se les acumule los trabajos de nueva orden, para que de esta manera vayan realizando los requerimientos en un orden cronológico y no presentar molestias ni para los empleados y los usuarios.

Según (José Ignacio Velázquez Rivas, 1996, pág. 15) La motivación a tener y mantener un empleo está en línea de la motivación a pertenecer, por lo que queda fuera de lo que aquí vamos a analizar. La “profesión” alude a las habilidades productivas que posee determinado individuo, se trata de aquellas operaciones que se supone sabe hacer. Como toda formación implica un aprendizaje que alcanza con esfuerzo.

Según (Claude Lévy-Leboyer, 2003, pág. 31) La motivación es, por lo tanto, por definición un concepto multidimensional, ya que apela a las nociones de dirección (el objetivo), de intensidad (el grado de esfuerzo) y de duración (la continuidad de esfuerzo). En todo esto hay bastantes dificultades. En primer lugar, medir directamente la motivación es casi imposible, y generalmente, solo se tiene en cuenta la intensidad del esfuerzo.

Por lo anteriormente expuesto en las citas de los autores antes mencionados, en la empresa de CNEL los Ríos los empleados se encuentran afectados emocionalmente por varios factores que se mencionan en las citas, los funcionarios de esta organización realizan su esfuerzo diariamente en sus tareas cotidianas del trabajo a ellos encomendados, canalizan sus prioridades laborales en base a la motivación sea esta negativa o positiva, en comparación a esta citas se nota que la motivación es un factor importante dentro de una organización.

Según (Alfonso Siliceo, 2006, pág. 24) Estamos convencidos como ya se señaló, de que muchos problemas que nuestros empleados afrontan se deben a la falta de educación o al mal encauzamiento de la misma. Toda empresa, como es natural, está sujeta a sinnúmero de situaciones que pueden resolverse a través de la capacitación.

Otro autor nos dice que (Ramón Padilla, Miriam Juárez, 2006, pág. 11) La capacitación en una empresa es uno de los componentes principales de la inversión de un país en capital humano. En algunos países de ingreso medio y alto incluso compite en términos de importancia con la inversión en educación formal (Mincer 1994; Tan y Batra 1995). La capacitación en la empresa comprende las actividades formales e informales que buscan la trasmisión de conocimiento y/o el desarrollo de habilidades en los empleados por lo tanto, su concepto rebasa la mera capacitación en el trabajo, la cual está asociada solo a actividades informales de trasmisión de conocimientos mediante la demostración y la práctica.

En estas citas de estos dos autores se refleja la importancia que es la capacitación para los empleados en una empresa, por tal razón en la organización CNEL los Ríos se establecen ciertos inconvenientes con los empleados por no estar capacitándose continuamente, la capacitación es muy poca para el personal operativo que labora en esta empresa.

Un inconveniente más que aqueja a esta empresa es la de no contar con el personal suficiente para atender los trabajos, servicios o requerimientos que se manejan día a día en esta empresa especialmente con el personal operativo que no se alcanzan para poder atender los requerimientos solicitados.

De acuerdo (Diego López Olivares, 2005, pág. 181) a Los obstáculos que perciben los empleados de la muestra en general hacen referencia al sistema y a la organización

de trabajo. Así el obstáculo más importante es el “salario bajo”, seguido de atender “múltiples tareas al mismo tiempo” personal insuficiente para atender en el servicio” no obstante la falta de capacitación profesional.

En la empresa el hecho de no contar con el personal suficiente ocasiona malestar tantos para los empleados como para los usuarios, debido a que no se pueden cumplir todos los trabajos solicitados por los directores y por los usuarios, y esto a su vez complica al personal operativo por que los trabajos se acumulan cada vez más.

## CONCLUSIÓN

En conclusión, podemos decir que el estudio de caso realizado en esta empresa, demuestra que la motivación es un factor muy importante para los empleados por lo tanto es necesario prestar la suficiente atención al personal operativo, líder o jefe de grupo ya que si esto no se da habitualmente no se laboraría de una manera grupal o individual correctamente y con eficiencia.

A lo largo de esta investigación se demostraron diferentes conceptos que influyen en la motivación de los empleados de esta organización, se ha evidenciado que dentro de esta empresa existen causas que deben ser mejoradas como por ejemplo, la división de grupos de trabajo **ya que este no es establecido equitativamente**, la comunicación porque es deficiente dentro de la empresa, el ambiente laboral entre compañeros ya que se evidencia que no es armonioso, la forma de liderar del jefe de grupo ya que el mismo carece de potestad y decisión a la hora de ejercer su trabajo, la ética de los empleados, ya que muchos no cuentan con ella, la motivación es muy importante dentro de una organización ya que es una variable clave en los trabajadores para poder sacar adelante a una empresa.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Alfonso Siliceo. (2006). Capacitación y desarrollo de personal. Limusa.
- CARLOS MARTELL PINO. (2015). UF1093 - Elaboración del plan de trabajo . Ediciones Paraninfo, S.A.
- Chapman, G. (2011). como motivar al personal para mejorar su empresa. porta voz.
- Claude Lévy-Leboyer. (2003). La motivación en la empresa: modelos y estrategias. illustrated.
- Diego López Olivares. (2005). El sistema turístico en Nicaragua:. illustrated, revised.
- Federico Gan Bustos. (2012). clima laboral. madrid: Díaz Santos.
- Jesús García Jiménez. (1998). la comunicacion interna. Madrid: Díaz de Santo.
- John C. Maxwell. (2015). El manual del liderazgo. lidere.
- Jorge Yarce. (2013). Etica personal en acción . Bogota: Artemis.
- José Ignacio Veláz Rivas. (1996). motivos y motivacion en la empresa. madrid: ediciones Díaz Santos.
- Philippe Rothlin, P. W. (2011). El nuevo síndrome laboral Borrout. España.
- R. Wayne Mondy, R. M. (2005). Administracion de Recursos Humanos. Pearson Educación.
- Ramón Padilla, Miriam Juárez. (2006). Efectos de la Capacitación en la Competitividad de la Industria Manufacturera. mexico: naciones unidas cepal.
- Ray Asfahl. (2012). seguridad industrial y salud. mexico: cuarta edicion.

White, G. C. (s.f.). Como motivar el personal para mejorar su empresa. Porta voz.

# ***A N E X O S***

## ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO

¿Qué tipo de problemas usted encuentra en su lugar de trabajo?

---

¿Cuentan con todas las herramientas de trabajo necesarias para realizar sus trabajos Eléctricos?

---

¿Tienen exceso de trabajos en la empresa?

---

¿Se encuentra usted motivado para realizar sus tareas?

---

¿Cómo es el ambiente en donde desarrolla su trabajo?

---

¿Se siente a gusto y conforme con su líder de grupo?

---

¿Recibe usted incentivo ya sean estos emocionales, económicos o jerárquicos?

---

¿Les pagan horas extras?

---

¿El personal cumple con el perfil idóneo para laborar en su trabajo?

---

¿Los trabajos se realizan a la hora establecida y solicitada?

---

¿Cuánto tiempo tarda en atenderse las solicitudes por el usuario?

---

¿El personal se capacita constantemente?

---

¿Su jefe se preocupa por su bienestar físico y psicológico?

---

¿El ambiente laboral es tenso?

---

¿Cómo es la comunicación interna en su empresa?

---

¿Son frecuentes los problemas entre compañeros?

---

¿Siempre se estresa cuando está realizando algún trabajo en la empresa?

---

¿Los problemas que se dan en esta empresa son más operativos o administrativos?

---