

Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador

Resumen

La ciudad de Machala es una de las más representativas de Ecuador gracias a su dinámica comercial que acoge un gran porcentaje de trabajadores, pero dichos empleados no suelen ser remunerados como merecen, por tal motivo el recurso humano labora sin muchas ganas. El objetivo del presente estudio es determinar las principales causas de desmotivación de los trabajadores para ejercer sus funciones y los incentivos laborales que aplican los empresarios, mediante un estudio de enfoque cuantitativo en las empresas del sector comercial de la ciudad de Machala. La recolección de datos perteneció al sector dedicado a las actividades de carácter de atención al cliente. La metodología que fue empleada obtuvo resultados mediante el uso de la base teórica y de campo (encuesta), donde participaron 330 personas que tienen actividad laboral en este sector, las cuales pusieron en evidencia que la mayoría de empresas pertenecientes a este sector no hacen el uso de las diferentes técnicas de motivación existentes. Con este caso se podrá demostrar que en estas empresas los incentivos laborales se usan muy poco, por lo que es posible afirmar que existe un bajo nivel de práctica de incentivos laborales como medios para aumentar la motivación de los colaboradores.

Palabras clave: Motivación laboral, incentivos, tipos de incentivos, desmotivación, trabajadores.

Abstract

The city of Machala is one of the most representative of Ecuador thanks to its commercial dynamics that welcomes a large percentage of workers, but these employees are not usually paid as they deserve, for this reason the human resource works without much desire. The objective of this study is to determine the main causes of demotivation of workers to perform their duties and the work incentives applied by employers, through a quantitative approach study in companies in the commercial sector of the city of Machala. Data collection belonged to the sector dedicated to customer service activities. The methodology that was used obtained results through the use of the theoretical and field base (survey), where 330 people who have work activity in this sector participated, which showed that the majority of companies belonging to this sector do not do the use of the different existing motivation techniques. With this case it will be possible to demonstrate that in these companies work incentives are used very little, so it is possible to affirm that there is a low level of practice of work incentives as a means to increase the motivation of employees.

Keywords: Work motivation, incentives, types of incentives, demotivation, workers

Introducción

El recurso más notable que tienen las organizaciones es su capital humano, pues son los que ponen en funcionamiento a las empresas para que estas puedan desarrollarse. En ese sentido, la motivación laboral juega un papel fundamental en el desempeño de los trabajadores, la buena relación y el vínculo que se cree entre estos, lo que resulta primordial para alcanzar los objetivos empresariales e incrementar la ganancia organizacional (Aguiar et al., 2012).

La ciudad de Machala es una de las más representativas de Ecuador gracias a su dinámica comercial que acoge un gran porcentaje de trabajadores. Según los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2021), en esta ciudad existen 2272 personas que pertenecen a esta área. En este contexto, la motivación laboral es un tema que ya se conoce en el ámbito empresarial; sin embargo, el estudio es esencial para comprender que tan familiarizadas se encuentran las empresas en la ciudad de Machala con la aplicación de los métodos de incentivos en sus trabajos. De acuerdo con Zapata y Hernández (2010), los encargados de la administración del talento humano deben considerar que un sistema de estímulos apropiado, como método de gestión para la dirección, significa que los resultados en términos de productividad dependen en parte de las condiciones laborales establecidas por la empresa.

El presente trabajo investigativo se centró en determinar las principales causas de desmotivación de los trabajadores del sector comercial de la ciudad de Machala, además de averiguar si los empresarios aplican los incentivos laborales. Lo anterior se realizó mediante un estudio de enfoque cuantitativo que permitió la comprensión de los temas desarrollados, así mismo, se enfocó en indagar sobre la estrategia que utilizan para aplicar dichos incentivos laborales. Hernández et al. (2014) mencionaron que los métodos cuantitativos emplean la recopilación de datos para probar hipótesis y la recolección de información para demostrarlas, esta puede estar basada en mediciones numéricas y análisis estadístico, con los cuales es posible probar teorías. Así como también se utilizó la investigación descriptiva, que de acuerdo con Tinto (2013) permite hacer una revisión crítica y examinar en hondura la corriente de averiguación con el fin de reseñar las condiciones que originaron su aparición. Según Guevara et al. (2020), el propósito de la investigación descriptiva se basa en llegar a conocer las situaciones, prácticas y reacciones que predominan mediante la explicación precisa de las ocupaciones, objetos, procesos e individuos.

Por último, se analizó el personal que labora en las empresas del sector comercial de la ciudad de Machala. En este proceso se presentaron ciertas dificultades como la localización de los trabajadores y la escasa predisposición para responder la encuesta, lo que implicó que la obtención de datos se prolongara más de lo esperado.

Marco teórico

Motivación laboral

La motivación es un fenómeno multicausal que se origina en diversas fuentes, tales como los diferentes tipos de motivación, el reconocimiento, la promoción, el trabajo por uno mismo, las necesidades, metas y objetivos de las personas, las condiciones laborales, los salarios, etc. Cabe resaltar que una de las fuentes de estas motivaciones es el ejercicio del liderazgo (Cortés, 2004).

Sobre ello, García et al. (2009) sostuvo que el estudio de la motivación organizacional se convierte en un factor importante, porque puede estar directamente relacionado con la aceptación del cambio por parte de los trabajadores en las empresas. Sumado a lo anterior, el liderazgo tiene una influencia importante en el entusiasmo de los trabajadores, por lo que se consideró la idea de dejar que el líder maneje el grupo de manera adecuada y motive a los colaboradores. Por su parte, Guzmán (2015) planteó que existen tres tipos de motivación laboral:

- **Motivación extrínseca:** es una motivación externa, es decir, aparece en factores que no dependen del recurso humano. Además, se fundamenta en premiar el rendimiento del personal por medio de incentivos económicos.
- **Motivación intrínseca:** hace énfasis en que el trabajador es feliz con las actividades que realiza sin esperar algún incentivo. El personal que presenta este tipo de motivación ya se siente autorrealizado y está contento con lo que hace.
- **Motivación trascendente:** es una motivación para los demás, por lo que aquí encajan todos los trabajos que se llevan a cabo por propia voluntad. En pocas palabras se realizan actividades solidarias y el beneficio es para terceras personas.

Por otra parte, López (2005) añadió que la motivación en el lugar de trabajo se define actualmente como el proceso de activar, guiar, motivar y mantener el comportamiento personal con el fin de lograr las metas deseadas, por esta razón es importante conocer qué es lo que estimula la acción humana.

Los individuos somos seres integrales y únicos que no solo aportamos conocimientos, habilidades y actitudes en las organizaciones, sino que, dada la demanda y competitividad organizacional de acuerdo con las exigencias del rol que desempeñemos, requerimos de las influencias de los procesos psicológicos (motivación, inteligencia, percepción, atención, emociones, lenguaje, entre otros) que interactúan con las variables contextuales y determinan nuestra conducta organizacional. (Lozano, 2007, p. 149)

Incentivos laborales

Se considera que los incentivos laborales constituyen una herramienta gerencial que provoca un enorme impacto en la satisfacción de los trabajadores, por eso son fundamentales para el crecimiento de la productividad y el mejoramiento de la calidad del rendimiento de los colaboradores (Aguiar et al., 2012). Por su parte, Tena y Noguera (2016) mencionaron que los incentivos laborales permiten contar con profesionales capaces de agregar valor a la empresa, es decir, se logra poseer un equipo de trabajo con cualidades de entusiasmo, proactividad, compromiso y fidelidad.

Así mismo, Castro et al. (2018) definieron los incentivos laborales como iniciativas que toma una empresa para estimular al personal con la intención de mejorar en ciertas tareas o aspectos, optimizando la rapidez y eficacia con mayor calidad, y generando un menor coste a la compañía. Diferentes autores coinciden en que la aplicación de incentivos laborales en una empresa logra que los trabajadores aumenten las ganas de trabajar, reduce costos y, por ende, aumenta la productividad de la empresa. Además, el personal de la organización se entusiasma al realizar sus actividades, con lo que se obtiene un excelente ambiente laboral.

Tipos de incentivos laborales

Existen varios tipos de incentivos que se crearon con el afán de mejorar la productividad del personal, estos son los siguientes: incentivos económicos, incentivos no económicos y sistemas mixtos. Los incentivos económicos son la erogación de efectivo que la empresa le da al trabajador para que este mejore su desempeño. Por su parte, los incentivos no económicos consisten en los aspectos interiores del trabajo, que al modificarse pueden mejorar el desempeño del individuo, tales como rediseño de la estación del trabajo, redistribución de la toma de decisiones, enriquecimiento de tareas, entre otros. Igualmente, existen los sistemas mixtos que son la mezcla de estos dos últimos (Zapata y Hernández, 2010).

Por su parte, Madero (2019) señaló que es necesario determinar formas alternativas de obtener incentivos en el trabajo para que los colaboradores mantengan el interés en las actividades que realizan en el lugar de trabajo. Estas deben tener un impacto positivo y, a su vez, que no sean muy costosas para la empresa, pero que puedan ser de buen uso para los colaboradores. El mecanismo de incentivos para los trabajadores es un aspecto que deben tenerse en cuenta para aumentar productividad en las empresas. Como tal, estos incentivos se pueden medir en unidades de producción o distribuir según la experiencia o tiempo en el trabajo (Novick et al., 2002).

En concordancia, Zapata y Hernández (2010) añadieron que se necesita un sistema de incentivos apropiado como método de gestión y control para la dirección, incluida la búsqueda de agentes para limitar la desviación de los intereses del principal. Esto quiere decir que en términos de productividad los resultados dependen de las duras decisiones que toman los trabajadores y por los salarios y condiciones laborales establecidos por la empresa. Por otro lado, Castillo et al. (2020) indicaron que las compensaciones salariales se enfocan en aumentar comportamientos positivos en los trabajadores para que sean más productivos y se motiven por buenas estrategias en los recursos humanos.

Así mismo, uno de los incentivos más importante para los colaboradores es el horario de trabajo óptimo. Actualmente, muchas empresas descubrieron que el trabajo por objetivos brinda mayores frutos que mantener a un trabajador en una jornada laboral estricta (Aguilar et al., 2012). En cuanto a los derechos de participación de los trabajadores, Echaiz (2008) propuso un método de incentivo para el trabajador muy novedoso, que consiste en que el trabajador tiene la opción de comprar acciones en la empresa en la que trabaja y puede aumentarlas según su dedicación, esto desde la perspectiva de la participación de los colaboradores en la propiedad de la empresa con visión económica a futuro.

En otras palabras, se trata de un incentivo laboral que permite a los trabajadores tomar la iniciativa y la innovación, trabajar en estrecha colaboración en los medios en los que no se pueden observar los esfuerzos individuales y cuando el trabajo implica información detallada y específica de la tarea que sería difícil transmitir a los directivos (Smith, 1995).

En ese orden de ideas, Fabara et al. (2020) agregaron que mantener a un equipo de trabajo con instalaciones en las que gozan de instalaciones tecnológicas enfocados al bienestar positivo a los trabajadores, donde puedan ser promovidos, capacitados, mejora el clima organizacional y mantiene incentivados a los trabajadores. Ecuador es un país que recientemente está haciendo énfasis en el clima organizacional, las empresas públicas de este país como gobiernos descentralizados están mejorando sus ambientes laborales para brindar un clima organizacional más agradable. Asimismo, se logra mantener incentivado al personal cuando se considera una serie de emociones y actitudes de los trabajadores como lo son: la mezcla de emociones, actitudes, sentimientos, excelente remuneración, estabilidad laboral, todos estos beneficios aumentan el bienestar del personal (Parrales y Puelo, 2020).

Adicionalmente, es necesario mencionar que el dinero como incentivo es uno de los sistemas importantes que contribuyen al bienestar personal, la realización y la calidad de vida de las personas que laboran para la organización (Flores y Rositas, 2021). Aunado a lo anterior, Pascual y Luna (2014) manifestaron que el dinero por sí solo no puede incentivar a los colaboradores, por lo que es indispensable encontrar un conjunto de factores que motiven a los colaboradores a lograr el mejor desempeño, es decir, no solo se debe utilizar el dinero para alentar o reconocer que es el principal factor motivacional pese a que sí influye. En resumen, los incentivos pueden ser de otras maneras no solo monetarias.

En concordancia, Honores et al. (2020) la capacitación laboral a los trabajadores es otro incentivo que motiva al personal porque un trabajador que tiene ganas de superarse siempre querrá seguir aprendiendo para ir alcanzando mayor riqueza en su conocimiento, por tal motivo es importante que las empresas realicen constantes capacitaciones para así también ir potenciando a su equipo de trabajo y disminuir las insuficiencias.

Calidad de vida que merece un trabajador

En los últimos años, la calidad de vida de los trabajadores ha tomado importancia, la cual se hace respetar en varias empresas, entre los factores que todo trabajador debe tener para tener una vida digna de calidad son: condiciones ambientales, condiciones económicas y ergonómicas para que el personal pueda convivir en un lugar seguro y saludable (Frías y Acuña, 2020).

De acuerdo con Gruezo y Real (2021), para que las empresas brinden una buena calidad de ambiente laboral también se debe contar con el compromiso de los trabajadores porque el compromiso laboral es fundamental para garantizar una excelente producción. El compromiso del personal es un activo importante para medir la responsabilidad, eficiencia, lealtad y vinculación. Por otro lado, Cervantes et al. (2021) indicaron que la empatía es un valor importante para garantizar que en un ambiente laboral exista una buena calidad de vida, esto porque para que se garantice el éxito de una empresa, su personal debe ser un equipo optimista, unido, donde haya respeto entre los colegas para así hacer de una mejor empresa.

Factores que influyen en la motivación laboral

- **La satisfacción laboral**

Según Trujillo (2020), la satisfacción laboral es el estado de bienestar y felicidad de una persona con relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. Además, es un gran determinante en la productividad y buen funcionamiento dentro de una empresa. La actitud que tiene un colaborador con sus jefes y compañeros en el trabajo, sumado a sus expectativas

personales, son factores que intervienen en la satisfacción laboral. También se encuentra ligada de manera proporcional al nivel de compromiso que tienen con la empresa y su productividad. Una persona con un alto grado de satisfacción laboral muestra actitud positiva hacia su trabajo, en el caso opuesto evidencia una actitud negativa cuando no está satisfecho. Entre más alto sea el nivel de satisfacción laboral de un colaborador, mayor es su motivación, compromiso y productividad.

- **Ambiente laboral**

En primer lugar, Ordóñez et al. (2020) consideraron que para que los trabajadores realicen con responsabilidad las tareas que les corresponden según su área de trabajo debe existir un buen clima laboral, es decir, necesitan espacios físicos adecuados con el fin de que los colaboradores se sientan conformes y en óptimas condiciones para desenvolverse en sus funciones. Un trabajador puede sentirse desmotivado o con malestares cuando el ambiente laboral de una organización está descuidado. Por esta razón, una de las maneras de aumentar la productividad es mejorar el ambiente laboral, que además incrementa la motivación (García et al., 2007).

En este contexto, Astorquiza et al. (2020) mencionaron que brindar un excelente ambiente laboral no solo es importante para que los trabajadores sean productivos, sino también para cuidar su salud mental, puesto que un ambiente desagradable y tóxico generará estrés, y si el equipo de trabajo está tenso puede enfermarse, lo que es peor que no brindarles incentivos, dado que un personal desmotivado al menos puede cumplir aunque sea en un nivel inferior, pero ya delicado de salud no podrá ejercer sus funciones en lo absoluto.

Sin embargo, Castro et al. (2009) afirmaron que no todos los empresarios le dan importancia a mantener motivados a sus subordinados, porque no pagan el salario que se merecen y suelen explotarlos sin importar la salud física y mental de su personal. Si bien el objetivo principal cuando se crea una compañía es vender y generar la mayor utilidad posible, también es necesario ponerle atención al recurso humano, pues sin ellos la organización solo sería un inmueble o un edificio, es decir, el cuerpo laboral es el que les da vida y funcionamiento a los negocios.

Factores que incitan la insatisfacción laboral

Entre los factores que conllevan e incrementan la insatisfacción laboral se pueden mencionar los siguientes:

- La baja remuneración: un colaborador satisfecho recibe un salario acorde con su educación, experiencia, funciones y responsabilidades, pero a veces no ocurre de esta forma (Mendoza, 2015).
- Mala relación con jefes o compañeros: el nulo trabajo en equipo, una actitud prepotente y la poca consideración al tiempo de los demás provocan fricciones en las relaciones laborales.
- Pocas o nulas posibilidades de ascenso laboral: la empresa debe ser un lugar para crecer tanto personal como profesionalmente. Para que un trabajador se sienta parte de la compañía deben generarse estas condiciones.
- Malas condiciones de trabajo: los espacios reducidos, con poca higiene, en los que no hay libertad de movimiento o descanso entorpecen el bienestar del equipo.
- Dificultad para compaginar vida familiar y laboral: los horarios largos y la sobrecarga de trabajo impiden el descanso necesario para el colaborador.

Finalmente, Frias y Acuña (2020) aseveraron que las exigencias que imponen las grandes empresas en cumplir con diferentes estándares como la producción, calidad y eficiencia, desgastan a los trabajadores, puesto que solo se considera el cumplimiento del objetivo empresarial y no se tienen en cuenta los distintos factores que afectan a los trabajadores para cumplir dichos objetivos. En consecuencia, esto da lugar al ausentismo laboral, alta rotación del personal, desmotivación por parte de los colaboradores, entre otros.

Metodología

En la presente investigación se aplicó la metodología descriptiva, debido a que el propósito de la investigación se basa en indagar los aspectos concretos a la realidad sobre la motivación en los trabajadores del sector comercial de la ciudad de Machala. Así pues, con los datos que arrojaron las encuestas aplicadas a los comerciantes se pudo dar explicaciones completas con respecto a lo que ocurre en el campo laboral con la motivación y los incentivos que reciben los trabajadores. No se trató solo de tabular, sino también de recolectar información que sustente la hipótesis y la información de forma cuidadosa. Seguido a esto, se analizaron meticulosamente los resultados con el propósito de sustraer generalizaciones significativas que contribuyan al entendimiento.

Igualmente, se implementó la metodología cuantitativa, mediante la técnica de encuesta aplicada a los trabajadores del sector comercial de Machala, con el fin de lograr un nivel considerable de datos realistas en las conclusiones. Se recolectaron y analizaron datos numéricos con la ayuda de la escala tipo Likert, que tal como lo explicó Matas (2018) se pueden tener las respuestas de una forma organizada o segmentada en la que se separan por niveles en acuerdo y desacuerdo según la cuestión que se trate. Este método es ideal para identificar tendencias y obtener resultados generales de poblaciones con la asistencia de un subconjunto de muestra.

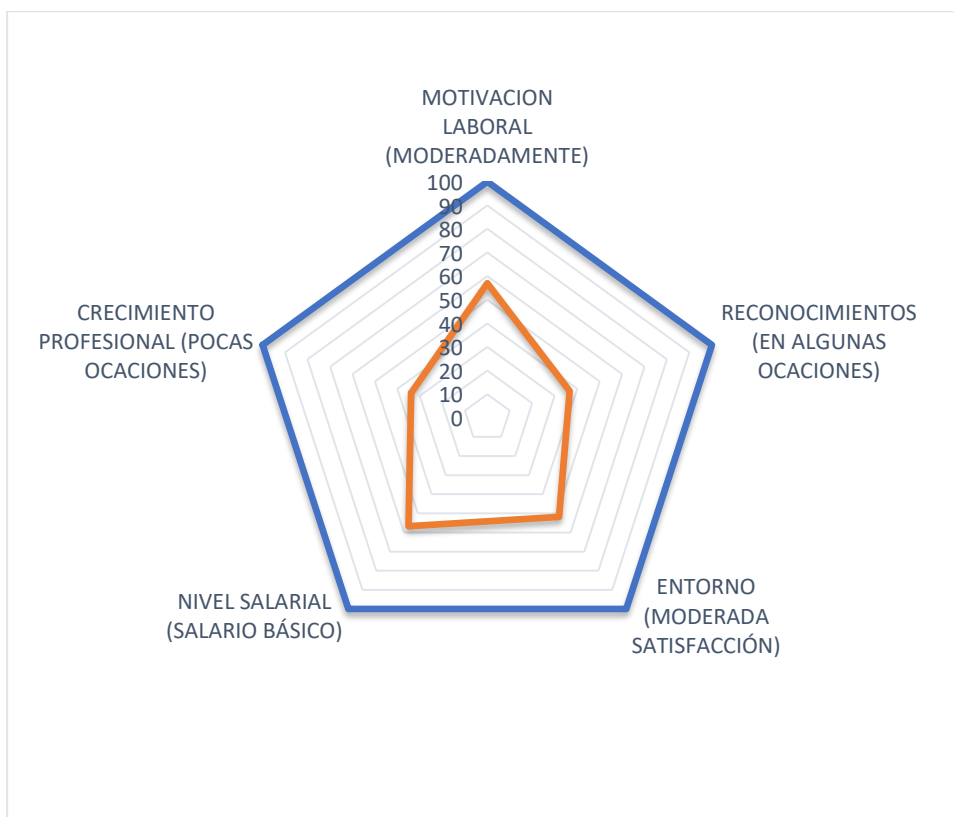
Por otra parte, para determinar el valor de la muestra se tuvieron en cuenta los datos del INEC (2021), que evidenciaron que en Machala existen 19 710 empresas registradas y 60 033 trabajadores en general, de los cuales 2272 pertenecen al sector comercial. Con la información obtenida se procedió a realizar el cálculo de la muestra para población finita. En este caso, con un margen de error del 5 % y un nivel de confianza de 95 %, la muestra arrojó un tamaño de 329 trabajadores a los que se debía encuestar.

Análisis de resultados

Factores que influyen en la motivación

Según la figura 1 la información que se obtuvo de la población del sector comercial de Machala indica que más de la mitad, es decir el 57 %, se encuentran moderadamente motivados en su trabajo, mientras que el 36.7% a recibido reconocimientos en algunas ocasiones, el 51.8% consideran que se encuentran moderadamente satisfechos en el entorno donde laboran, el 56.7% de ellos reciben el salario básico y el 33.9 % señaló que en pocas ocasiones les han brindado una oportunidad de crecimiento profesional en las empresas donde laboran.

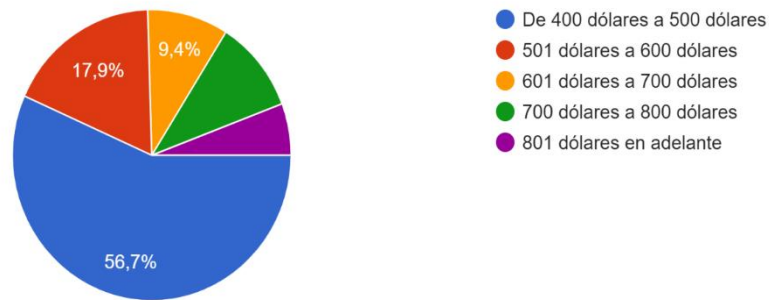
Figura 1



Sueldo predominante en el sector

Según la figura 2 Los resultados de la investigación demuestran que más de la mitad de la población de trabajadores comerciales de Machala, es decir que el 56,7 % reciben un sueldo de 400 a 500 dólares, seguido del 17,9 % de trabajadores que ganan entre 501 a 600 dólares, el 10,3 % tiene un sueldo entre 701 a 800 dólares, por su parte, el 9,4 % recibe entre 601 a 700 dólares y tan solo un 5,8 % tiene la fortuna de contar con un sueldo mayor a 800 dólares. De esta manera, se evidencia que la gran mayoría de los comerciantes machaleños ganan el sueldo básico y donde algunos llegan a los 500 dólares. Además, las empresas no suelen dar comisiones y, por ello, los trabajadores se sienten desmotivados a la hora de ir a laborar, dado que no reciben la remuneración que se merecen.

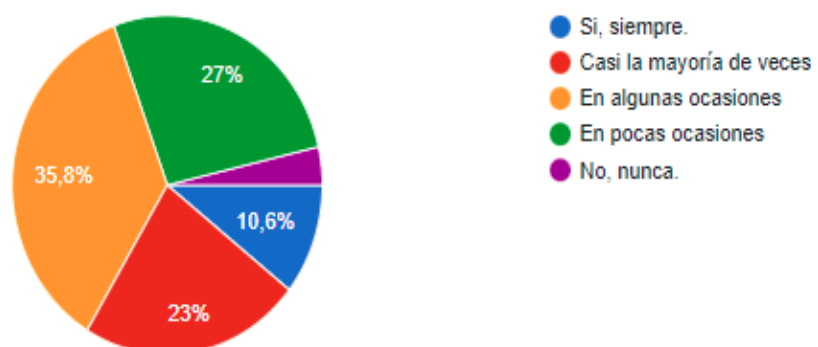
Figura 2



Niveles de absentismo

En la figura 3 los resultados obtenidos indican que el 35,8 % de los trabajadores de las empresas comerciales de Machala señalaron que en algunas ocasiones los compañeros de trabajo se ausentan de sus puestos, mientras que el 27 % manifestó que esto sucede en muy pocas ocasiones, así mismo, un 23 % precisó que casi la mayoría de veces los compañeros se ausentan, el 10,6 % expuso que sus compañeros siempre lo hacen y solo el 3,6 % comunicó que nunca se ausentan. Con respecto a estos porcentajes, se evidencia que un alto porcentaje de colaboradores se ausentan de sus puestos de trabajo, por lo que se deduce que existe poco interés de los trabajadores por mantenerse en su lugar de trabajo. Además, es posible mencionar que las empresas utilizan pocos métodos de motivación que incentiven al trabajador a mantenerse en sus lugares de trabajo, como pueden ser bonificaciones o incentivos por producción para que aumente el interés de estos en sus puestos de trabajo.

Figura 3

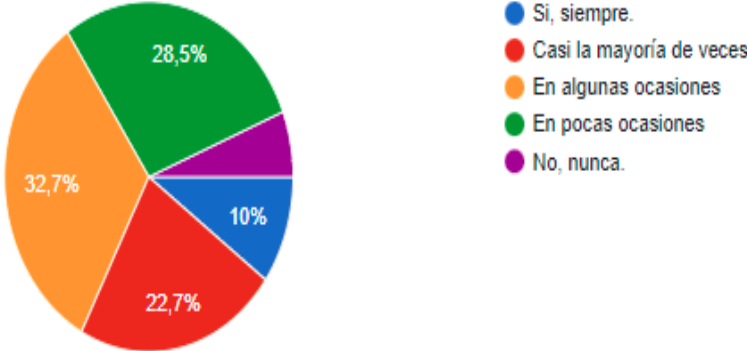


Niveles de rotación de personal

Según la figura 4 los datos recolectados, la mayoría de los trabajadores equivalente al 32,7 % mencionó que en algunas ocasiones hay rotación de personal, el 22,7 % indicó que esto se da la

mayoría de veces y un 10 % manifestó que siempre hay rotación de personal en las empresas. Es necesario considerar estos porcentajes, dado que permiten precisar que las empresas comerciales mantienen un escaso interés en brindar un puesto laboral estable para los trabajadores.

Figura 4



Discusión

De acuerdo con Marín y Placencia (2017), en un estudio realizado en Lima-Perú con respecto a la motivación laboral del personal de una organización de salud del sector privado, los resultados arrojaron que la mayor proporción del personal de la organización se encuentra medianamente motivado (49,3 %), seguido por el grupo de altamente motivado (25,7 %) y bajamente motivado (25,0 %). Estos datos coinciden con la investigación que se llevó a cabo en el sector comercial de Machala, en el que más de la mitad equivalente al 57 % se encuentran moderadamente motivados por ir a laborar a la empresa, mientras que un 25,2 % se sienten muy motivados, el 16,1 % están muy poco motivados y finalmente el 1,8 % no están motivados en absoluto.

Además, Marín y Placencia (2017) determinaron en su investigación que la mayor proporción del personal de la organización de salud se encuentra medianamente satisfecho 56,6 %, seguido por el grupo de bajamente satisfecho 24,3 % y altamente satisfecho 19,1 %. De esta manera también concuerda con la investigación de los comerciantes de Machala, pues se evidenció que la mayoría que representa un 51,8 % se encuentra moderadamente satisfecha en su lugar de trabajo. La información que se obtuvo evidencia que sin importar el sector al que se dediquen los trabajadores, ya sea de salud o comercial, en la actualidad la mayoría de los trabajadores de todas las partes de mundo tienen un moderado nivel de motivación por ir a laborar.

En cuanto al ausentismo laboral, la investigación coincide con Tatamuez y Matabanchoy (2019), en su trabajo *Revisión sistemática: factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina*, mencionaron que el ausentismo laboral está ligado con factores intralaborales o de la organización donde se incluye la insatisfacción entre una de sus causas. Adicionalmente, indicó que la asignación estructural de una empresa puede ayudar en la motivación de los trabajadores según cómo se gestione. A través de los resultados obtenidos de los trabajadores de las empresas comerciales de Machala se pudo constatar lo que mencionó en su trabajo, puesto que los resultados precisan que el 35,8 % señalaron que en algunas ocasiones los compañeros de trabajo se ausentan de sus puestos de trabajo.

Los problemas en cuanto a la rotación de personal son un inconveniente que se manifiesta en diferentes partes del mundo. En esta investigación el 55,4 % de los trabajadores de las empresas comerciales de Machala indicaron que existe un alto nivel de rotación de personal. De acuerdo con González (2009) y su trabajo *Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances*, una alternativa para solucionar esto son las estrategias monetarias y estrategias no monetarias que sirven para retener el personal en las empresas, en ellas mencionó distintos tipos de incentivos laborales que las empresas de Machala pueden acoger para motivar a sus trabajadores a laborar en sus empresas.

Conclusiones

1. Las causas de desmotivación de los trabajadores del sector comercial de Machala son varias, entre las más comunes se encuentran el bajo nivel salarial que existe en ellas, las pocas opciones de crecimiento profesional, y que el entorno laboral donde se desempeñan no es el adecuado. Además, en estas empresas los incentivos laborales son de escaso uso, por lo que es posible afirmar que existe un bajo nivel de práctica de incentivos laborales como medios para aumentar la motivación de los colaboradores.
2. Los resultados que se obtuvieron de las encuestas realizadas permitieron comprobar que los sueldos que reciben hoy en día son bajos, y predomina el salario básico de 400 hasta 500 dólares. Esto provoca desmotivación laboral en los trabajadores, dado que no reciben comisiones extras y el salario fijo que tienen es tan bajo que no les alcanza para nada más que sobrevivir el mes.
3. La información que se recopiló revela que en el sector comercial hay un alto nivel de rotación de personal, esto deja claro que las empresas comerciales mantienen un escaso interés en brindar un puesto laboral estable para los trabajadores, esto demuestra el poco interés de las empresas en aplicar un método que incentive al trabajador y asegure su permanencia en su puesto de trabajo.
4. Con base en los datos que se obtuvieron, se concluye que hay una constante ausencia de los colaboradores en las empresas comerciales de Machala; donde un gran porcentaje señaló que casi la mayoría de las veces los compañeros de trabajo se ausentan de sus puestos. En definitiva, con lo anterior se comprueba que hay un alto nivel absentismo en el sector comercial de Machala por parte del personal; por lo tanto, se deduce que existe poco interés de los trabajadores por mantenerse en su lugar de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, M., Pérez, A., y Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las calidad de servicio en las. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), 33-48. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158003.pdf>
- Astorquiza, B., Castillo, M., y Gómez, A. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso colombiano. *Lecturas de Economía*(93), 1-27. <https://doi.org/10.17533/udea.le.n93a339564>
- Castillo, C., Goya, K., Romero, K., y Tipan, Y. (2020). Compensación salarial y satisfacción laboral de funcionarios en Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales rurales cantón Ambato. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 59-70. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/250/564
- Castro, L., Rivera, F., y Serna, G. (2018). Motivación e incentivos laborales en las normas de Gestión de Recursos Humanos del Sector Público. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 43-52. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/15421/13270>
- Castro, M., Contreras, J., y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Cervantes, C. E., Lara, H. M., y Gómez, G. d. l. Á. (2021). Empatía y Calidad de Servicio. Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 147-158. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869>
- Cortés, A. (2004). Estilos de liderazgo y motivación laboral en el ambiente educativo. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 4(106), 203-214. <https://www.redalyc.org/pdf/153/15310615.pdf>
- Echaiz, S. (2008). Las Stock options como incentivo laboral para los trabajadores en la empresa. *Derecho y Cambio Social*, 1-22. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5503025.pdf>
- Fabara, G., Jaramillo, C., y Falcón, R. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 77-89. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>
- Flores, P., y Rositas, J. (2021). Elementos de la compensación variable que motivan a los trabajadores a incrementar su desempeño laboral basado en competencias, en las empresas japonesas de la región noreste de México: estudio exploratorio mediante la modelación de ecuaciones estructurales. *Revista Innovaciones de Negocios*, 18(3), 112-145. <https://doi.org/10.29105/rinn18.35-6>
- Frías, E., y Acuña, J. (2020). Calidad de vida del trabajador: el caso de Latinoamérica. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(3), 184-190. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.234>
- García, J., García, P., Andrés, C., y Marín, A. (2007). Implantación de un sistema de incentivos en un proveedor de primer nivel del sector del automóvil: un caso de estudio. *International*

Conference on Industrial Engineering & Industrial Management - International Conference on Industrial, 379-0387.
http://www.adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2007/manufacturing_management/0379_0387.pdf

García, M., Gómez, P., y Londoño, O. (2009). Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 5(1), 141-159. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67916259012.pdf>

González, D. (2009). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Revista Universidad EAFIT*, 45(156), 45-72. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21518650004.pdf>

Gruezo, J. B., y Real, G. L. (2021). El compromiso del trabajador y su incidencia en la calidad del servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 569-581. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.810>

Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Guzmán, M. (2015). *Motivacion laboral*. Universidad Nacional de La Pampa. https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/1256/e_guzmot353_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a edición). McGraw-Hill.

Honores, N. G., Vargas, C. J., Espinoza, C. d. R., y Tapia, N. J. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 398-409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>

Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2021). *Estadísticas empresariales 2020*. <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>

López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. <https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>

Lozano, L. (2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocio*(60), 147-164. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20606008>

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194

- Marín, H., y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 20-38. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista Médica de Chile*, 143(8), 1-6. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872015000800010&script=sci_arttext
- Novick, M., Yogel, G., Catalano, A., y Albornoz, F. (2002). Nuevas configuraciones en el sector automotor argentino. La tensión entre estrategias productivas y comerciales. *Cuadernos del Cendes*, 49(49), 127-153. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1012-25082002000100007&script=sci_arttext
- Ordóñez, D., Salazar, J., Tapia, N., y Pacheco, A. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 410-422. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.437>
- Parrales, M. M., y Puerro, P. N. (2020). La Satisfacción de los Docentes y su Incidencia en el Desempeño Profesional Educativo. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), 283-302. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.1.416>
- Pascual, J. V., y Luna, R. (2014). La importancia del dinero en la elección laboral. *Ciencia y Sociedad*, 39(3), 477-508. <http://dx.doi.org/10.22206/cys.2014.v39i3.pp477-508>
- Smith, S. (1995). Derechos de participación, formación y eficiencia de los trabajadores: hipótesis y evidencia empírica para Alemania. *Ekonomiaz. Revista vasca de economía*(33), 92-121. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=274356>
- Tatamuez, R. D., y Matabanchoy, S. (2019). Revisión sistemática: factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 21(1), 100-112. <https://doi.org/10.22267/rus.192101.143>
- Tena, J., y Noguera, J. (2016). Renta básica e incentivos laborales: Una aproximación desde la teoría de juegos. *Revista de Ciencia Política (Santiago)*, 36(2), 563-582. <https://www.scielo.cl/pdf/revcipol/v36n2/art08.pdf>
- Tinto, J. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de orig. *Provincia*(29), 135-173. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55530465007>
- Trujillo, P., Ortiz, M. L., Carrasco, M. A., Herrera, G. L., y Martínez, C. V. (2020). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. *InterCambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 7(2), 1-9. <https://ojs.intercambios.cse.udelar.edu.uy/index.php/ic/article/view/232>

Zapata, G. J., y Hernández, A. (2010). Sistema de incentivos y tipos básicos de trabajo en la organización bajo la perspectiva de la teoría de agencia. *Pensamiento & Gestión*(29), 56-86. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64619990004>