

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL RENDIMIENTO
LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES LEÑA
Y SABOR S.A.C, Lima, 2018

BACH ADM. FIORELA AGUILAR LÓPEZ

Para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado con todo mi cariño y mi amor para mis padres, y a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la fuerza de culminar con éxito esta etapa de mi vida, a mi profesor Édison Fernández Vega, que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar este trabajo.

A mis padres, por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C”**, con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, junio del 2018

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
PRESENTACIÓN	4
ÍNDICE	5
INDICE DE TABLAS.....	7
INDICE DE GRÁFICOS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 Situación Problemática.....	13
1.2 Problemas de la investigación	15
1.2.1Problema general	16
1.2.2Problemas específicos	16
1.3 Justificación.....	16
1.3.1Justificación teórica	16
1.3.2Justificación práctica.....	17
1.4 Objetivos de la investigación.....	17
1.4.1Objetivo general:	17
1.4.2Objetivos específicos	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.2 Bases Teóricas.....	28
Diseño metodológico del estudio.....	55
2.3 Glosario de Términos	67
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	70
3.1 Hipótesis General.....	70
3.2 Hipótesis Específicas	70
3.3 Identificación de Variables	70
3.4 Operacionalización de variables.....	71
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	73
4.1 Tipo de la Investigación.....	73

4.2	Diseño de la investigación	74
4.3	Unidad de análisis	74
4.4	Población de estudio	75
4.5	Tamaño de muestra	75
4.6	Selección de muestra	75
4.7	Técnicas de recolección de datos.	76
4.8	Análisis e interpretación de la información.....	76
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....		78
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados	78
5.2	PRUEBA DE HIPOTESIS.....	96
ANEXOS		115

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	78
Tabla N° 2	79
Tabla N° 3	80
Tabla N° 4	81
Tabla N° 5	82
Tabla N° 6	83
Tabla N° 7	84
Tabla N° 8	85
Tabla N° 9	86
Tabla N° 10.....	87
Tabla N° 11.....	88
Tabla N° 12.....	89
Tabla N° 13.....	90
Tabla N° 14.....	91
Tabla N° 15.....	92
Tabla N° 16.....	93
Tabla N° 17.....	94
Tabla N° 18.....	95
Tabla N° 19.....	98
Tabla N° 20.....	99
Tabla n° 21	99
Tabla N° 22.....	101
Tabla N° 23.....	101
Tabla n° 24	102
Tabla N° 25	104
Tabla N° 26.	104
Tabla n° 27	105
Tabla N° 28.	107
Tabla N° 29.	107
Tabla n° 30	108

INDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 1	78
Figura N° 2	79
Figura N° 3	80
Figura N° 4	81
Figura N° 5	82
Figura N° 6	83
Figura N° 7	84
Figura N° 8	85
Figura N° 9	86
Figura N° 10	87
Figura N° 11	88
Figura N° 12	89
Figura N° 13	90
Figura N° 14	91
Figura N° 15	92
Figura N° 16	93
Figura N° 17	94
Figura N° 18	95

RESUMEN

Se ha efectuado el siguiente estudio de investigación denominado “Influencia de la motivación en el rendimiento laboral personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C”.

Para tal efecto y desde una perspectiva profesional se ha definido como entorno a todo el personal de la empresa “Inversiones Leña y Sabor S.A.C”, que consta de 32 trabajadores, siendo la muestra obtenida de 30 personas.

Para la recolección de datos, la técnica que se utilizó fue la encuesta, a través del cuestionario, constituido por 5 ítems con escala de valoración de Likert.

Para el análisis de resultados, se codificó y tabuló la información obtenida, siendo ésta, analizada con un carácter analítico - estadístico.

Los resultados que se han obtenido en todo este proceso de estudio de investigación son explicados en las tablas y gráficos que se aprecian en ese capítulo, posteriormente para la hipótesis se utilizó la técnica estadística de Chi cuadrado, demostrando una relación directa entre (V1) Motivación Laboral y (V2) rendimiento Laboral de la empresa de Inversiones Leña y Sabor S.A.C.

Finalizando con las conclusiones y recomendaciones propuestas en todo este proceso del estudio de investigación.

Palabras claves: Eficiencia, gestión, calidad, servicio, organización, control, evaluación.

ABSTRACT

The following research study entitled "Influence of motivation on personal work performance in the company Inversiones Leña y Sabor S.A.C" has been carried out.

For this purpose and from a professional perspective, all the personnel of the company "Inversiones Leña y Sabor S.A.C", which consists of 32 workers, has been defined as an environment, with the sample obtained from 30 people. For data collection, the technique that was used was the survey, through the questionnaire, consisting of 5 items with a Likert rating scale.

For the analysis of results, the obtained information was codified and tabulated, this being analyzed with an analytical - statistical character.

The results that have been obtained throughout this process of research study are explained in the tables and graphs that are appreciated in that chapter, later for the hypothesis the statistical technique of Chi square was used, demonstrating a direct relationship between (V1) Motivation Labor and (V2) Work performance of the company of Inversiones Leña y Sabor SAC Finalizing with the conclusions and recommendations proposed throughout this process of the research study.

Keywords: Efficiency, management, quality, service, organize, monitor, evaluate, plan.

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación: “Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C, Lima, 2018, trata sobre una empresa que brinda servicios de alimentos y bebidas, especializado en pollos y parrillas.

En el mundo globalizado de hoy en día, se muestra como ha aumentado el grado de importancia al momento de la selección del capital humano en las empresas. Siendo también, paulatinamente visto, que al momento de brindarle al trabajador las condiciones laborales, no nos debemos basar únicamente en la remuneración que este pueda recibir, si no también, el grado de importancia que este tenga dentro de la empresa, que se sienta a gusto que su opinión si cuente, que le brinden y sienta ese grado de satisfacción para estar motivado al momento de realizar sus actividades laborales.

Por tal motivo, en el estudio de investigación que realizamos con las variables de la motivación y el rendimiento laboral, nos resulta de suma importancia, ya que nos permite ver realmente, lo que los trabajadores desean expresar sobre el funcionamiento de la organización y si es que siente cómodos en ella. Este estudio tiene como principal propósito, detallar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los empleados, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se basa sobre el planteamiento del problema general y específicos, a través de nuestras dos variables: (V1) Motivación Laboral y (V2) rendimiento Laboral de la empresa de Inversiones Leña y Sabor S.A.C para demostrar si es que existe o no una relación directa entre ellas.

En el **capítulo II**, se presenta el Marco teórico, destacando los antecedentes tanto internacionales Como nacionales, y bases teóricas relacionadas con el tema de la investigación.

En el **capítulo III**, se presenta la formulación de las hipótesis y variables, mostrando la importancia y razones que justifican la investigación.

En el **capítulo IV**, se describe los materiales, ámbito de estudio, métodos y técnicas utilizadas siendo en este caso el descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental transversal; además hablar sobre las características de la población y muestra, definiciones operativas, técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis y procesamiento de la información.

En el **capítulo V**: explicamos la presentación y análisis detallado de los resultados; para dar paso al séptimo acápite referido a la discusión, en donde analizamos los datos, verificamos las hipótesis para finalmente presentar las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La motivación es aquello que mueve a las personas a realizar sus objetivos de forma entusiasta y efectiva, siendo este, un elemento fundamental en el proceso de crecimiento y transformación de una compañía, en vista que la relación directa que existe entre la disposición y conducta de los empleadores referente al trabajo y logro de sus metas establecidas por ellos mismos. El adecuado uso de la motivación dentro de la empresa, sirve como un instrumento beneficioso y eficaz para el administrador, ya que, gracias a ello, se logrará incrementar y/o preservar el rendimiento laboral óptimo de sus empleados.

La empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C ,fue creada en el año 2011 se inició como persona natural y hace cuatro años viene funcionando como empresa, ya que es importante para el desarrollo y crecimiento como empresa dado que es mejor visto ante los entes reguladores y los bancos. Se dedica al rubro de alimentos y bebidas, su especialidad es pollos y parrillas.

La estructura legal de la empresa es sociedad anónima cerrada S.A.C Su misión es: Elaborar la mejor comida con una sazón especial, utilizando productos de muy buena calidad ofrecida a través de un excelente servicio, llegando a alcanzar nuestras tres metas.

Alimentar su confianza, inspirar satisfacción, crear valor y marcar la diferencia

Su visión es: ser el mejor restaurante, reconocido y preferido como un grupo de trabajo original y profesional. Posicionarnos en el corazón de las familias y de todos los que nos visitan.

La situación actual que presenta la empresa "Inversiones Leña y Sabor S.A.C" como un primer diagnóstico, se refiere a la motivación inadecuada por parte de los trabajadores, ya que se pudo observar en un principio que muchos de ellos no se sienten cómodos al realizar sus deberes laborales, esto debido a falta de incentivos salariales al momento del cumplimiento de un objetivo que la empresa les encargue sintiendo que no son valorados por los logros que se realizan en el establecimiento, las constantes jornadas laborales que en su mayoría de casos excede las 8 horas de trabajo establecidas, la falta de retroalimentación de conocimientos y capacitaciones es un aspecto que los trabajadores desearían tener de igual manera para sentirse valorados teniendo una autonomía propia de identificación y fidelización con la empresa para que así les permita tener un mejor rendimiento laboral.

Teniendo conocimiento de la actual situación que presenta la empresa, podemos pronosticar que de seguir de esta forma, se verá severamente afectada, iniciando por no seguir una política que incentive al trabajador a realizar mejor sus labores, trayendo consigo que muchos de ellos renuncien al no sentirse cómodos, generando una incertidumbre en la seriedad de la empresa, bajando el rendimiento y calidad de servicio y desempeño de sus actividades en el rubro de

comidas, perdiendo así la confianza con sus clientes por el servicio y trabajadores . Trayendo como consecuencia mayor de mediano a largo plazo que la empresa genere pérdidas y si no se soluciona, el cierre de la misma.

Ante esta situación y teniendo conocimiento previo de ellos, todos estos hechos pueden evitarse cumpliendo los objetivos que se necesitan en la empresa, lo cual comenzara primero por mejorar la motivación de los trabajadores, brindando incentivos salariales al mejor trabajador del mes y a los demás, para que exista ese espíritu de competencia sana que toda empresa que desea crecer y dominar lo que su mercado necesita, sumándole a ello mayores capacitaciones, respecto de las horas salariales, que demostraran a los trabajadores la importancia y aprecio que se les tiene, esto hará mejorar la motivación y posteriormente su rendimiento en las capacidades de sus labores, generando efectividad y eficiencia en la empresa, dando el resultado de que los comensales sienta ese trabajo interno al momento de visitar el establecimiento.

1.2 Problemas de la investigación

Actualmente, la problemática en sus orígenes e incidencias dentro de la gestión empresarial, nos permite plasmar la siguiente interrogante, desarrollada en el presente estudio:

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la motivación influye en el rendimiento laboral del personal en la empresa inversiones Leña y Sabor S.A.C?

1.2.2 Problemas específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

a) ¿En qué medida la retroalimentación influye en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C?

b) ¿De qué manera la autonomía se relaciona con el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C?

c) ¿De qué manera los logros influyen en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de la motivación y rendimiento laboral encontrar explicaciones a situaciones internas que afectan a la empresa.

1.3.2 Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de estudio, el resultado nos permitirá identificar soluciones a los problemas de motivación y desempeño laboral mediante el cual tendremos la posibilidad de proponer cambios en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general:

Conocer si la motivación influye en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Conocer si la retroalimentación influye en el rendimiento laboral del personal en la empresa inversiones Leña y Sabor S.AC
- b) Conocer si la autonomía se relaciona con el rendimiento laboral del personal en la empresa inversiones Leña y Sabor S.A.C
- c) Conocer si los logros influyen en el rendimiento laboral del personal en la empresa inversiones Leña y Sabor S.A.C

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Según Pacheco (2012), define que:

En la actualidad, en el día a día, las competencias que existen de manera individual y profesional en el ambiente laboral, hacen que a veces el trabajador no se sienta cómodo en su centro de trabajo, ya que mayormente no se siente valorado como este lo desearía, afectándolo de manera directa, este comportamiento es crítico al momento de brindar resultados en la productividad de la empresa. A través del presente trabajo, se busca explicar, de manera precisa, la importancia que existe en la motivación, dentro de la producción, y posteriormente el efecto que conlleva a la finalización de los resultados de la empresa. La organización transnacional, la mayor proveedora de equipos celulares y de servicios sobre soluciones inalámbricas en telecomunicaciones instalada en el año 2001 en Perú, Brightstar Corporation, realiza sus principales funciones a través del outsourcing Adecco. Siendo su personal un total de 84 trabajadores, la empresa contaba con 3 supervisores del área, todos ellos dentro de planilla.

En los últimos 9 meses, se evidencia un déficit en el cumplimiento de los tiempos objetivos que se habían asignado en el desarrollo productivo de la fabricación de equipos celulares, siendo el tiempo establecido por la empresa de 15:40 minutos por equipo celular, que por consecuencia no se cumplían, siendo el tiempo real de momento de 18:20 minutos por equipo celular, obteniendo una desigualdad del

15%, el cual genera el incumplimiento con los tiempos al momento de la entrega del productos a las empresas clientes.

Toda la información se recopiló en el campo laboral mediante la observación directa, que tomó unos 3 meses, a través de entrevistas a los superiores, aplicando un cuestionario con las normas de la escala de Likert, en el cual escogieron 5 niveles donde comenzaba en totalmente en desacuerdo hasta estar totalmente de acuerdo. Las variables que se investigaron fueron: relacionados con los pares, el salario, la seguridad laboral, el crecimiento, el reconocimiento y las condiciones de trabajo, bajo un enfoque basado en la teoría de Herzberg, que estudia los factores motivacionales e higiénicos. Dando como resultado, una respuesta en donde los trabajadores no sentían que había una oportunidad de desarrollo laboral, ni de mejora salarial dentro de sus condiciones laborales, no sintiéndose identificados con la empresa. Para ello se planteó un plan en el cual se consideró acciones de mejora para mejorar el ambiente laboral y así motivar a sus trabajadores, el cual fue implemente la opción de una línea de carrera en el crecimiento laboral, mejorando sus ingresos y reconociendo buenas labores que tenga el empleado dentro de la empresa, mejorando así por completo el ambiente de trabajo. Siendo autorizado por la gerencia general y de operaciones, se ejecutó las acciones de mejora que inició con la creación de un puesto temporal de "líder" con una bonificación adicional de S/.100.00, incentivando a los gerentes y supervisores a que reconocieran la buena labor del

personal y estimulándose una mayor integración entre las unidades organizacionales mediante la formación de equipos de trabajo para que después de 6 meses, se realice una nueva medición aplicando la misma encuesta para poder visualizar el impacto de las acciones tomadas. Obteniéndose como resultado, una mejora en los porcentajes de aceptación en los ámbitos estudiados, mejorando notablemente la calidad de vida laboral gracias a una mayor motivación por parte de los empleados y además de morar el tiempo de producción de los procesos en un 30%, es decir de problema que antes se reducían equipos celulares en 18.20min/equipo bajo el tiempo a 12.70 min/equipo en la línea de producción

Por lo tanto, se demostró la gran importancia que tiene la motivación sobre la productividad dentro de la compañía en sus trabajadores.

Según Gallardo (2017) define que:

Esta investigación, tiene como objetivo principal determinar la importancia que la motivación implica en el desempeño del personal docente del instituto educativo La Divina Providencia ubicada en surquillo. Se aplicó un cuestionario para conocer el grado de motivación que existe en el personal docente de la institución, sobre el punto de vista del enfoque basado en la teoría de Herzberg, que estudia los factores motivacionales e higiénicos, mediante la escala de Likert del uno al siete. Siendo los resultados obtenidos, procesados al software estadístico SPSS, que utilizo un modelo de regresión lineal múltiple, el cual fue presentado a través de tablas y figuras.

Concluyendo a causa de los factores motivacionales e higiénicos influyen acerca del desempeño docente, concretando que todos los factores motivacionales son mucho más significativos en el desempeño docente, esto no implicara que se tenga que prescindir de los factores higiénicos, por lo cual presentaremos un programa de motivación para los docentes de dicha institución educativa para el año 2017.

Según Ricaldi (2014) define que:

En el siguiente estudio sobre: "La influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la universidad nacional del centro del Perú" su principal objetivo es determinar la importancia que la motivación influye de forma directa en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la UNCP. Su metodología se basó en la formulación del problema: ¿influye la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la UNCP? En donde la hipótesis fue; existe una influencia positiva entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la UNCP aplicándose una investigación de categoría No Experimental, diseño transversal y correlacional, en donde la muestra es de 117 trabajadores del área administrativa, los cuales se evaluaron mediante la encuesta, a través de un cuestionario para conocer la motivación y el rendimiento laboral entre los trabajadores. Finalizando con el

resultado del estudio, se demostró que existe una influencia positiva entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la UNCP, estableciendo que la motivación es de manera regular y que el rendimiento laboral es alto.

Según Vásquez (2006) define que:

En el estudio que se realizó en el "Grado de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima- Perú.2007", su propósito principal es determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del HNAL siendo los enfermeros(as) presentan una motivación media baja de 25(48%) como resultado. Siendo muy resaltado que las dimensiones de identidad y autonomía al momento de expresar el nivel motivación media en el centro laboral es de tendencia a alta al ser un poco más del 50% de los trabajadores de todo el centro, en cuanto a retroalimentación sus niveles se presenta con un nivel bajo, en cuanto a la magnitud y diversidad con relación a la tarea acerca de la satisfacción laboral que se obtuvo un resultado de 28(53.8%), en elementos concluyentes de la satisfacción laboral, mediante el cual se observó y concluyó que el 40% de dichos profesionales manifiestan nivel medio.

Según Bouverie (2017) define que:

En el siguiente estudio sobre la calidad de motivación laboral y el nivel del síndrome de Burnout del personal de la Escuela de Aviación

Civil del Perú 2017, se comprueba la existencia de la relación directa entre motivación laboral y el síndrome de Burnout siendo de forma descriptiva, no experimental y transaccional correlacional- causal.

Siendo el número de empleadores un total de 74 como muestra, utilizándose 2 instrumentos que fueron, Maslach Burnout Inventory-General Survey (Maslach & Jackson, 1996), y el Revised Motivation at Work Scale (Gagne et al.2010). El cual se encontró que la motivación intrínseca guarda una relacion de forma positiva a través de tres factores de Burnout en confrontación con los otros tipos de motivación.

Según Bedodo (2006) define que:

El siguiente estudio está orientado a la relación que existe entre motivación laboral y compensaciones en el marco de las organizaciones actuales, a partir del aspecto psicológico laboral-organizacional. Planteándose una reflexión sobre responsabilidad organizacional respecto a la motivación de su personal, en el cual, el rol psicólogo se encuentra en relación persona/ organización y una observación sobre el tema, se estima una sucesión de aspectos relacionados en el ambiente de la gestión de recursos humanos.

Siendo más fácil el poder reconocer una postura que nos permita proponer las reparaciones, comprendidas desde su procreación integral, relacionándose la motivación en el campo laboral, de tal forma que, al ser adecuadamente diseñadas, logran influir en la motivación de su personal y obtener los mejores resultados laborales.

En tanto la compensación será influyente en la motivación tanto combine los estímulos extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos para el caso del componente monetario, e intrínsecos para su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral.

Según Jaén (2009) define que:

Este estudio señala que hoy en día, la mayoría de personas en la actualidad pasamos más horas en el trabajo que en nuestros propios hogares, que en vez de disfrutar nuestro tiempo libre con la familia o amigos. Sin embargo, no obstante de su habilidad para satisfacer necesidades vitales como por ejemplo: la identidad personal, autoestima, interacciones sociales, el trabajo está siendo optado como una obligación y/o una necesidad para la gran mayoría de las personas que se encuentran en edad de trabajar para así poder sobrevivir; siendo estos centros laborales diseñados únicamente en su mayoría con criterios de costes reducidos y únicamente beneficioso para la empresa que emplea, sin pensar en lo que realmente el empleado desea.

Para suerte las empresas hoy en día se van concientizando en realmente valorar y cubrir las necesidades no solo salariales, sino también motivacionales de los empleados en su centro laboral, para que estos no se vean afectados al momento de realizar sus labores, sino también en beneficios de la organización para el cumplimiento de forma efectiva de las tareas que tengan a cubrir.

Ahora parece ver que los profesionales de Recursos Humanos ya son conocedores de que las organizaciones con mejor y mayor grado en el desempeño empresarial son aquellas que además de adoptar las distintas prácticas de RR.HH. despliegan de forma positiva el alineamiento con la estrategia organizacional de la empresa. Recursos Humanos toma un papel muy importante en esto, a que todas las actividades que estos realicen se encuentran orientadas a conseguir que los empleados brinden lo mejor de sí mismos para obtenerlo, es decir, su rendimiento aumente al máximo. El capital humano ha quedado demostrado que es fundamental para cualquier actividad de expansión que cualquier empresa desea emplear, por eso es de suma importancia su rol, en el cual los empleados son mayormente el primer y único contacto del cliente externo con la empresa. Muchos de los servicios iniciaron a mayor escala a progresar hace un largo tiempo, como son el sector de transportes, banca o seguros, mientras que otros no.

Según Sanín (2014) define que:

El siguiente estudio analiza el comportamiento e influencia en la satisfacción laboral media en relación al crecimiento psicológico, siendo este último evaluado por los jefes. Siendo la población 731 empleados de cinco empresas colombianas de los sectores industriales y de servicios.

Por medio de Ecuaciones Estructurales (Structural Equation Modeling, SEM) los resultados han demostrado a la satisfacción

laboral media que tiene una vinculación parcial entre la apertura al cambio y desempeño extrarrol (evaluado por el jefe). Además, se obtuvo que la flexibilidad y la apertura al cambio se relacionan de forma positiva directa con la satisfacción laboral general y que, al mismo tiempo, intuye el desempeño extrarrol y el cumplimiento de normas, evaluados por el jefe.

Según Fernando (2009) define que:

El presente estudio busco determinar la relación directamente entre el desempeño laboral y la Condición del servicio del personal administrativo en las universidades privadas del municipio Maracaibo del Estado-Zulia. Se consultaron sobre algunas de las teorías de Chiavento (2000), Morales y Velandia (1999), Bitttel (2000), Horovitz (2001), Zeithaml y Bitner (2002), Méndez (2002).

Utilizando la metodología del estudio de tipo descriptiva, aplicada, en trabajo de campo, con un diseño no experimental, transaccional - correlacional. Trabajándose con mediante una muestra, además de aplicar un cuestionario de alternativas fijas de respuesta, sometiéndose a la autenticación de profesionales y sobre la confiabilidad se pudo determinar a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, logrando dar como final un resultado alto de porcentaje 0.708 en la variable desempeño laboral, en consecuencia resultado positivo, así que los estudiantes en relación a la calidad prestada, en otro orden, todos los coordinadores obtuvieron una confiabilidad de 0.937 mediante el cual se determinaba que dichas variables tienen un

nivel de confianza muy alto, poseyendo autodeterminación a la hora de la toma de decisiones, asumiendo compromiso y siendo apto para tomar decisiones frente a situaciones complicadas.

En otro ámbito, la calidad del servicio que es prestada refleja indicadores extraordinarios que se deberían corregir para el logro de los resultados, debido a lo cual, se propone tener presente las medidas eficientes para el mejoramiento de las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, de esta forma realizar proyectos de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas mediante una previa evaluación, con el objetivo de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

Según Arjona (2011) define que:

El estudio se habló sobre la fase del síndrome de Burnout que presentaron profesores de nivel primaria, en las diferentes escuelas públicas de la Ciudad de México, analizándose el desempeño laboral de los docentes si afecta cuando cursan con el síndrome de burnout. La muestra poblacional seleccionada fue de 304 profesores con estudiantes de 8 a 12 años. A través de unas interrogantes que incluía datos socio-demográficos, tal como la participación de los docentes en actividades escolares, los resultados del aprendizaje escolar obtenidos en la prueba (Evaluación Nacional del Logro Académico en Centros Escolares).

Todos los datos que se analizaron relacionados a los factores sobre el diseño metodológico no experimental, explicativo, y para medir el

burnout se tuvo que aplicar primordialmente el test de Maslach para servicios humanos adaptado a educación, MBI-HHS, Maslach y Jackson (1986). Con toda la información obtenida se detectó que el 13% de la población de la muestra presentó niveles altos y 56% niveles medios de burnout. Encontrándose una relación negativa entre el grado de burnout detectado en los docentes y su participación en actividades escolares. Aunque con todo, no se logró encontrar una relación entre el grado de burnout y los resultados de la prueba. Con todo esto se presentó una relación negativa baja entre el grado de despersonalización del docente y los resultados de la Evaluación Nacional del Logro Académico en Centros Escolares.

2.2 Bases Teóricas

La Motivación

La motivación es el principal factor que influye en un ser humano a cumplir sus metas, gracias a esto el trabajador puede llegar a satisfacer las necesidades propias como de la empresa a la que pertenece, respecto al significado que existe en la motivación en el aspecto laboral tenemos lo siguiente: Es la capacidad que toda empresa debe mantener para estimular de forma positiva a sus trabajadores en relación con todas las actividades que realicen dentro de su ambiente de trabajo, para que se logre cumplir de manera eficaz todos los objetivos que se trazaron.

Según Rodríguez (1988) define la motivación como:

Motivación viene de "motivo", y motivo del verbo latino moveré motum, la palabra

denomina al cumulo de razones que argumentan los acontecimientos que

realiza cada individuo o lo mejor hace referente al esclarecimiento del motivo o los motivos por el cual se determinada una acción.

Así mismo Napolitano (2014) define:

La motivación es el manifiesto de los motivos que tienden a inducir a un individuo a un acontecimiento determinado. A partir del punto psicológico, se logra identificar como el conjunto de los factores dinámicos tiene una fuente que impulsan el comportamiento de cada individuo hacia el logro de un objetivo determinado. Estudios recientes la dividen en innata y adquirida, referente a innata son los instintos que aseguran la supervivencia de la persona, son iguales para todos, pero se manifiesta de manera diferente en relación a las diversas culturas existentes, respecto a adquirida cambia cuando lo hace el hombre y es influenciada ya sea por el ambiente sociocultural, como por la personalidad del individuo. También puede clasificarse en intrínseca y extrínseca, esta última tiene como fin el de conseguir un premio, buscar un status delante de otras personas o busca evitar castigos. La intrínseca, en cambio busca lograr la gratificación que la propia acción trae.

Sin embargo, Chiavenato (2009) define que:

La necesidad a veces juega un papel muy crucial en el comportamiento humano del hombre, ya que viene hacer una fuerza de dinamismo y persistencia. Cada vez que una nueva necesidad surge en el personal y/o clima laboral, se trunca el estado de equilibrio dentro del organismo, generando un ambiente de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Esto conduce a que el individuo tome un actitud o acción, capaz de liberar la tensión. Siendo analíticos al ver un comportamiento eficaz, el individuo podrá

cubrir con satisfacción todo tipo de necesidad, llegando a eliminar todo tipo de tensión producida. Ya satisfecha toda necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio, a su forma de adaptación al ambiente.

En tanto que Robbins (2004)

Nos comenta que la motivación laboral forma parte de los métodos que interpretan la dirección y la persistencia del esfuerzo que ejecuta cada ser humano para poder alcanzar la meta planteada.

Teoría de la motivación:

Esta teoría surge con los aportes necesarios de cada autor filosóficos, del mismo modo como:

Sócrates, Aristóteles y Tomas de Aquino, entre otros. Dicho asunto a tratar en ese tiempo se basaba en la relación que existía del proceder entre la forma desatinada e imprudente de los motivos y en la separación entre el alma y el cuerpo. Ya posteriormente, en la época moderna, Descartes lo dividió entre los aspectos de alma y cuerpo para tratar la motivación. Charles Darwin, más tarde, propuso relacionada al origen genético junto al instinto de cada hombre, para finalmente William James popularizó la teoría del instinto de la motivación humana siendo esto muy crucial hoy en día.

A continuación, hablando sobre las teorías psicoanalíticas que existen en la actualidad, la motivación se vincula con las pulsaciones involuntarias del hombre, determinaran la vida psíquica del individuo en cuestión. A partir de la fisiología, es el resultado de una acción que busca disminuir la tensión fisiológica generada por la circunstancia de un estado de insatisfacción o necesidad. Otros autores, yendo por la perspectiva humanista, proponiendo un patrón integrado y jerarquizado donde múltiples procesos son investigados

por su fuerza motivacional. Los psicólogos sociales tratan el asunto de los incentivos y aspectos cognitivos que median la conducta en contextos reales, y los conductistas, harán énfasis en los reforzadores ambientales y en las contingencias que afectan el comportamiento de las personas. Para los años setenta, el prototipo sistemático y su cibernética de primer orden nos dirigen a conceptos como el de motivación.

Posteriormente clasificándose en dos enfoques que nos pondremos a explicar, la primera teoría relacionada con la parte interior del individuo (pensamiento, deseos) y/o dentro del ambiente que lo rodea, y en el otro enfoque, vemos las teorías de proceso que facilitan el entendimiento de los procesos cognitivos o de pensamientos de las personas en una mayor magnitud, que influyen notablemente en su comportamiento. Por ello explicaremos los dos tipos de motivación existente el cual hablaremos: La motivación Extrínseca e Intrínseca.

Motivación Extrínseca:

Señala aquella motivación proveniente de las fuentes ambientales del exterior, considerando que las verdaderas causas fundamentales de la conducta del individuo o masa, se originan fuera y no dentro de la persona.

En el ámbito laboral, la motivación extrínseca vendría hacer todos los factores o estímulos externos que se explicaron con anterioridad. Tomando como ejemplo más común en cuanto a la motivación extrínseca se hablase, los incentivos económicos son los más aplicados, pero también hay que tener en cuenta, que existen otros muchos factores y ámbitos de influencia directa para la motivación extrínseca que no deben ser descuidadas, ya que los incentivos

de carácter económico no son únicamente lo que el empleador debe pensar que el trabajador es lo que únicamente quiero, sino, añadiendo además la aparte donde el trabajador se sienta parte importante de la empresa sumándole nuevas oportunidades de crecimiento en su puesto laboral, reconociendo sus logros, siendo valorado además de permitirle participar en las aportaciones de sus ideas dentro de la empresa.

Motivación Intrínseca:

Es la motivación que nace por el simple gusto de hacerlas, las actividades laborales que hace le agradan, es resumen la propia ejecución de la tarea es la recompensa satisfecha. Diferenciándose de la motivación extrínseca, que se basa únicamente en brindar incentivos de carácter económico y/o castigos, la motivación intrínseca nace dentro del propio individuo.

Para el aspecto laboral, la motivación es totalmente racional, que se es más productivo si se obtienen un mayor beneficio a cambio que es verdad, pero estudios recientes indican que esto no del todo cierto.

La motivación extrínseca solo funciona hasta que el punto conseguimos cubrir un nivel de vida que cada uno considera aceptable. Cuando esas necesidades básicas están cubiertas, ya no nos produce un aumento de felicidad en la misma medida.

En lo que apreciamos sobre la motivación extrínseca es que los resultados son positivos a corto plazo en la productividad, pero son negativos a largo plazo, no siendo muy tomado en cuenta en algunas empresas, disminuyendo de forma notablemente la motivación intrínseca.

No es necesario eliminar esta clase de motivación, solo darle un mejor uso para que el personal no entre un itinerario rutinario que se le haga muy aburrido.

Por esta razón, nos veremos con la necesidad de cambiar este clima organizacional dentro del ambiente laboral para que los trabajadores, sientan ese interés motivacional de querer aprender, destacar y trabajar en armonía grupal, siento esto beneficioso para la empresa.

- Sensación de significado: Es el que nos indica que cada ser debe tener un propósito primordial hacia un objetivo establecido de total importancia.
- Sensación de elección: Es aquel que nos señala que cada ser es libre de elegir la manera en como poder cumplir cada objetivo dentro de la empresa, sin necesidad de que te lo impongan.
- Sensación de competencia: Es aquella sensación que cada ser desarrolla al momento de poner en práctica sus conocimientos en comparación a otros, sintiendo de igual manera un gusto de demostrar todas sus habilidades en corto plazo y mejorarlas.
- Sensación de progreso: Es aquella sensación que sentimos al momento de cumplir nuestras metas, el sentir que progresamos y seguiremos mejorando día a día.

No hay duda de que la gente cuando hace lo que realmente quiere es mucho más productiva.

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Según Chiavenato (2010) propuesta por Maslow, expresa que para todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades, las cuales son las siguientes:

- **Necesidades fisiológicas:** todas aquellas necesidades primordiales de supervivencia biológica, incluyen hambre, sed, sueño
- **Necesidades de seguridad:** es la que busca respaldar la estabilidad de las personas, las cuales incluyen amparo contra las amenazas o el peligro físico o emocional.
- **Necesidades sociales:** Es aquella que nos habla sobre las necesidades del hombre para sentir amor, integración y sus relaciones sociales.
- **Necesidades de estima:** En el factor interno nos habla sobre el respeto que debemos tener sobre nuestra persona, posteriormente en el factor externo, vemos el estatus, el reconocimiento y prestigio.
- **Necesidades de autorrealización:** Es aquello que nos da la capacidad de ser uno mismo y maximizar las aptitudes y capacidades potenciales de cada persona, incluyendo el crecimiento personal y realización del potencial humano.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Frederick Herzberg desarrollo un modelo motivacional de dos factores, donde para ello conto con la colaboración de ingenieros y contadores para su investigación, preguntándoles y pidiéndoles que se expresen libremente en qué momento se sentían bien y mal en su trabajo según las condiciones que sus empresas les colocaban al momento de realizar sus labores rutinarias en el trabajo.

Según Chiavenato (2010) propuesta por Herzberg, también se designa teoría de los factores higiénicos, la cual nos hace mención sobre la motivación para el trabajo.

- **Factores higiénicos o de insatisfacción:** Señala todo aquella que guarda relación en el ambiente laboral, siendo la insatisfacción más que todo con la infraestructura del centro laboral, más no el trabajo en que el individuo realice.
- **Factores de motivación o de satisfacción:** Relacionado directamente al contenido del cargo, el cual incluye responsabilidades, crecimiento y progreso.

Teoría de las necesidades de McClelland

Estos conocimientos planteados por David McClelland, nos explica que existen tres tipos de necesidades dominantes en la motivación donde se encuentra las necesidades del logro, las necesidades de poder y las necesidades de afiliación.

Comenzaremos a explica la primera necesidad que es la necesidad del logro, la cual es todo aquel impulso que a cada individuo nos motiva a sobresalir sobre el resto, es decir, apropiarse del éxito. Siendo este el incentivo que

algunas personas poseen para superar los retos que se le presenten para así alcanzar sus metas.

Una persona con estas características tiende a desarrollar de manera positiva sus deseos de mejora y crecimiento, jugando un papel muy importante como el logro y reconocimientos que este reciba, más que las recompensas que pueda conseguir con estas.

La necesidad de poder sobresalir, no únicamente en su persona, sino también el poder ser una influencia para todo su equipo de trabajo, corresponde a un impulso propio de la necesidad humana, ya que este genera cambios. Los seres humanos encaminados a esta categoría de necesidades suelen asumir riesgos donde generalmente desean influir sobre las organizaciones en las que participan, en la cual tienen que asumir riesgo de marcado liderazgo.

Dichas personas están satisfechas cuando se las involucra en las actividades, donde se las pueda poner a cargo de los proyectos y tareas de las cuales ellos disfrutan de las ocasiones en las que deber competir con los demás trabajadores y sacar lo mejor de ellos mismos.

Teoría ERC de Alderfer

Según Chiavenato (2010) propuesta por Alderfer, esta teoría simplifica las cinco teorías que planteo Maslow a tan solo tres.

- **Necesidades de existencia:** Es aquella en donde las remuneraciones, los beneficios sociales y las condiciones ambientales del centro laboral son incluidos.
- **Necesidades de relaciones:** se basan en el deseo de interrelación social con otros individuos.

- **Necesidades de crecimiento:** son todas las necesidades de desarrollar las habilidades de cada ser humano y el deseo que les nace de estar en constante crecimiento y obtener una competencia sana con el personal laboral.

Teoría de las necesidades aprendidas

Según Chiavenato (2010) propuesta por McClelland, toda persona aprende sus necesidades por naturaleza.

- **Necesidades del logro:** Señala todo aquel impulso que cada individuo le motiva a sobresalir sobre el resto de los demás, es decir, alcanzar el éxito propio.
- **Necesidades de poder:** manifiesta las necesidades de autoridad, el deseo de controlar a los demás e influir en su comportamiento.
- **Necesidades de afiliación:** Es el deseo que sentimos como seres humanos de estipular y mantener amistades y relaciones interpersonales con los demás.

Teoría de proceso de la motivación

Según Chiavenato (2010) sobre la teoría de proceso de motivación define:

Para poder comprender a plenitud el comportamiento del hombre es necesario estudiar y saber cómo poder manejarlo, para ello existes 2 teorías principales que explican este proceso que son Teoría de la expectativa y teoría de la equidad.

Teoría de la expectativa de Vroom

Fue propuesta por Víctor Vroom y posteriormente complementada por Lawler III, es cual afirmo diciendo que “La fuerza de una tendencia a actuar de una forma u otra es dependiente a la fuerza aplicada de expectación, que el acontecimiento seguirá acierto resultado en el cual los individuos se encuentren atractivo”

- **Relación de esfuerzo y desempeño:** Es toda actividad que en la cual se requiere un comportamiento de esfuerzo de parte del hombre para así ser evaluado por su desempeño lograr sus metas.
- **Relación de desempeño y recompensa:** Nos señala el siguiente paso, en donde el hombre al haber logrado un desempeño destacable en la actividad que se propuso, recibe un incentivo como una recompensa por el cumplimiento de las metas.
- **Relación de recompensa y metas personales:** Es cuando el hombre, al ser remunerado por su trabajo siente una satisfacción hecha, dando paso a que haya cumplido sus metas personales que se propuso.

Teoría del establecimiento de objetivos

Según Chiavenato (2010) propuesta por Locke concluyo que:

Al momento que cada individuo realiza alguna de sus labores encomendadas por su centro laboral, reconoce que la motivación juega un papel muy importante. Ya que vienen hacer las metas que los sujetos persiguen al realizar sus labores determinando el nivel de esfuerzo que ellos van a emplearán al momento de su realización.

En esta teoría nosotros aprenderemos los diferentes efectos que existen entre los objetivos en relación al rendimiento. Siendo el primero aquel que

determina la manera en cómo se comportara el sujeto, contribuyendo así a las funciones del esfuerzo que este genere.

los objetivos influyen en la conducta de las personas. Existen dos tipos de objetivos, uno son los objetivos específicos los cuales ayudan al desempeño en mejorarlo, mientras que, por otro lado, los objetivos difíciles cuando son aceptados, generan un mayor grado de satisfacción y logro, puesto que el esfuerzo por alcanzarlos fue mayor.

Al momento que se establece de manera formal los objetivos, estos aumentan su nivel de ejecución en relación con las distintas situaciones en las que no se ofrecen cuando son objetivos fáciles de cumplir, cuando el objetivo es más específico, más difícil resulta el poder motivar el comportamiento del hombre. Los objetivos de tipo general por su mayoría son pocos adecuados, siendo otro factor que contribuye a la eficacia y al rendimiento, añadiendo que vienen a ser de forma importante la participación que los trabajadores realicen, ya que estos han de efectuar las tareas dentro del establecimiento de los objetivos que se han propuesto a alcanzar.

La participación juega un rol muy importante, ya que incrementa la calidad y la cantidad de rendimiento en las personas. Además ha quedado demostrado que el sujeto tiene más aceptación al momento de lograr realizar todos los objetivos que en el papel son más difíciles, en comparación que los fáciles ya que esto alimenta su ego y su nivel de satisfacción al ser más competitivo. Cumpliéndose en ciertos casos que los objetivos establecidos a veces resultan ser muy altos, haciendo que estos no puedan ser alcanzarlos.

El nivel de objetivos que se establezcan determina el grado de satisfacción que la persona valora al momento de recibir su recompensa por el cumplimiento de su tarea, ocurriendo lo mismo con otros factores como el caso del conocimiento de resultados o las influencias y presiones sociales.

Teoría del refuerzo

Según Chiavenato (2010) sobre la teoría del refuerzo concluyo que:

Nos señala que el comportamiento es condicionado por el refuerzo, ya que esta teoría desconoce el ambiente íntimo del personal, concentrándose solamente en lo que le puede suceder a un individuo al realizar una acción.

Skinner planteo que el hombre entiende en función a los resultados que conlleva sus acciones, dicho de otra manera, según los incentivos que puedan recibir y los refuerzos que nos proporciona realizar aquello.

De manera que, lo que determina nuestro comportamiento son los refuerzos que recibimos.

De tal manera podremos acoger reforzamientos positivos o negativos.

Comenzando por los positivos son todos los que tienen la probabilidad de que el comportamiento se repita en un futuro siendo como un ejemplo: Si un educando brinda una conferencia y este es distinguido por su ímpetu a través de los aplausos recibidos mediante el público que se encuentra presente, este estudiante seguirá brindando lo mejor de él, al límite (respuesta) como consecuencia seguir obteniendo ese reconocimiento (estímulo) que lo motivara en todas sus siguientes conferencias que se le presente; dicho de otra forma, que aumentara la respuesta para añadir un estímulo.

Caso contrario ocurre en los negativos, puesto que se incrementa la posibilidad de un comportamiento, para poder evitar un estímulo en esta

situación; colocando, como ejemplo tenemos: si vamos en una moto por la carretera a 150km/h donde el límite es de 100km/h, aquel comportamiento nos dará como consecuencia una multa. En este caso trataremos de estar atentos y circular a la velocidad máxima permitida (respuesta) para evitar una multa (estímulo).

El refuerzo negativo no debe ser considerado como escarmiento, ya que se debería eliminar un estímulo subsiguiente, un escarmiento lo que produce es la eliminación de un comportamiento no deseado forzando un hecho negativo tras este comportamiento que no es deseado.

Teoría de la equidad

Según Chiavenato (2010)

Hace referente a las evaluaciones de atribución (lo cual el individuo está dispuesto a dar) ante los premios (lo que la persona está recibiendo) por el desempeño laboral que está brindando en la empresa.

La cualidad que nos brinda esta teoría es la comparación que se lleva a cabo por el personal y el esfuerzo que realizan y la recompensa que se les otorga por ello y los esfuerzos y recompensa de otras personas que se desempeñan en la misma labor. Un trabajador al darse cuenta de la falta de equidad lo primero que hace es reducir su rendimiento laboral en su trabajo, luego mantiene la cantidad de producción que está acostumbrado a realizar y posteriormente disminuye la calidad del trabajo modificando los puntos de comparación.

- El yo interior: Nos hace referente sobre las experiencias que tiene el trabajador en otro puesto en la empresa actual que labora.

- El yo exterior: Se refiere a todas las experiencias adquiridas del trabajador en otro puesto y fuera de la empresa actual en la que se desempeñaba.
- Otro interior: hace referente a otros individuos dentro de la organización actual.
- Otro exterior: se refiere a otros individuos fuera de la empresa actual.

Técnicas de motivación

Las técnicas de motivación son muy importantes ya que aplicándolas se puede lograr un mejor rendimiento en el personal para así poder mejorar los resultados de la empresa.

Según ediciones de la U menciona que:

Las organizaciones tienen que disponer de aquellas herramientas realizadas por la política de recursos humanos las cuales tienen como finalidad de rendir satisfacción en los empleados.

- **Planificación de carreras profesionales:** es donde la empresa se encarga de complacer las necesidades de todos los trabajadores con el fin de que logren florecer en el nivel profesional como a nivel personal ya sea a medio o largo plazo, esto ya dependerá que cada persona.
- **Adecuación hombre- puesto:** se refiere a la técnica que se utiliza para incorporar a la organización a aquellas personas que tengan un potencial de desarrollo y crecimiento y que estén dispuestas a lograr un nivel más alto de rendimiento.
- **Enriquecimiento del trabajo:** esto se utiliza para agrandar el interés del rendimiento y la satisfacción en el trabajo, incrementando el logro,

la autonomía de cada persona y promover el desarrollo individual de cada trabajador.

- **La participación:** el líder adecuado lograra que todos sus trabajadores estén activamente participativos, mas no le dejara al margen de ningún trabajo.
- **Establecer objetivos:** es aquello donde los objetivos serán específicos, medibles y claramente articulados.
- **Escucha activa:** es donde el líder expresa su interés y comprensión hacia los trabajadores de la organización, logrando captar y responder todas aquellas dudas que se les pueda surgir.
- **Evaluación del desempeño:** aquí se realiza estímulos para el cumplimiento de los objetivos personales. Llegando a fijar y evaluar todos los objetivos labores que puedan llegar a tener cada trabajador.

Necesidades según Maslow

Con esta investigación se llega a la conclusión de que es primordial la existencia de expectativas que tiendan puentes entre distintos puntos de vista logrando la contemplación de una visión positiva del ser humano. Es indispensable fusionar a maslow con el humanismo para obtener una mejor comprensión de sus ideas que nos brinda.

Este autor jerarquizó las necesidades humanas. Continuamente opinaba la manera en la que se podía ordenarlo. Por lo tanto, tuvo la idea de crear la pirámide con cinco niveles cuya cima es la autorrealización. La manera de ascender en la escala de Maslow es adoptando una actitud activa. Hasta que no se puedan satisfacer las necesidades básicas no se podrán saciar las del

siguiente peldaño. Nosotros somos los únicos responsables de mejorar nuestro propio progreso. La motivación es utilizada como la clave del avance. Según ediciones de la U (2008) concluyo que:

Mientras una de sus necesidades haya sido satisfecha otra aparecerá en su lugar y así sucesivamente. Esto va desde el nacimiento hasta la muerte.

Las necesidades que se puedan llegar a tener, son aquellas que nos ayudan a superar todos nuestros desafíos que se manifiesten en el transcurso del día a día ¿Qué es la pirámide de Maslow? ¿Para qué sirve? ¿Cuáles son sus niveles? ¿cuáles son las necesidades básicas? ¿En qué consiste la autorrealización? En este texto recorreremos mediante todos los escalones de la pirámide de Maslow y solucionaremos las inquietudes.

- **Necesidades fisiológicas:** son aquellas necesidades que tiene el hombre en su día a día, dentro de ellas tenemos la necesidad del reposo, de hacer ejercicio, la vivencia, la protección, la necesidad de relacionarse con sus compañeros de trabajo, entre otras necesidades.
- **Necesidades de seguridad:** es aquella necesidad que todo ser humano tiene, por ejemplo, la seguridad física, seguridad de empleo, el miedo, la privación
- **Necesidades sociales:** esta necesidad hace referente a las necesidades de aceptación por parte de sus compañeros de trabajo, de afecto y de dar o recibir amistad.
- **Necesidades de ego: estima y reconocimiento:** esta necesidad se basa en la estima que se relacionan con uno mismo, la confianza que cada individuo tiene en sí mismo, la independencia y los

conocimientos que lo hacen único. También está el respeto que nos deben los demás.

- **Necesidades de autorrealización:** esta necesidad nos dice que es donde el individuo maneje de la mejor forma sus técnicas potenciales y está pendiente de su desarrollo continuo y cada vez en llegar a ser más creativo.

Importancia de la motivación en la empresa

Mantener motivados, satisfechos y en un ambiente laboral cómodo al personal es muy importante ya que de ello depende que se ocupen mejor del negocio.

La repercusión de la motivación en el ámbito laboral es un factor que día a día está más recurrente en las organizaciones. Como lo dijo Einstein, “el empuje de motriz es mucho más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica y el anhelo”. Uno de los elementos más importantes de una empresa son sus trabajadores. Si los empleados no demuestran un desempeño adecuado, es posible que la empresa vaya disminuyendo su eficiencia, por este motivo es muy importante la motivación. el ser humano ha llegado donde ha llegado gracias a la magnífica capacidad que tiene de establecerse racionalmente el camino trazado a seguir.

La motivación laboral se ha vuelto un factor tan importante en las organizaciones de hoy en día, que es muy necesario acudir a un coach laboral para que nos ayude a buscar formas de generar motivación en el personal.

Esta motivación se desarrolla dentro de la empresa, se busca que los empleados logren sentirse cómodos, importantes y sobre todo productivos en

el lugar donde laboran. También es muy necesario cuidar el clima organizacional para que todos puedan sentirse a gusto y puedan contagiar a sus compañeros esa motivación con la que están trabajando. A continuación, enumeramos 4 consejos para conseguir este objetivo:

- Aplaudir a los trabajadores por su excelente desempeño laboral y hacerles sentir que son importantes, esto generara en ellos la motivación que tanto buscamos.
- Elige con cuidado las palabras que vas a utilizar y tendrás que hacerlos sentir a tus empleados queridos, protegidos, como la parte más importante de la empresa, y trátalos como tal. Un trabajador satisfecho en su puesto de trabajo, y con aspiraciones de seguir mejorando cada día se dejará la piel por la empresa.
- Tener bastantes detalles. Los pequeños detalles pueden alegrar el día a tus trabajadores, y eso favorecerá directamente su motivación y el desempeño laboral.
- Usa frases de motivación o simplemente hazles comentarios positivos.

En resumen, para lograr la motivación laboral de tus empleados, se buscará sacar lo mejor de ellos.

Según Martínez (2012) define:

El individuo y el desempeño son dos apoyos necesarios en la organización. La dirección ayuda a maximizar la eficacia y la productividad del individuo y este, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Si la organización requiere contar con todos los empleadores de los niveles de la organización con su presencia física en su lugar de labores, tienen que prestar

la ilusión, su entusiasmo, y su entrega personal (motivación), tienen que tratar de incorporar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada persona. El individuo busca la satisfacción de las necesidades en la empresa de toda condición y se integrara con la empresa en la medida en que esta se preocupe de satisfacer sus necesidades, no solamente de pagarle sus salarios por la labor que está realizando.

Estrategias para motivar a los miembros de una organización:

- **Encuesta de motivación de empleados:** Esta estrategia se origina a través de la formulación de una encuesta en base a la motivación dirigido al personal. Siendo más distinguido por el Efecto Hawthorne, imponiendo que las ideas principales son de comprometer a los empleados en su propia motivación y éxito, actuando de manera propia con una motivación, además de una encuesta constante que se debe incluir en la estructura preguntas como cuales son los obstáculos o limitaciones que no permiten al empleado a desarrollarse a plenitud, si sienten esa hambre de crecer y si sus metas personales y laborales guardan una relación entre sí. Mediante dicha estrategia, las técnicas que utilizaremos para la motivación tendrán que ser de forma personalizadas en lugar de ser una incertidumbre basada en la conjetura de la dirección.
- **Enfoque en la carrera:** Nos señala aquella que nos brinda entrenamiento, tutorías, seminarios y reconocimientos escritos la cual tienen como función ayudar al empleado a que continúe una línea de

carrera ascendente. Esto genera que el empleado es más importante y seguro para la empresa, en caso que genere un escenario de factibles turbulencias en la compañía, industria o economía. Además, de querer compartir sus nuevos conocimientos y comprensiones en su función, convirtiéndolo en un trabajador más provechoso. Dando como resultado final, la constancia en el crecimiento beneficiará tanto al empleado como a la empresa.

- **Recompensas:** Las recompensas son aquellos estímulos que motivan al hombre a seguir sus funciones de la mejor manera, pudiendo ser estas monetarias, o por reconocimientos a través de privilegios como una mejor oficina, mejor cargo, etc. Lo importante es ajustar las recompensas de forma estratégica calzando de manera perfecta para los trabajadores crean múltiples recompensas semejantes para que los empleados tengan la opción de elegir cual es la que mejor les convenga. Sin embargo, siempre hay que verificar que las recompensas que ofrezcamos a nuestros empleados tengan que ser mayormente significativas, ya que algunas personas se sentirán motivados a mejorar su desempeño con una simple taza de café.
- **Mejores Responsabilidades:** Destinar mayores deberes que impliquen un grado mayor de importancia al empleado como forma táctica de motivación puede ser más complicado de implementar a primera instancia, tal vez, sea una de las estrategias más eficientes. Otorgar a los trabajadores que evidencian originalidad, diligencia, lealtad o un gran desempeño la oportunidad de trabajar en el siguiente

proyecto de alto perfil requiere prestar mucha atención. Los gerentes no sólo deben darle mayor importancia a los empleados que presumen, por lo contrario, también a los que lo hacen perfil bajo. Si al momento de realizar tus proyectos, no piensas únicamente en el beneficio que recibirás de tus clientes, sino también planeas el conceder un proyecto exclusivo a un empleado espectacular, este te permitirá clasificar el trabajo importante de los fáciles.

Según Samuel (1958) señala que:

Toda táctica conserva como meta principal satisfacer las necesidades de los subordinados.

- **La comunicación gerencial:** La comunicación de manera efectiva entre el gerente con sus empleados satisface las necesidades humanas, como por ejemplo la gratitud, el sentido de pertenencia y la seguridad. La motivación emplear la comunicación como herramienta dentro de la empresa se basa en que exista más poder de decisión abajo, más posibilidad de saltarse escalones para poder llegar al jefe y disminuir las distancias entre los de abajo y los de la cima pirámide de la empresa.

La comunicación como herramienta de motivación en la empresa nos permitirá conseguir una cultura de colaboración, para entenderse y resolver los distintos conflictos que puedan generarse en el transcurso. Para ello, es de suma importancia realizar un plan de comunicación interna que permitirá mejorar los flujos de

información, permitiéndonos solucionar los problemas comunicativos que surjan dentro de la organización.

- **La teoría X- teoría Y:** propuesta por McGregor, la teoría X implica suposiciones negativas sobre la gente que a menudo los gerentes de una empresa usan para tratar a sus subordinados. La teoría Y representa la suposición positiva sobre lo que los gerentes deben tratar de usar.

La teoría X explica que los trabajadores son vagos, sin ganas de querer aprender ni evolucionar y que evitan trabajar en la medida de lo posible. Esta afirmación me recuerda mucho a las afirmaciones del filósofo Thomas Hobbes, para el que el ser humano es malo por naturaleza.

En un escenario así, la misión de un project manager es la de forzar a sus compañeros a trabajar, castigar la falta de celo en el trabajo y controlar que cada uno hace lo que debe hacer en cada momento.

La teoría Y es el extremo contrario. Presupone que los trabajadores siempre intentan dar lo mejor de sí, que son proactivos y que tienen ambición por mejorar. Si a un trabajador se le crea la atmósfera adecuada para trabajar su rendimiento será óptimo.

Es un supuesto extremadamente optimista en el que la misión de un project manager es la de ser un facilitador, eliminando las barreras que puedan existir para que un equipo desarrolle su labor de la manera más fluida posible.

Ni que decir tiene que el mundo laboral está lleno de matices. Prácticamente todos nos movemos en una zona gris entre la teoría X y la teoría Y y nos acercamos a uno u otro de estos extremos dependiendo de las circunstancias.

- **El desempeño de puesto de trabajo:** Esta teoría señala que para hacer más eficaces a los trabajadores al momento de desempeñar sus labores es planteando un excelente modelo de trabajo en su diseño La rotación de puestos, son una práctica eficaz para lograr así el cumplimiento de los objetivos trazados en la empresa de forma ascendente, porque permite ver una posibilidad de mayores escenarios de como conciben las diferentes unidades en la organización.
- **Modificación de la conducta:** Skinner señala que se debe centrar en motivar y transformarlas de formas adecuadas para que así puedan controlarse, la conducta recompensada opta por repetirse, mientras que aquella que es castigada tiende a desaparecer.
- **Los incentivos económicos:** un plan según el cual los miembros de un equipo reciben un bono cuando su equipo sobrepasa la meta.
- **Incentivos no económicos:** Señala aquellos que elaboran un proceso de anunciar los trabajos internamente antes de buscar llenar las vacantes con personal de afuera.

La motivación y la satisfacción

Según Hellriegel (2009) nos dice que:

Cuando un gerente logra captar y entender lo que realmente motiva a sus trabajadores a ser más eficientes, estos incrementarán los comportamientos

productivos al momento de llegar temprano a casa y harán lo posible para sacar un esfuerzo extra para también disminuir los comportamientos que alteran el orden, como llegar tarde, hurtar cosas y perder el tiempo.

Los 4 enfoques se encargan de brindarnos una mejor explicación sobre la motivación y satisfacción de los empleados los cuales vienen a ser los siguientes enunciados.

- **Enfoque gerencial:** Emplean la comunicación como herramienta muy importante para lograr una relación directa entre gerente y trabajador para así llegar al grado de motivación para un mejor desenvolvimiento, al momento del establecimiento de metas, brindando reconocimiento, elogios e incentivos económicos a los empleados que alcanzaron las metas propuestas.
- **Enfoque del diseño de puestos:** Es de fundamental importancia el avance tecnológico en la empresa, puesto que, al tener las facilidades en comparación del resto, motiva a sus trabajadores a trabajar de manera más cómoda al sentir su trabajo pueda simplificarse y a la par sentirse valorados.
- **Enfoque organizacional:** Señala a todos lo beneficio que son aceptado por el trabajador como, por ejemplo: vacaciones pagadas, permisos por salud, seguros y estancia infantil, bonos y las oportunidades para desarrollarse como capacitación, educación y mentoring podrían atraer a empleados nuevos en la organización.
- **Enfoque de las diferencias individuales:** Nos señala que la motivación y satisfacción actúan como la particularidad de los

individuos. Las desigualdades individuales son las necesidades, los valores, la personalidad y otras características únicas que los empleados conllevan en sí mismo en su centro laboral.

Diagnóstico de la motivación

Es proveniente de la motivación en general, esta compone una profunda afiliación de procesos psíquicos, la cual está orientado a satisfacer las necesidades del hombre, por consiguiente, organizaremos la dirección y la intensidad de la actitud que optaran cada uno de los seres humanos.

El nacimiento de la motivación laboral retrocede por el año 1700 en Europa. Las modificaciones de los talleres de artesanos en fábricas hicieron manifestarse las necesidades de un gran número de personas, cada elaboración de producto está vinculada con el procedimiento de las máquinas y con una mayor complicación de relaciones entre los trabajadores y entre trabajadores y supervisores. Esta fusión de componentes, lleva consigo la disminución de la productividad, la falta de interés por realizar sus labores, el surgimiento de los malos entendidos ya sea interpersonales e intergrupales, llevando todo esto a la desmotivación.

Por esto cabe mencionar también que los elementos favorables para la extensión del estudio y hacer hincapié en la motivación, el interés ascendente por los recursos humanos en las empresas. Desde inicio de años 70 en el siglo XX, la estructura convencional de las organizaciones comenzaba a sustituirlas por un nuevo modelo. La elaboración piramidal, donde las funciones estaban altamente especializadas, se encuentran límites rígidos y un riguroso control por parte de la supervisión y quienes ocupan la punta de la pirámide. Dichas personas planeaban y pensaban mientras que quienes están en la base son los

que ejecutaban el trabajo paso a paso a un enfoque circular. Desde esta perspectiva circular, la empresa toma en cuenta facilitar un conjunto de grupos o equipos coordinados que trabajen en función de un mismo objetivo. En el núcleo del círculo está el cliente y en el límite se encuentran el conjunto de personas que comparten sus habilidades, autoridad, responsabilidad; los seres humanos suelen manejarse a sí mismas con una técnica hacia el cliente y la autoridad esta se asocia más con el liderazgo, en lo que refiere a aptitud de influenciar sobre las demás personas que con la jerarquía o poder por decreto.

En la actualidad no se puede concebir la actividad gerencial sin un manejo apropiado de la motivación, esto no significara de ninguna manera que se tenga que obviar otras variables relacionadas con la elaboración de productos ni con el funcionamiento de la empresa en general. La dirección por autoridad está otorgando paso a la dirección por motivación, por objetivos y equipo de trabajo, para cualquier trabajador en esta dirección es de mucha importancia partir del conocimiento de la organización, ninguno puede conocer mejor que sus propios empleados, son ellos quienes nos podrán facilitar la importancia de la misión de la organización y quienes lo harían posible en la mejor medida que se logren integrar sus necesidades y motivaciones personales a los de su organización.

Según Antonio (2008) menciona que:

Evitemos una estimación propia de la realidad, totalmente necesario es tratar de aplicar métodos de recogida de datos, lo cual nos permita apoderarse de la mayor información clara posible y así poder pronosticar cambios y tomar

decisiones correctas. Por consiguiente, para dicho resultado en que se encuentra el estado de la motivación de los trabajadores o para tener que identificar las variables que se interponen en la misma, es importante tratar el asunto a partir de una perspectiva empírica y definir las siguientes cuestionarios: Objetivo del estudio (pueden diagnosticarse las causas de un problema de motivación), Metodología y técnicas (se podrá utilizar una metodología cuantitativa, cualitativa), Muestra, Aplicabilidad y difusión de los datos.

Diseño metodológico del estudio.

Según González y Mitjans (1989) llegan a la conclusión que:

“un factor que no llega a reducirse a un estado de ánimo que impulsa de forma inmediata basándose en el comportamiento vivencia de necesidad. Todo potencial dinámico correspondiente a la motivación se asociará a un contenido trascendental para aquel fulano que se incorpore en tal concepto, reflexiones, valoraciones y que es a su vez portador de una carga emocional”. Todo este criterio es más englobador ya que la diversidad que recolecta la literatura científica se concentran en los conceptos de motivación como componente que le otorga empuje y direccionalidad a la conducta, el concepto propuesto previamente dicho por los autores invade la motivación en todo su embrollo en el cual encontramos detallados las reflexiones, valoraciones del ser humano y donde existe además una sobrecarga emocional.

De las múltiples clasificaciones de necesidades que existen hoy en día, partiremos primero por la clasificación de motivación intrínseca y extrínseca las cuales se derivan de los dos factores ofrecidos por Frederick Herzberg que data aproximadamente por los años 50. Esta motivación corresponde a los factores higiénicos y motivadores.

Los factores higiénicos o de mantenimiento se encuentran con rumbo a evitar la insatisfacción y “en el mejor de los casos brindar a los trabajadores un ambiente neutro”. Los mencionados factores se encuentran en el clima laboral que abarca al empleado y en las situaciones como desarrollamos el trabajo por tal sometimiento que podemos tener sobre estas personas es mínimo, por ejemplo, el salario, las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo con los jefes y subordinados, las políticas administrativas, la calidad de la supervisión, la vida personal, las condiciones generales de trabajo y el estatus. Aquellos factores motivadores llamados intrínsecos, se encargan de levantar la satisfacción y mediante ello, la productividad. Tienden a relacionarse con todo el contenido del cargo y con la tarea que se llevara a cabo, en consecuencia, tendremos el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el ascenso, la posibilidad de desarrollarse cada vez mejor.

Frecuentemente, los factores higiénicos buscan de manera significativa asociarse con la motivación para el buen desempeño laboral a pesar de ello en la actualidad se suele encontrar con los datos suficientes que nos ayuden a llegar a la conclusión de manera óptima, logrando evitar la insatisfacción, mas no logrando mantenerlo por mucho tiempo. En la mayoría de los casos en que los factores higiénicos se presentan de manera deficientes, sí se lograría conducir a la insatisfacción, dicho de otra forma, aunque se logre evitar la insatisfacción no seríamos capaces de lograr la satisfacción.

Aquel descubrimiento ha sido favorable para que se tengan que reflexionar sobre otros componentes para impulsar la motivación en el trabajo, por lo tanto, alcanzar los objetivos organizacionales propuestos. Los “factores

motivadores”, de esta manera ya se utilizan considerablemente como un soporte en los proyectos desarrollados por la gerencia para intensificar la motivación de sus trabajadores a través del beneficio de los puestos de trabajo. En tanto que la filosofía del enriquecimiento del puesto de trabajo se encamina a acrecentar el grado en que un empleado controlará, planificará, ejecutará y evaluará su puesto de trabajo.

Rendimiento laboral

Según Werther y Davis (1993)

Es el desempeño de habilidades, experiencia, conjunto de conocimientos y actitudes que los trabajadores demuestran mediante las actividades laborales que van realizando en el transcurso del tiempo. Las cuales están asociados a las exigencias técnicas, productivas y a los resultados de servicios que la empresa espera de él. Donde se tiene que diseñar un buen programa de evaluación del rendimiento laboral y estar constantemente aplicándolo, mediante este programa se pretende comparar el desempeño o capacidades del trabajador en la realización de sus tareas diarias.

El desempeño laboral es el resultado del trabajo arduo de un empleado o de un grupo de empleados.

Las organizaciones están acostumbradas a plantear para ese producto del trabajo tengan unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los empleados deben llevar a cabo. Para ello las organizaciones manejan incentivos con los que logran fomentar dicho rendimiento laboral.

El concepto del rendimiento determina la manera en que se está cumpliendo las tareas y funciones encomendadas.

El cálculo del rendimiento en ocasiones, es carente para tener que considerar el mérito de un empleado. Cuando se gestiona la información, la actitud de colaboración que adoptan con los compañeros, el uso de la cortesía y amabilidad con los clientes, son complicados de incorporar en una estimación del rendimiento, pero se podrían evaluar con sistemas complementarios de evaluación del desempeño.

Para evaluar el rendimiento de un operario de fábrica bastaría con medir las piezas elaboradas, y el porcentaje de piezas defectuosas sobre el total de ese rendimiento. Para evaluar su desempeño se estimarían aspectos y comportamientos como su rapidez de trabajo, su habilidad, su ahorro de soldadura.

Según Harvard (2006) define que:

El mandato del desempeño toma inicio con la instauración de algunas metas planteadas. Todas las metas que se pueda tener como seres humanos son los resultados que nos definen como personas las cuales se tiene que conseguir mediante el arduo trabajo que desarrollaremos durante nuestras labores diarias que se nos presenten. Por otro lado, también vienen a ser unos puntos que nos autoriza la evaluación de la planificación, el reconocimiento de las labores, las recompensas y el mejoramiento. Sin las metas planteadas y claras el tiempo y las energías se desperdiciarán en actividades que no contribuirán con el éxito empresarial que se estipulo.

La evaluación del desempeño

Según Keith (2014) define que:

Constituye el desarrollo por el cual se mide el rendimiento global del trabajador; en otros términos, se mide la contribución total que se está aportando a la organización, factor que determina su estancia en la empresa.

La finalidad es aprovisionar una minuciosa descripción sobre el desempeño del trabajador al tiempo que el pasado o del potencial de su desempeño a futuro. Si se quiere cumplir la función se tiene que estipular parámetros de desempeño, apoyados en los relacionados elementos con la ocupación que determina el rendimiento favorable. En el momento que es posible el desempeño se calcula en forma directa y objetiva. Comúnmente, la evaluación del procedimiento está diseñado por el departamento del capital humano.

todo requisito de la metodología de evaluación es necesario para abastecer realimentación al empleado durante una entrevista adecuada, debido a lo cual se tratará mantener un nivel de áreas de desempeño positivo con aquellas en que se encuentren ineficientes, por medio de esto el empleado logrará adquirir un panorama mayormente realista del resultado de sus esfuerzos.

Ventajas de la evaluación del desempeño

Según Keith (2014) concluye que:

- **Mejora el desempeño:** A través de la retroalimentación del trabajo que se está realizando, el gerente y el especialista encargado de los empleadores procederán con las acciones pertinentes para

mejoramiento del rendimiento da cada uno de los integrantes que conforman la organización.

- **Políticas de compensación:** las evaluaciones del desempeño ayudaran a los ejecutivos a determinar quiénes deben recibir aumentos salariales y a cuanto ascenderán.
- **Decisiones de ubicación:** por lo general, las promociones, transferencias y despidos se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- **Necesidades de capacitación y desarrollo:** el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de recapacitar al empleado, un rendimiento favorecedor es demostrar la apariencia de una habilidad escondida, que aún no se ha podido aprovechar.
- **Planeación y desarrollo de la carrera profesional:** toda retroalimentación basada en el desempeño guiará a las mejores decisiones relativo a las posibilidades profesionales específicas.
- **Impresión de la información:** el desempeño disminuido nos estará mostrando sobre la existencia de errores respecto a la información de análisis de puestos y los planes del capital humano.
- **Errores en el diseño de puestos:** la evaluación ayuda a identificarlas.
- **Desafíos externos:** en algunas circunstancias el desempeño se verá influenciado por los factores externos que se presentan. Como tales tenemos: la familia, la salud, las finanzas, si estos factores podrían aparecer como resultado de la evaluación del desempeño es probable que el departamento de capital humano pueda ayudar.

Beneficios que se obtiene cuando se evalúa

Según Keith (2014) propone los siguientes beneficios:

- Nos aclaran el panorama sobre los objetivos y metas del departamento en el que está involucrado el empleado.
- Cualquier trabajador tiene la facultad de percibir hacia dónde se está dirigiendo la empresa y el departamento.
- Tienen la facilidad de localizar nuevos proyectos y oportunidades que se ofrezcan a los empleados.
- Detallaran claramente y en modo colaborativo los objetivos, metas e indicadores del puesto.
- Poseen la facultad de clasificar los recursos que están optimos o que se requerirán para el logro de los objetivos.
- Conforman un factor documentado por escrito sobre los resultados de cada empleado, el cual nos permite tomar decisiones sobre el plan de carrera, promociones y remuneraciones.
- Tiene la facilidad de mejorar la comunicación y entendimiento entre directivos y subordinados, lo que faculta intercambiar puntos de vista referente la organización y las labores diarias que se realizan.
- Imaginan las oportunidades de interacción entre directivos y empleados.

Parámetros de desempeño Benchmarking

Según Keith (2014)

Nos propone que para tomar decisiones objetivas se tiene que definir medidas congruentes. Dichos parámetros se suelen describir con una frecuencia en el lenguaje administrativo sobre los términos de benchmarking lo cual significa "establecer medidas" ó "establecer comparaciones".

Si deseamos que sean útiles dichos factores de desempeño están obligados a relacionarse rigurosamente con los resultados que se desea obtener en cada puesto. No se puede fijar injustamente ya que se liberan en forma directa del análisis de puesto. Tal puesto se pone en realce con las normas específicas de desempeño por medio del estudio riguroso de las labores que realizan los empleados.

Proyecto de desempeño Benchmarking IPA de GDP Global facilita a las agencias de promoción de inversiones (IPA) un análisis independiente del desempeño de su agencia con nuevos inversores. Este proyecto se enfocará en las capacidades de las agencias de promoción de inversiones nacionales, regionales y de ciudad para ser más eficientes sobre inversión extranjera y en la promoción de sus respectivas regiones.

GDP Global constituyo este proyecto ya que las suplicas realizadas de los clientes de Agencias de Promoción de Inversiones del Reino Unido en 2001. En dicha ocasión, más de 350 agencias de promoción de inversiones en todo el mundo se encontraban favorecidos por la ayuda GDP global de más de 700 evaluaciones de desempeño.

Todo el proyecto de desempeño de Benchmarking esta basa en la experiencia de las investigaciones previas la cual proporciona a los Apis con un benchmarking que está evolucionando con la comunidad IPA y sobre todo con el mercado global.

El Informe General de Evaluación es el documento confidencial para cada API participante. En 2014 trece parámetros de rendimiento han tenido que pasar por las revisiones llegando a facilitar al inversionista un mayor enfoque basándose en inversiones de los mercados maduros, Para los mercados emergentes, los nuevos parámetros de rendimiento reflejan la intensidad con la que compiten y los enfoques de promoción más profesionales adaptados por el Apis.

El anuncio de Evaluación de comunicación electrónica proporciona una evaluación confidencial para cada API que analiza periódicamente el desempeño de la página web de las agencias. La comunicación a través de Internet ha ido cambiando en gran medida, incluso en los últimos tres años. Los trece parámetros de rendimiento analizaron la estructura de la página web y su contenido. El cual provee una mayor atención sobre las herramientas de optimización de búsqueda (SEO), efectividad de sitio web para móviles, capacidades de marketing – uso eficaz de YouTube, Wikipedia, LinkedIn, Twitter y otras herramientas de marketing social.

Los resultados globales y las participaciones del Programa de Desempeño de Benchmarking se presentarán en conferencias, talleres y eventos de capacitación alrededor del mundo.

Benchmarking Estándar:**Cómo funciona el Benchmarking para las Apis:**

- La primera opción a realizar, es registrar a él API logrando formar parte del programa, llenando el formulario de inscripción.
- GDP Global por consiguiente inicia una selección en un sector basado en el perfil económico de su región y el enfoque sectorial de su agencia.
- De tal manera que su agencia estará obteniendo una consulta previa de inversión de parte de un extranjero inversionista.
- Se creará una página web y nos especializaremos en el manejo de los métodos de gestión del equipo los cuales son calculados en la etapa de evaluación comparativa, siguiendo una metodología rigurosa de la evaluación comparativa.

Lo que Usted recibirá:

- Se tendrá presente un comunicado respecto a la eficacia de su página web y el sistema de comunicaciones electrónicas.
- Se logrará obtener un informe detallado sobre la forma en que su equipo utilizo el test de petición del inversor donde se compara con otras agencias.
- Recibiremos múltiples consejos para el mejoramiento del desempeño en los próximos 12 meses.
- Se tendrá entrada en línea a [IPA benchmarking.com](http://IPAbenchmarking.com), para observar y descargar los informes.

- Tendrá la oportunidad de adquirir un set completo de programas anteriores y actuales de benchmarking, para que haga sus respectivas comparaciones y utilizar el que mejor le convenga.

Benchmarking Personalizado:

Cómo funciona el Benchmarking personalizado para las Apis:

- Personaliza su evaluación: este punto nos va a permitir que seleccionemos uno o más perfiles del grupo laboral para obtener un benchmarking de desempeño.
- Al Registrar su API usted formara parte del programa simplemente llenando el formulario de inscripción.
- Se logrará elegir entre más de 20 sectores de negocios y más de 15 actividades comerciales y podremos colocar el número que sea necesario de equipos o páginas web para una evaluación.
- Tendremos la facultad de elegir las funciones personalizadas: como, por ejemplo: el tipo de inversión, idioma de la petición de inversión, otra que inglés.
- Tenemos la facilidad de Seleccionar el tiempo de evaluación comparativa que nos sea más conveniente: cada cuánto tiempo desea cada análisis durante el período de evaluación comparativa.
- Cada agencia será acreedora de una consulta sobre el tema de inversión por parte un inversionista extranjero.
- La página web y el manejo de los procedimientos de gestión del equipo serán evaluados durante la etapa de evaluación comparativa, siguiendo una rigurosa metodología de la evaluación comparativa.

Lo que recibirá del Benchmarking personalizado:

- Se obtendrá informaciones detalladas sobre la efectividad de la página web y sobre el sistema de comunicaciones electrónicas.
- Se nos facilitara un contenido detallado sobre el funcionamiento del equipo y el test de petición del inversor de comparación con otras agencias.
- Todo ser humano podrá ser capaz de utilizar el análisis personalizado en ciertos tipos de agencias, lo cual usted será beneficiado ya que podrá comparar con métricas específicas el desempeño de las evaluaciones comparativas.
- Contaremos con una retroalimentación completa y una presentación de resultados, análisis y las mejores ideas en un taller en la oficina de GDP Global en Londres, o ya sea en la oficina de su agencia.

Observaciones del desempeño

Según Keith (2014)

Son aquellas donde el desempeño laborar puede ser de modo directa o indirectamente.

Las mediciones **Objetivas** son las que pueden ser verificadas por otras personas y las mediciones **Subjetivas** son las calificaciones no verificables que pueden considerarse opiniones del evaluador. los especialistas en personal prefieren que las mediciones sean directas u objetivas.

2.3 Glosario de Términos

- **Benchmarking:** es el establecimiento de medidas o comparaciones.
- **Rendimiento laboral:** Es el desempeño de habilidades, experiencia, conjunto de conocimientos y actitudes que los trabajadores demuestran mediante las actividades laborales que van realizando en el transcurso del tiempo.
- **Motivación laboral:** La motivación es el principal factor que influye en un ser humano a cumplir sus metas
- **Necesidades fisiológicas:** Son aquellas necesidades básicas de cada ser humano, las cuales pueden ser como: supervivencia biológica, estas incluyen hambre, sed, sueño
- **Enfoque gerencial:** es la motivación y satisfacción hacia los trabajadores de manera directa por medio de la comunicación personal, al momento de establecer metas, brindando reconocimiento, elogios y premios monetarios a los trabajadores que alcancen las metas.
- **La satisfacción:** es un estado psicológico que indica lo que las personas sienten de su circunstancia, con base en su evaluación.
- **Factores higiénicos:** son los factores extrínsecos ya que se localizan en el ambiente que rodea a las personas. Este factor está fuera del control de los individuos.
- **Necesidades de autorrealización:** es donde se encuentran las sensaciones de que la propia energía es utilizada de manera beneficiosa. Son necesidades relacionadas con la realización del

potencial de cada persona. Son las más elevadas y se relacionan con el impulso de ser y maximizar las aptitudes y capacidades potenciales.

- **Equidad:** se refleja en cuanto a la ecuación de recompensas y contribuciones de una persona, es igual a la ecuación de las demás personas tomadas como referencia.
- **Incentivo:** es todo estímulo externo que introduce a una persona a realizar o esforzarse mucho más para conseguir algo. Por lo tanto, también se le puede nombrar como recompensa.
- **Teoría del refuerzo:** nos refiere al comportamiento como función de sus consecuencias, es decir, controlando por refuerzos externos o por las consecuencias que aumentarían o reducirían la probabilidad de que se vuelva a repetir.
- **Esfuerzo:** es la fuerza e intensidad de comportamiento de la persona, en la búsqueda de la satisfacción de una necesidad.
- **Expectativa:** toda probabilidad ansiada por el individuo de que su esfuerzo en el trabajo alcanzara cierto desempeño en la tarea. Varía desde 0 (ninguna expectativa) hasta 1 (expectativa total).
- **Meta:** es la finalidad con la que se dirige el comportamiento. Se denomina objetivo individual o personal.
- **Necesidad:** estado interno de carencia que refiere a que ciertos resultados parezcan atractivos a la persona.

- **Retroalimentación:** información que ayuda a los empleados a entender que tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa.
- **Tensión:** estado de desequilibrio resultante del surgimiento de una necesidad no satisfecha.
- **Teoría de la expectativa:** se fundamenta en tres relaciones: esfuerzo y desempeño, desempeño y recompensa, y recompensa y objetivos individuales. Asume tres aspectos básicos: expectativa, instrumentalidad y valencia.
- **Impulso:** consecuencia del estado de tensión generado por una necesidad no satisfecha.
- **Escucha activa:** expresa interés y comprensión por parte del superior hacia el componente del grupo que se está atendiendo y supone captar, definir y responder correctamente a lo que se está expresando.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La motivación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones leña y sabor S.A.C, lima,2018.

3.2 Hipótesis Específicas

a) La retroalimentación actual del personal influye positivamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa inversiones leña y sabor S.A.C, lima,2018.

b) La autonomía influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo de la empresa inversiones leña y sabor S.A.C, lima, 21018.

c) Los logros influye positivamente en el rendimiento laboral del personal administrativo de la empresa inversiones leña y sabor S.A.C, lima, 2018.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente:

Motivación laboral

3.3.2 Variable dependiente:

Rendimiento laboral

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Motivación laboral	1.1 Retroalimentación 1.2 Autonomía 1.3 Logros
Variable dependiente: Rendimiento laboral	2.1 Calidad laboral 2.2 Eficiencia laboral 2.3 Efectividad laboral

3.5 Matriz de consistencia

DEFINICION DEL PROBLEMA	FORMULACION DE HIPOTESIS	OBJETIVOS	CLASIFICACION DE VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL
<p>GENERAL:</p> <p>¿De qué manera la motivación influye en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>La motivación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Conocer si la motivación influye en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Motivación laboral</p>	<p>INDICADORES</p> <p>1.1Retroalimentación</p> <p>1.2Autonomía</p> <p>1.3Logros</p>
<p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. ¿En qué medida la retroalimentación influye en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C</p> <p>2. ¿De qué manera la autonomía se relaciona con en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C?</p> <p>3. ¿De qué manera los logros influyen en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C?</p>	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>1.La retroalimentación actual del personal influye positivamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C</p> <p>2.La autonomía influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C</p> <p>3.Los logros influyen positivamente en el rendimiento laboral del personal administrativo de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C</p>	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>1.Conocer si la retroalimentación influye en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C</p> <p>2.Conocer si la autonomía se relaciona con el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C</p> <p>3.Conocer si los logros influyen en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C</p>	<p>VARIABLE 2:</p> <p>Rendimiento laboral</p>	<p>INDICADORES:</p> <p>2.1Calidad laboral</p> <p>2.2Eficiencia laboral</p> <p>2.3Efectividad laboral</p>

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según Hernández (2006, p.102) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

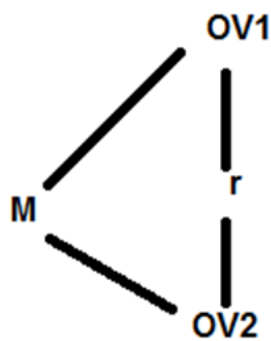
Correlacional:

Según Hernández (2006, p.104) “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”.

Como es el caso entre la V1 y la V2.

4.2 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: motivación laboral

V2: Rendimiento laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de la Empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 32 trabajadores.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de clientes, trabajadores y jefes con relación a la variable: Rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

4.6 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 32).

Asimismo, Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 32 trabajadores

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(32)]}{[(0.05)^2 - (32 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$n = 30$

Tamaño de muestra será de 30 trabajadores.

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: motivación y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también

indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearan hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N° 1

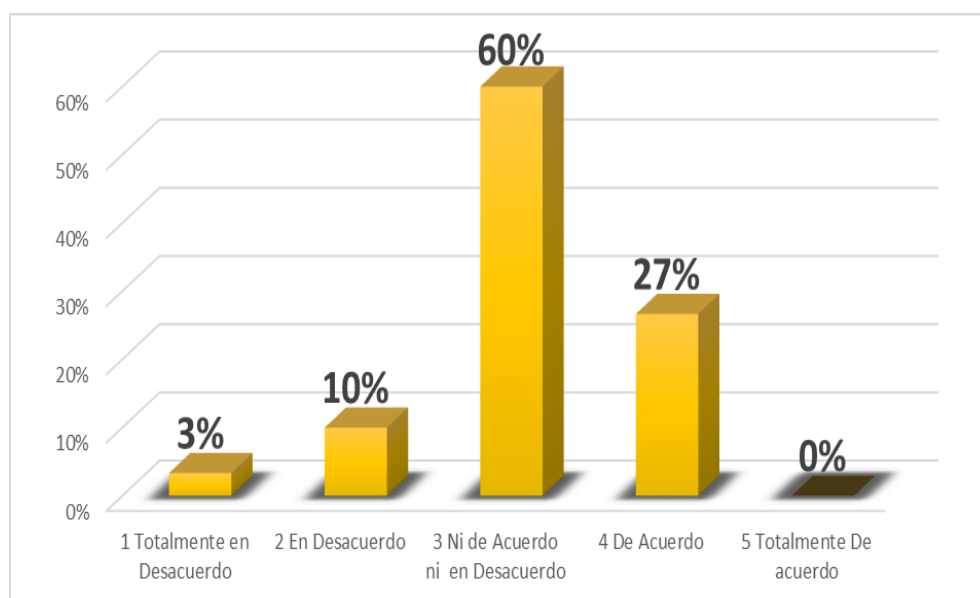
¿Considera usted que existe una retroalimentación proactiva en la organización?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	3%
2 En Desacuerdo	3	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	60%
4 De Acuerdo	8	27%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

fuentes elaboración propia

Figura N° 1

¿Considera usted que existe una retroalimentación proactiva en la organización?



fuentes elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está en totalmente en desacuerdo que exista una retroalimentación proactiva en la organización, mientras que el 10% está en desacuerdo, en tanto que el 60%

está en ni de acuerdo- ni desacuerdo, por otro lado, el 27% está de acuerdo y el 0% está en totalmente de acuerdo.

Tabla N° 2

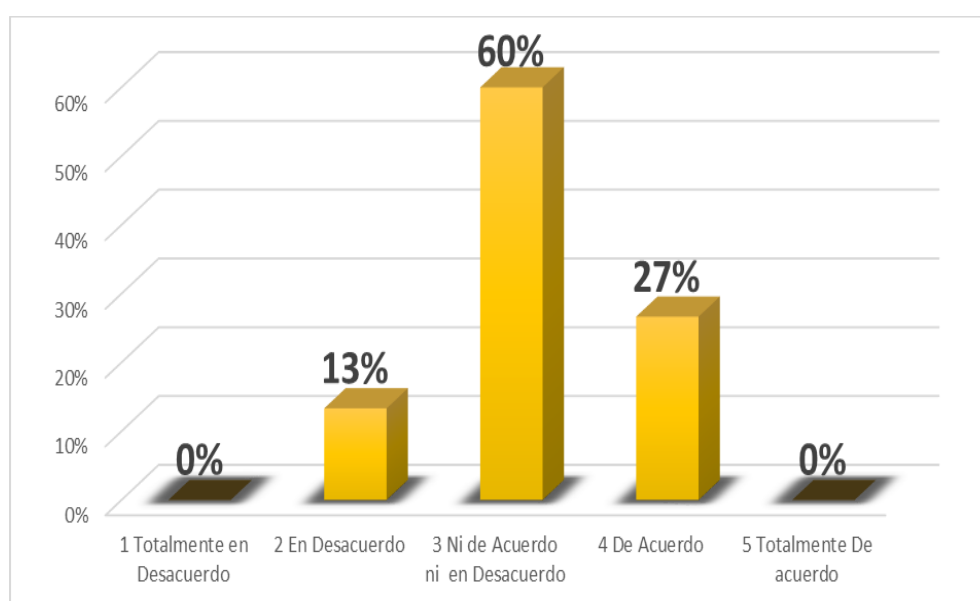
¿Considera usted que existe una retroalimentación específico en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	4	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	60%
4 De Acuerdo	8	27%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 2

¿Considera usted que existe una retroalimentación específico en la empresa?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que existe una retroalimentación específico en la empresa, en tanto que el 13% está en desacuerdo, mientras que el 60% está ni de acuerdo- ni en desacuerdo, por otro lado, el 27% está de acuerdo y el 0% está en totalmente de acuerdo.

Tabla N° 3

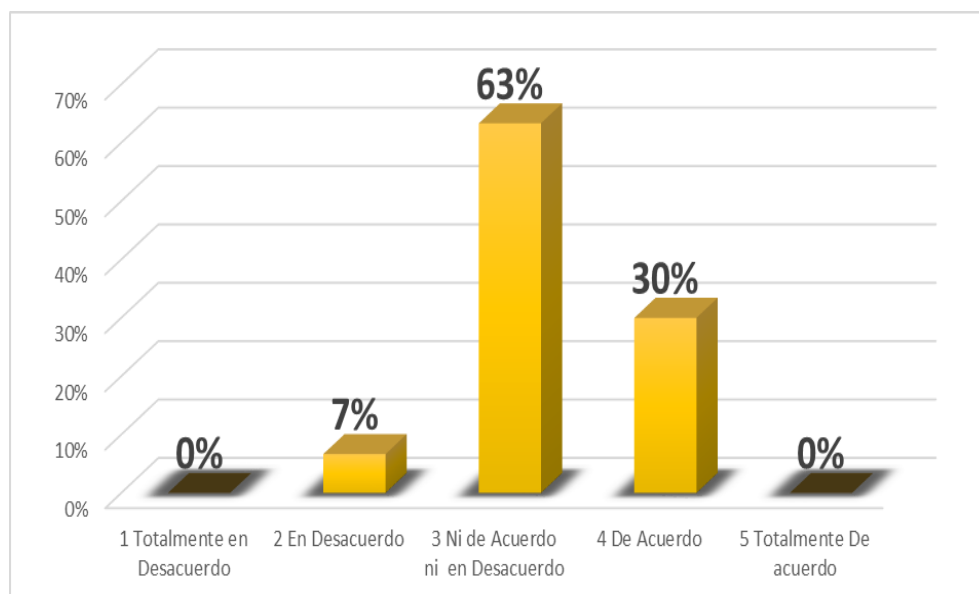
¿Considera usted que existe una retroalimentación recurrente en la compañía?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	2	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	63%
4 De Acuerdo	9	30%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 3

¿Considera usted que existe una retroalimentación recurrente en la compañía?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 7% está en desacuerdo, por otro lado, el 63% está ni de acuerdo-ni en desacuerdo, en tanto que el 30% está de acuerdo y el 0% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 4

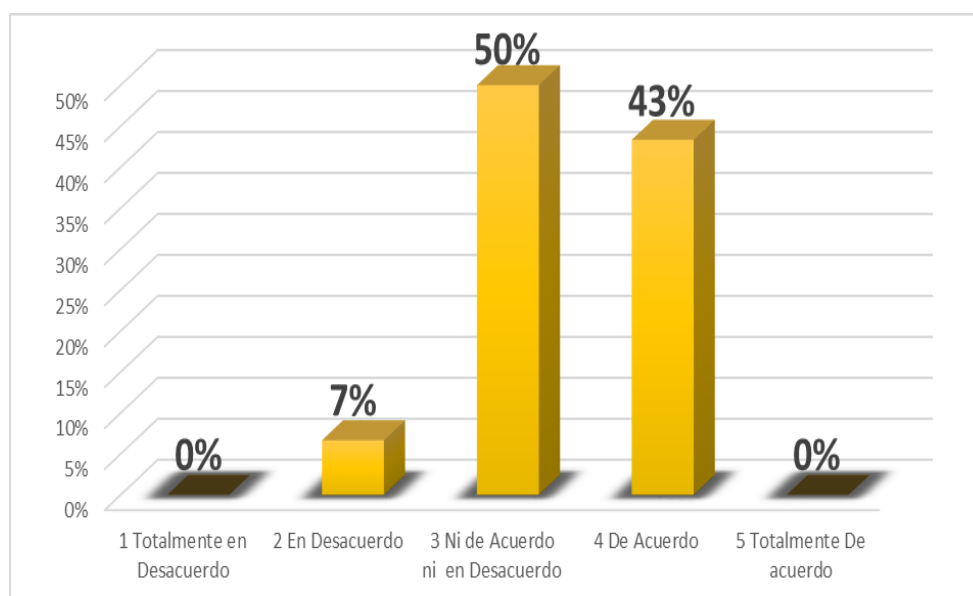
¿Considera usted que existe autonomía de control de la situación laboral en la organización?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	2	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	50%
4 De Acuerdo	13	43%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 4

¿Considera usted que existe autonomía de control de la situación laboral en la organización?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que exista autonomía de control de la situación laboral en la organización, el 7% está en desacuerdo, en tanto que el 50% está ni de acuerdo- ni en desacuerdo, mientras que el 43% está de acuerdo y el 0% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 5

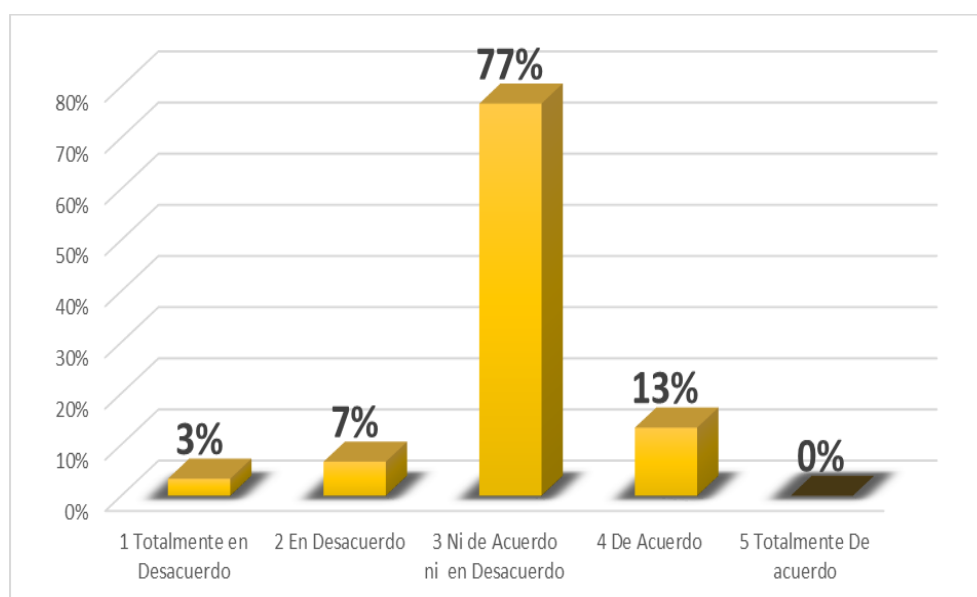
¿Considera usted que existe autonomía en la aplicación de métodos específicos de trabajo en la organización?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	3%
2 En Desacuerdo	2	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	77%
4 De Acuerdo	4	13%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 5

¿Considera usted que existe autonomía en la aplicación de métodos específicos de trabajo en la organización?



fuelle elaboración propia

En la figura si observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que existe autonomía en la aplicación de métodos específicos de trabajo en la organización, mientras que el 7% está en desacuerdo, por otro lado, el 77% está en ni de acuerdo- ni en desacuerdo, en tanto que el 13% está de acuerdo y el 0% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 6

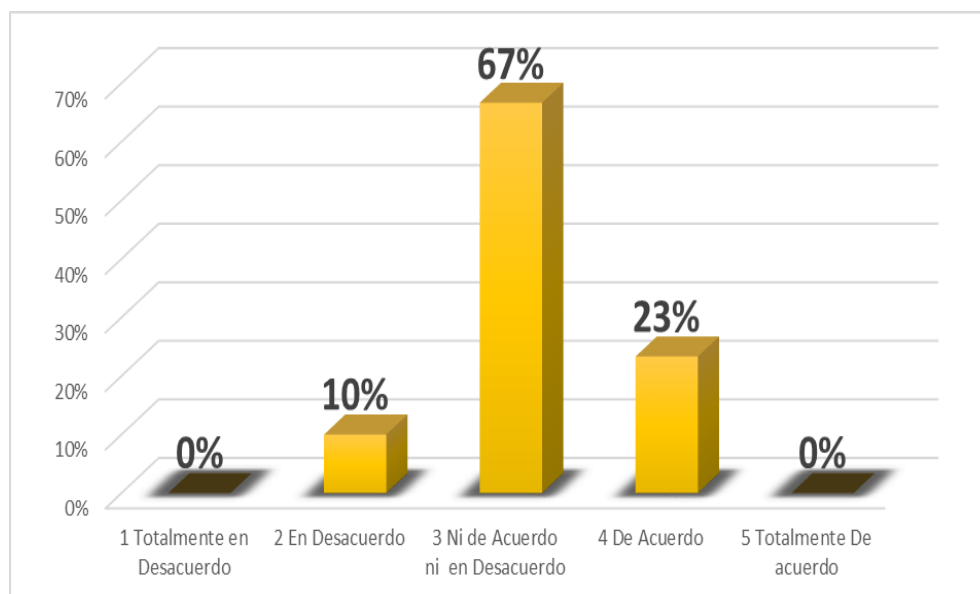
¿Considera usted que al demostrar autonomía en el trabajo generan beneficios individuales?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	3	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	67%
4 De Acuerdo	7	23%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 6

¿Considera usted que al demostrar autonomía en el trabajo generan beneficios individuales?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que demostrar autonomía en el trabajo generan beneficios individuales, en tanto que el 10% está en desacuerdo, por otro lado, el 67% está ni de acuerdo- ni en desacuerdo, mientras que el 23% está de acuerdo y el 0% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 7

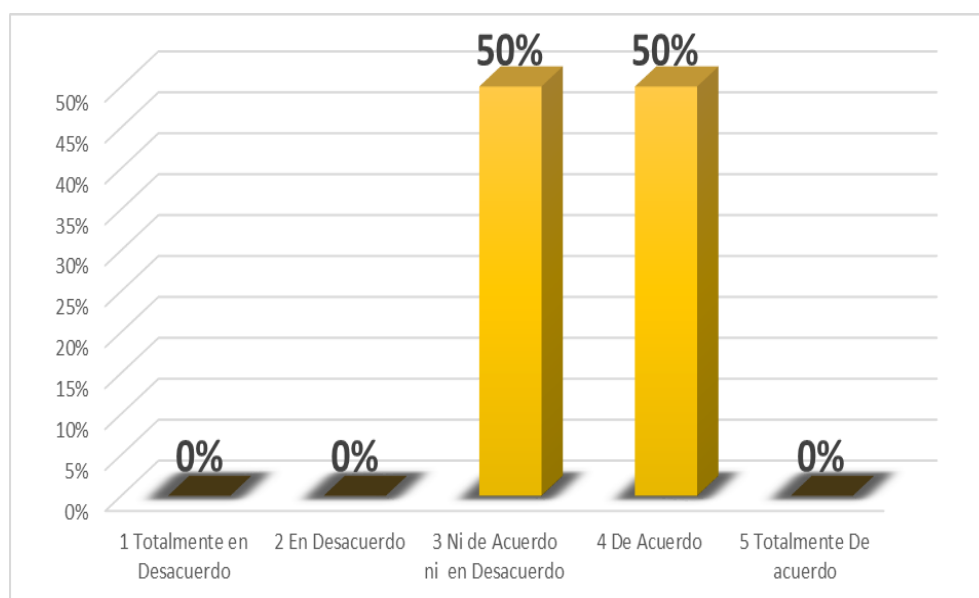
¿Considera usted que sus logros laborales están en función a las metas planteadas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	50%
4 De Acuerdo	15	50%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

fuelle de elaboración propia

Figura N° 7

¿Considera usted que sus logros laborales están en función a las metas planteadas?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que sus logros laborales están en función a las metas planteadas, por otro lado, el 0% está en desacuerdo, mientras que el 50% está ni de acuerdo- ni en desacuerdo, en tanto que el 50% están de acuerdo y el 0% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 8

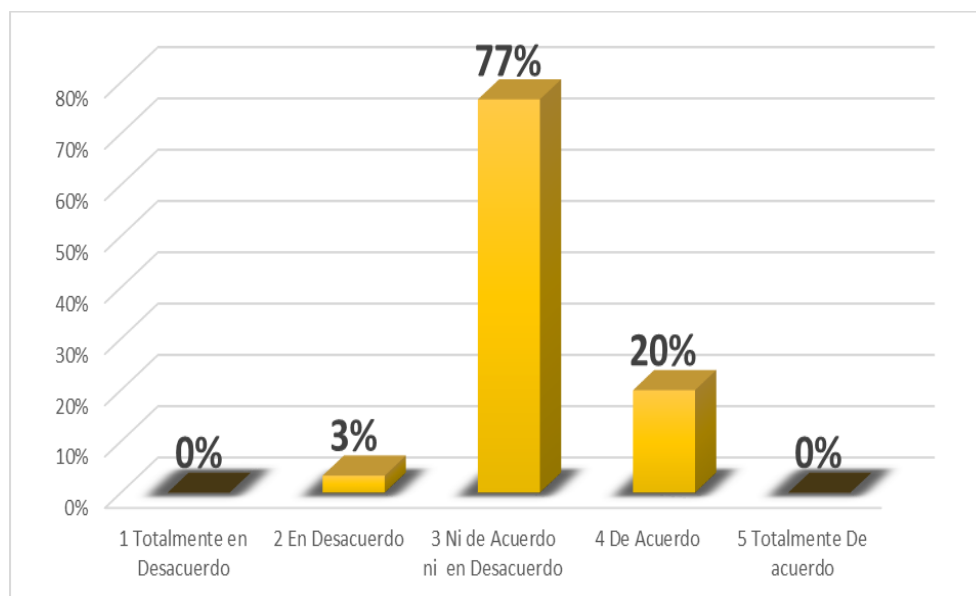
¿Considera usted que sus logros están relacionados con la definición de roles en la organización?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	77%
4 De Acuerdo	6	20%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 8

¿Considera usted que sus logros están relacionados con la definición de roles en la organización?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que sus logros están relacionados con la definición de roles en la organización, mientras que el 3% están en desacuerdo, por otro lado, el 77% está ni de acuerdo- ni en desacuerdo, en tanto que el 20% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 9

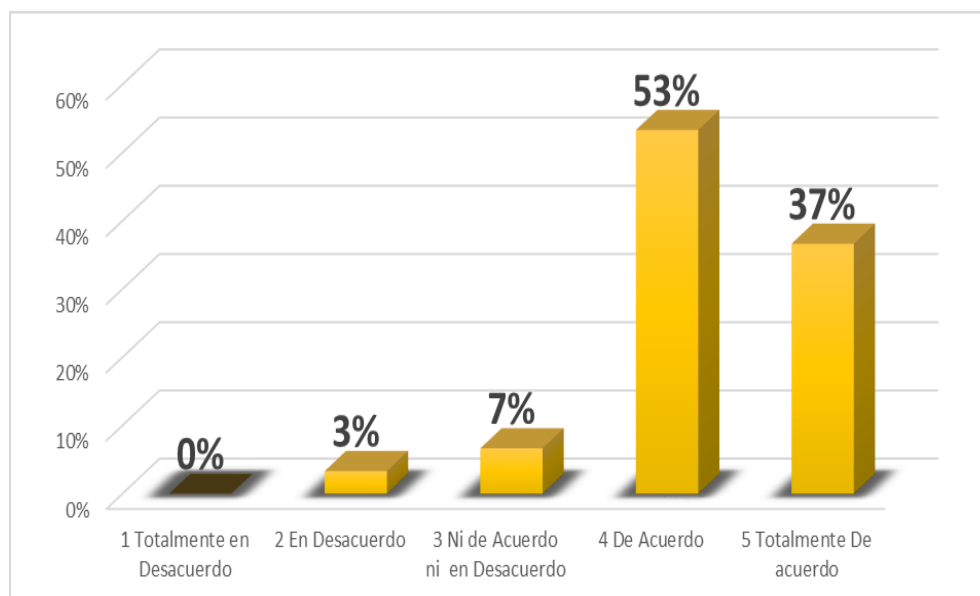
¿Considera usted que el reconocimiento laboral influye en sus logros?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	7%
4 De Acuerdo	16	53%
5 Totalmente De acuerdo	11	37%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 9

¿Considera usted que el reconocimiento laboral influye en sus logros?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que el reconocimiento laboral influye en sus logros, el 3% en desacuerdo, mientras que el 7% ni de acuerdo- ni en desacuerdo, en tanto que el 53% de acuerdo y el 37% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 10

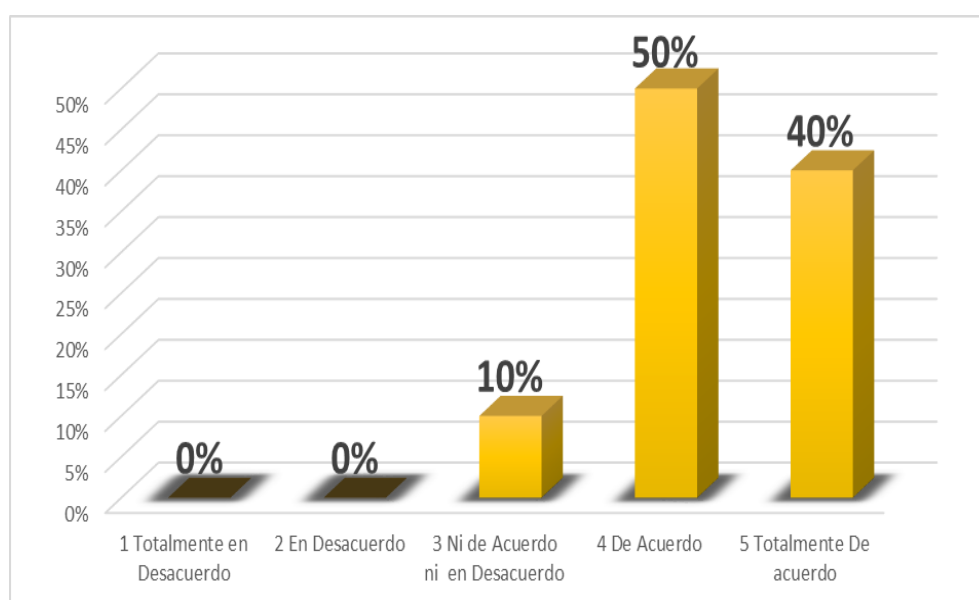
¿Considera usted que la calidad del medio ambiente laboral ayudara en su desenvolvimiento personal en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	10%
4 De Acuerdo	15	50%
5 Totalmente De acuerdo	12	40%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 10

¿Considera usted que la calidad del medio ambiente laboral ayudara en su desenvolvimiento personal en la empresa?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo, en tanto que el 0% está en desacuerdo, el 10% ni de acuerdo- ni en desacuerdo, mientras que el 50% está de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 11

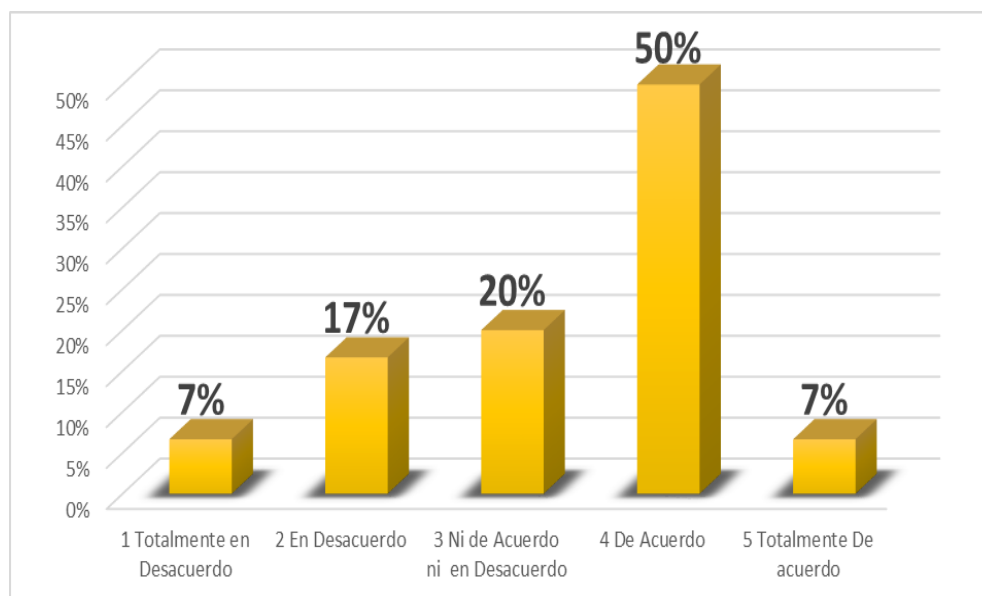
¿Considera usted que la satisfacción laboral que la empresa le está brindando es la adecuada?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	7%
2 En Desacuerdo	5	17%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	20%
4 De Acuerdo	15	50%
5 Totalmente De acuerdo	2	7%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 11

¿Considera usted que la satisfacción laboral que la empresa le está brindando es la adecuada?



fuelle elaboración propia

En la figura se muestra que el 100% de la muestra encuestada el 7% está totalmente en desacuerdo que la satisfacción laboral que le empresa le está brindando es la adecuada, mientras que el 17% está en desacuerdo, el 20% está ni de acuerdo- ni en desacuerdo, en tanto que el 50% está de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 12

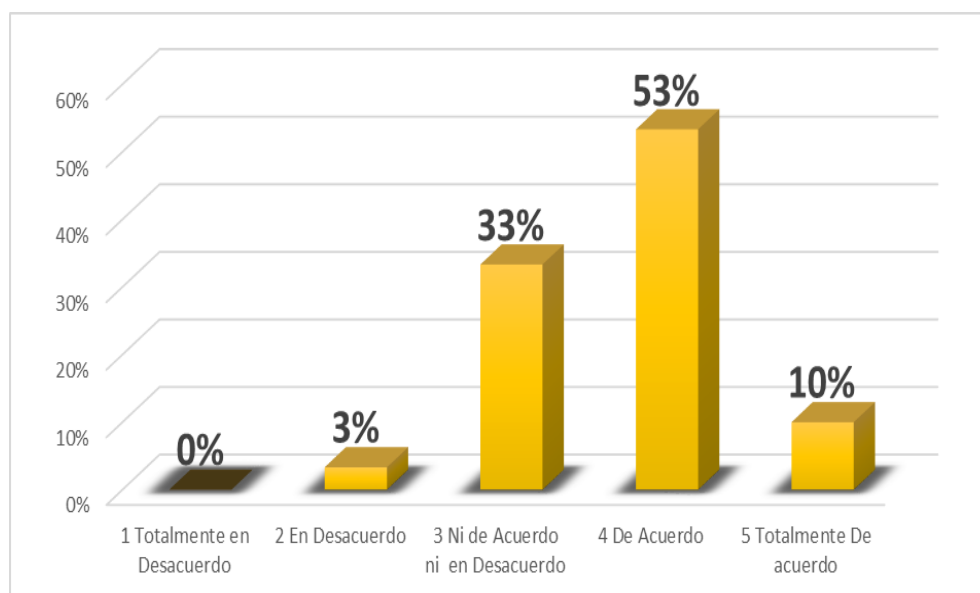
¿Considera usted que el bienestar laboral está acorde con su desempeño laboral en la compañía?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	33%
4 De Acuerdo	16	53%
5 Totalmente De acuerdo	3	10%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 12

¿Considera usted que el bienestar laboral está acorde con su desempeño laboral en la compañía?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que el bienestar laboral está acorde con su desempeño laboral en la compañía, el 3% en desacuerdo, por otro lado, el 33% está ni de acuerdo- ni en desacuerdo, mientras que el 53% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 13

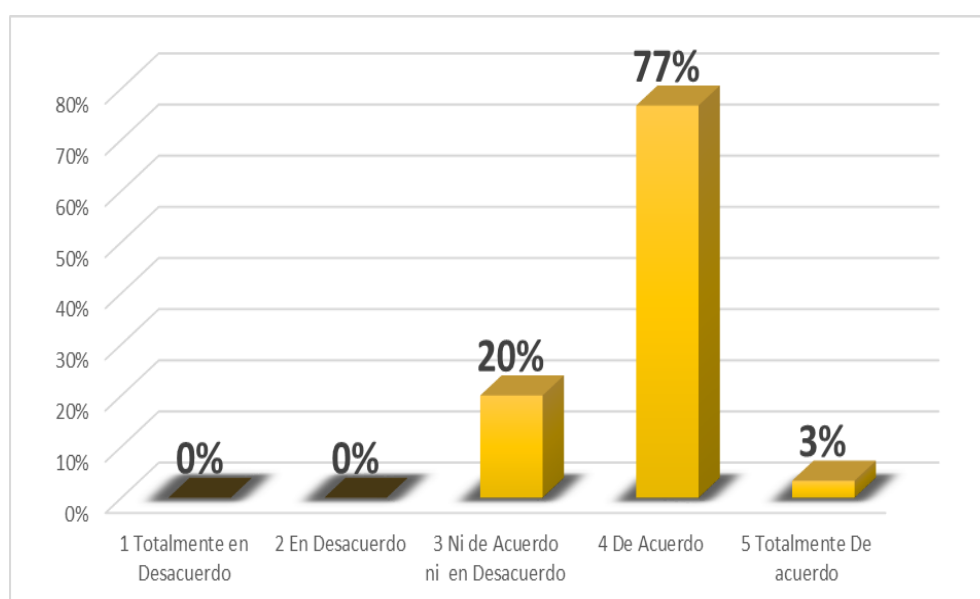
¿Considera usted que existe un compromiso de los trabajadores hacia la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	20%
4 De Acuerdo	23	77%
5 Totalmente De acuerdo	1	3%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 13

¿Considera usted que existe un compromiso de los trabajadores hacia la empresa?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que existe un compromiso de los trabajadores hacia la empresa, el 0% está en desacuerdo, mientras que el 20% está no de acuerdo ni en desacuerdo, en tanto que el 3% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 14

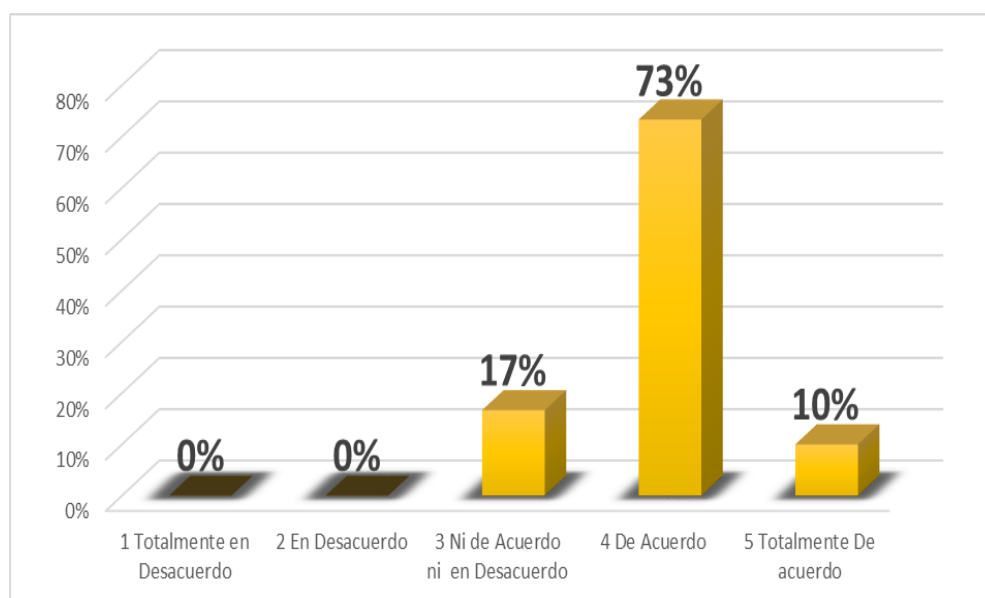
¿Considera usted que existe una competencia laboral sana entre sus compañeros de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	17%
4 De Acuerdo	22	73%
5 Totalmente De acuerdo	3	10%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 14

¿Considera usted que existe una competencia laboral sana entre sus compañeros de trabajo?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que el 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que existe una competencia laboral sana entre sus compañeros de trabajo, por otro lado, el 0% está en desacuerdo, mientras que el 17% está ni de acuerdo- ni en desacuerdo, en tanto que el 10% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 15

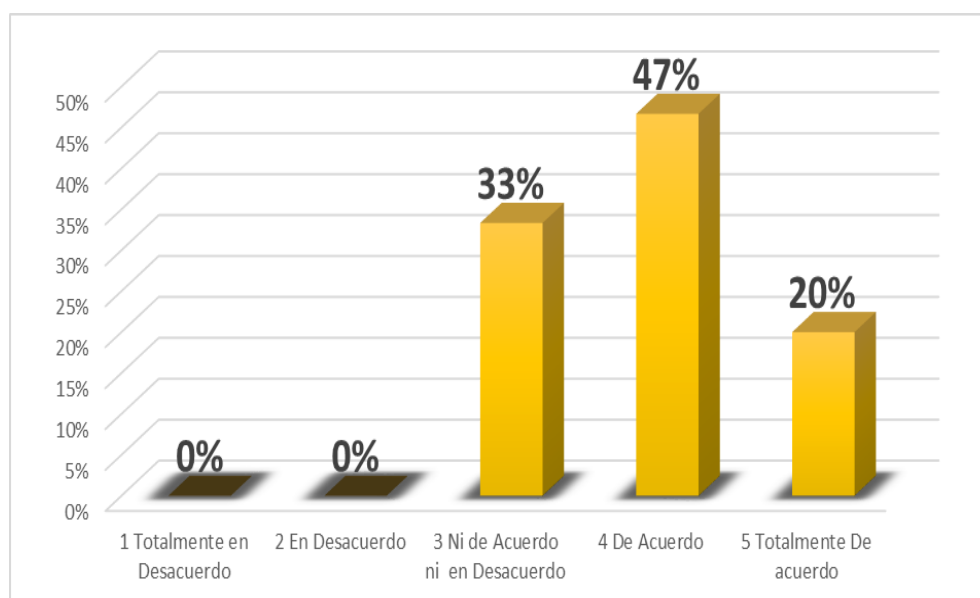
¿Considera usted que su nivel de aptitud le genera confianza al realizar sus labores en la organización?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	33%
4 De Acuerdo	14	47%
5 Totalmente De acuerdo	6	20%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 15

¿Considera usted que su nivel de aptitud le genera confianza al realizar sus labores en la organización?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que el 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que su nivel de aptitud le genera confianza al realizar sus labores en la organización, el 0% está en desacuerdo, en tanto que el 33% está ni de acuerdo-ni en desacuerdo, por otro lado, el 47% está de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 16

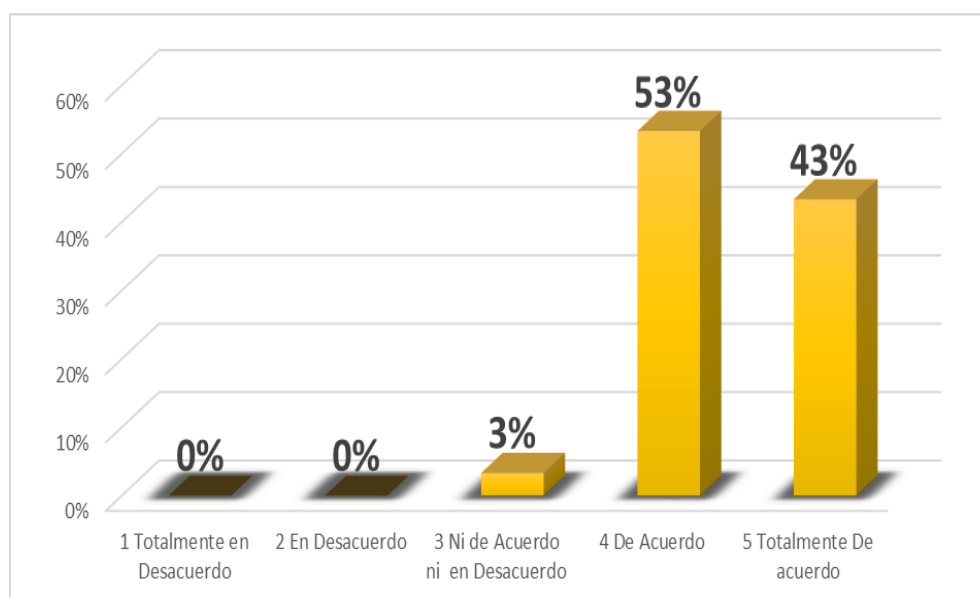
¿Considera usted que la creatividad es un factor importante para el desarrollo de sus labores?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	3%
4 De Acuerdo	16	53%
5 Totalmente De acuerdo	13	43%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 16

¿Considera usted que la creatividad es un factor importante para el desarrollo de sus labores?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que la creatividad es un factor importante para el desarrollo de sus labores, el 0% en desacuerdo, mientras que el 3% ni de acuerdo- ni en desacuerdo, por otro lado, el 53% de acuerdo y el 43% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 17

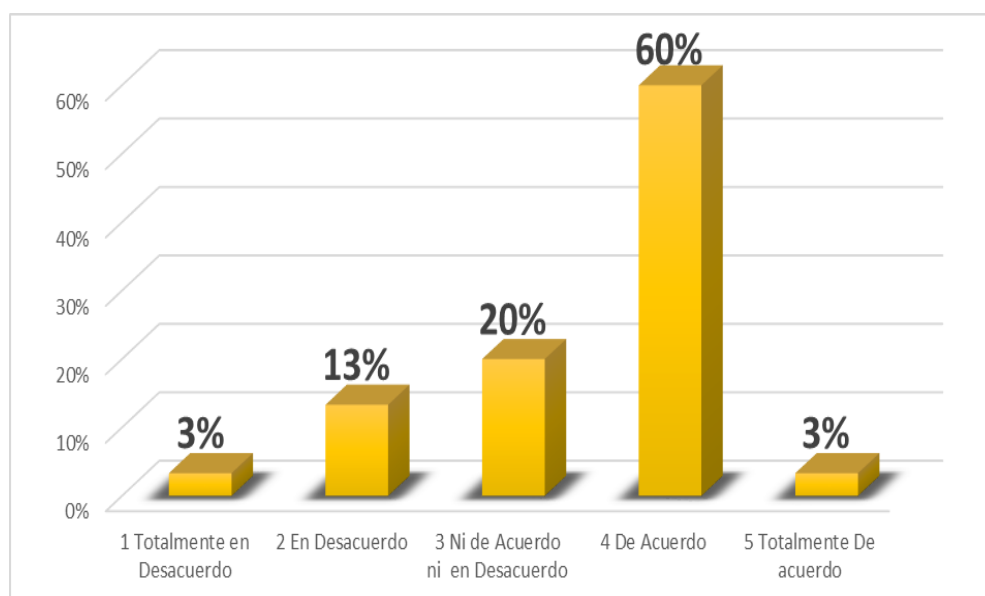
¿Considera usted la manera de liderazgo que desempeña el administrador es adecuada?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	3%
2 En Desacuerdo	4	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	20%
4 De Acuerdo	18	60%
5 Totalmente De acuerdo	1	3%
Total	30	100%

fuelle elaboración propia

Figura N° 17

¿Considera usted la manera de liderazgo que desempeña el administrador es adecuada?



fuelle elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que la manera de liderazgo que desempeña el administrador es la adecuada, mientras que el 13% está en desacuerdo, el 20% ni de acuerdo-ni en desacuerdo, por otro lado, el 60% está de acuerdo y el 3% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 18

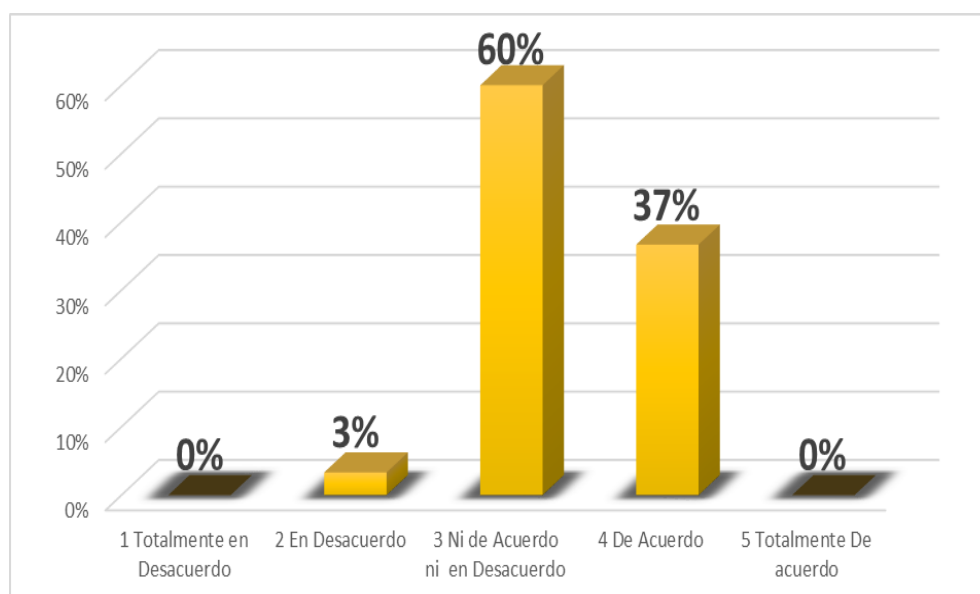
¿Considera usted que los trabajadores utilizan una comunicación asertiva?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	60%
4 De Acuerdo	11	37%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

fuelle de elaboración propia

Figura N° 18

¿Considera usted que los trabajadores utilizan una comunicación asertiva?



fuelle de elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que los trabajadores utilizan una comunicación asertiva, en tanto que el 3% está en desacuerdo, mientras que el 60% está ni de acuerdo- ni en desacuerdo, por otro lado, el 37% está de acuerdo y el 0% están totalmente de acuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \Sigma \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_0 = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

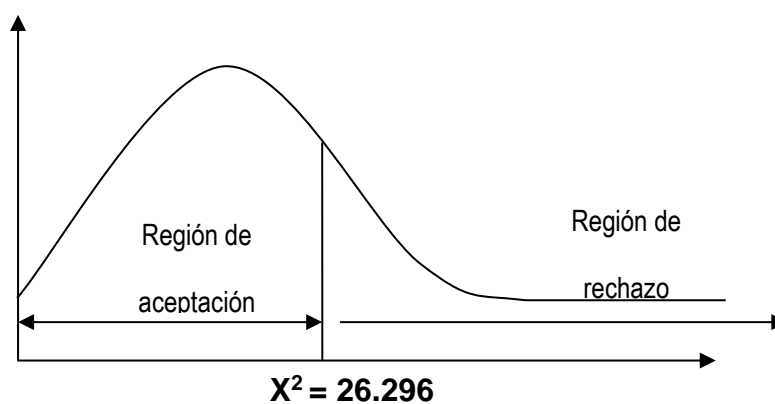
A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_{1 \times n6}}{n} & B = \frac{n_{1 \times n7}}{n} & C = \frac{n_{1 \times n8}}{n} & D = \frac{n_{1 \times n9}}{n} & E = \frac{n_{1 \times n10}}{n} \\
 \\
 F = \frac{n_{2 \times n6}}{n} & G = \frac{n_{2 \times n7}}{n} & H = \frac{n_{2 \times n8}}{n} & I = \frac{n_{2 \times n9}}{n} & J = \frac{n_{2 \times n10}}{n} \\
 \\
 K = \frac{n_{3 \times n6}}{n} & L = \frac{n_{3 \times n7}}{n} & M = \frac{n_{3 \times n8}}{n} & N = \frac{n_{3 \times n9}}{n} & O = \frac{n_{3 \times n10}}{n} \\
 \\
 P = \frac{n_{4 \times n6}}{n} & Q = \frac{n_{4 \times n7}}{n} & R = \frac{n_{4 \times n8}}{n} & S = \frac{n_{4 \times n9}}{n} & T = \frac{n_{4 \times n10}}{n} \\
 \\
 U = \frac{n_{5 \times n6}}{n} & V = \frac{n_{5 \times n7}}{n} & W = \frac{n_{5 \times n8}}{n} & X = \frac{n_{5 \times n9}}{n} & Y = \frac{n_{5 \times n10}}{n}
 \end{array}$$

a) **Región de rechazo**

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

La retroalimentación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

Hipótesis Nula H0

La retroalimentación no influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 19. Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica

		regunta 12 ¿Considera usted que el bienestar laboral esta acorde con su desempeño laboral en la compañía					
Pregunta 3 ¿Considera Ud. Que existe una retroalimentación recurrente en la compañía?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	0	1
	En desacuerdo	0	1	1	0	0	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0	7	9	1	18
	De acuerdo	0	0	0	5	3	8
	totalmente de acuerdo	0	0	1	0	0	1
	Total	1	1	10	14	4	30

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 20. Frecuencias esperadas de le primera Hipótesis Especifica

Pregunta 3 ¿Considera Ud. que existe una retroalimentación recurrente en la compañía?	regunta 12 ¿Considera usted que el bienestar laboral esta acorde con su desempeño laboral en la compañía						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.03	0.03	0.33	0.47	0.13	1
	En desacuerdo	0.07	0.07	0.67	0.93	0.27	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.60	0.60	6.00	8.40	2.40	18
	De acuerdo	0.27	0.27	2.67	3.73	1.07	8
	totalmente de acuerdo	0.03	0.03	0.33	0.47	0.13	1
	Total	1	1	10	14	4	30

Fuente: elaboración propia

Resolviendo el chi- cuadrado se tiene

Tabla n° 21. Chi cuadrada de la primera hipótesis especifica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
2	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
3	1	0.33	0.67	0.44	1.33
4	0	0.47	-0.47	0.22	0.47
5	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
6	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
7	1	0.07	0.93	0.87	13.07
8	1	0.67	0.33	0.11	0.17
9	0	0.93	-0.93	0.87	0.93
10	0	0.27	-0.27	0.07	0.27
11	1	0.60	0.40	0.16	0.27
12	0	0.60	-0.60	0.36	0.60
13	7	6.00	1.00	1.00	0.17
14	9	8.40	0.60	0.36	0.04
15	1	2.40	-1.40	1.96	0.82
16	0	0.27	-0.27	0.07	0.27
17	0	0.27	-0.27	0.07	0.27
18	0	2.67	-2.67	7.11	2.67
19	5	3.73	1.27	1.60	0.43
20	3	1.07	1.93	3.74	3.50
21	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
22	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
23	1	0.33	0.67	0.44	1.33
24	0	0.47	-0.47	0.22	0.47
25	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
					27.53

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

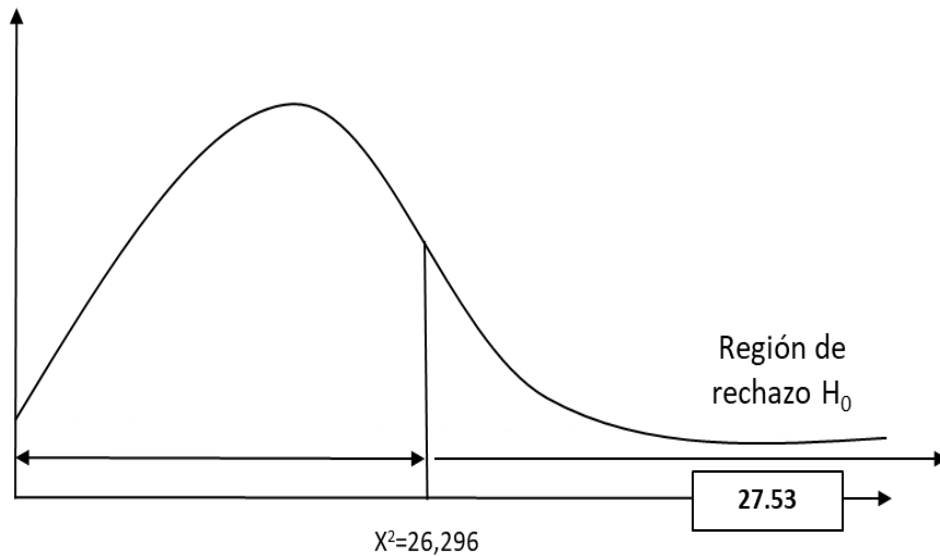
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 27.53, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La motivación no influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La motivación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C”

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

La autonomía influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

Hipótesis Nula H_0

La autonomía no influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 22. Frecuencias observadas de la segunda Hipótesis Especifica

		Pregunta 13¿Considera Ud. Que existe un compromiso de los trabajadores hacia la empresa?					
Pregunta 4 ¿Considera Ud. que existe autonomía de control de la situación laboral en la organización?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	2	0	2
	En desacuerdo	0	1	1	0	0	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	3	11	1	15
	De acuerdo	1	0	1	7	0	9
	totalmente de acuerdo	0	0	1	0	1	2
	Total	1	1	6	20	2	30

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 23. Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Especifica

		Pregunta 13 ¿Considera Ud. Que existe un compromiso de los trabajadores hacia la empresa?					
Pregunta 4 ¿Considera Ud. que existe autonomía de control de la situación laboral en la organización?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.07	0.07	0.40	1.33	0.13	2.00
	En desacuerdo	0.07	0.07	0.40	1.33	0.13	2.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.50	0.50	3.00	10.00	1.00	15.00
	De acuerdo	0.30	0.30	1.80	6.00	0.60	9.00
	totalmente de acuerdo	0.07	0.07	0.40	1.33	0.13	2.00
	Total	1.00	1.00	6.00	20.00	2.00	30.00

Fuente: elaboración propia

Resolviendo el chi- cuadrado se tiene:

Tabla n° 24 chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
2	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
3	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
4	2	1.33	0.67	0.44	0.33
5	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
6	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
7	1	0.07	0.93	0.87	13.07
8	1	0.40	0.60	0.36	0.90
9	0	1.33	-1.33	1.78	1.33
10	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
11	0	0.50	-0.50	0.25	0.50
12	0	0.50	-0.50	0.25	0.50
13	3	3.00	0.00	0.00	0.00
14	11	10.00	1.00	1.00	0.10
15	1	1.00	0.00	0.00	0.00
16	1	0.30	0.70	0.49	1.63
17	0	0.30	-0.30	0.09	0.30
18	1	1.80	-0.80	0.64	0.36
19	7	6.00	1.00	1.00	0.17
20	0	0.60	-0.60	0.36	0.60
21	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
22	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
23	1	0.40	0.60	0.36	0.90
24	0	1.33	-1.33	1.78	1.33
25	1	0.13	0.87	0.75	5.63
					28.66

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

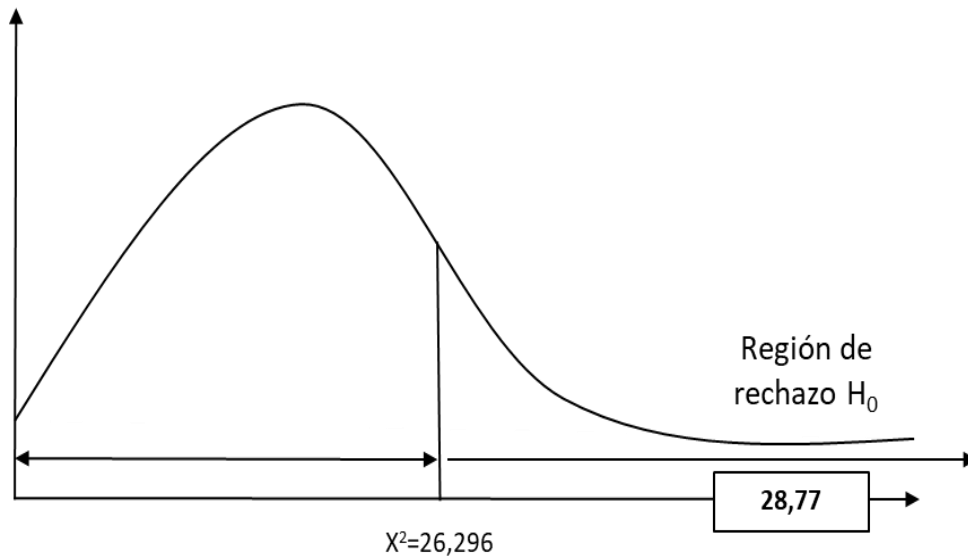
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 28,77, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La motivación no influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La motivación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C”

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

Los logros influyen positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

Hipótesis Nula H_0

Los logros no influyen positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 25 Frecuencias observadas de la tercera Hipótesis Específicas

		Pregunta 16 ¿Considera Ud. Que la creatividad es un factor importante para el desarrollo de sus labores?					
Pregunta 7 ¿Considera Ud. Que sus logros laborales están en función a las metas planteadas?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	0	1
	En desacuerdo	0	0	0	0	1	1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	0	10	2	14
	De acuerdo	1	0	0	4	8	13
	totalmente de acuerdo	0	0	0	0	1	1
	Total	2	1	1	14	12	30

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 26. Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Específicas

		Pregunta 16 ¿Considera Ud. Que la creatividad es un factor importante para el desarrollo de sus labores?					
Pregunta 7 ¿Considera Ud. que sus logros laborales están en función a las metas planteadas?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.07	0.03	0.03	0.47	0.40	1.00
	En desacuerdo	0.07	0.03	0.03	0.47	0.40	1.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.93	0.47	0.47	6.53	5.60	14.00
	De acuerdo	0.87	0.43	0.43	6.07	5.20	13.00
	totalmente de acuerdo	0.07	0.03	0.03	0.47	0.40	1.00
	Total	2.00	1.00	1.00	14.00	12.00	30.00

Fuente: elaboración propia

Resolviendo el chi- cuadrado se tiene

Tabla n° 27 chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
2	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
3	1	0.03	0.97	0.93	28.03
4	0	0.47	-0.47	0.22	0.47
5	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
6	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
7	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
8	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
9	0	0.47	-0.47	0.22	0.47
10	1	0.40	0.60	0.36	0.90
11	1	0.93	0.07	0.00	0.00
12	1	0.47	0.53	0.28	0.61
13	0	0.47	-0.47	0.22	0.47
14	10	6.53	3.47	12.02	1.84
15	2	5.60	-3.60	12.96	2.31
16	1	0.87	0.13	0.02	0.02
17	0	0.43	-0.43	0.19	0.43
18	0	0.43	-0.43	0.19	0.43
19	4	6.07	-2.07	4.27	0.70
20	8	5.20	2.80	7.84	1.51
21	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
22	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
23	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
24	0	0.47	-0.47	0.22	0.47
25	1	0.40	0.60	0.36	0.90
					40.33

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

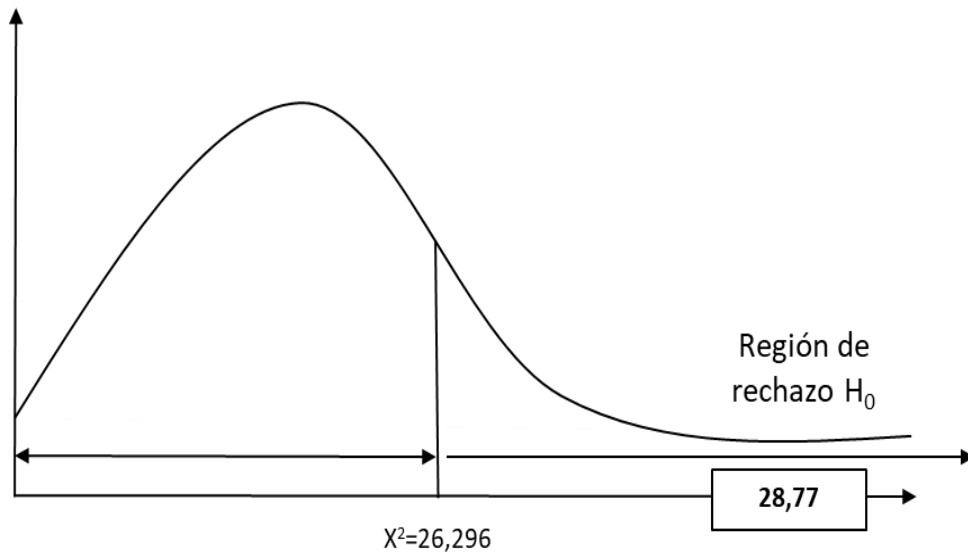
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a $28,77$, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La motivación no influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La motivación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C”

Hipótesis General.

Hipótesis General Alternativa H₁

La motivación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

Hipótesis General Nula H₀

La motivación no influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 28. Frecuencia observada Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	1	2	18	8	1	30
Pregunta 12	1	1	10	14	4	30
Pregunta 4	2	2	15	9	2	30
Pregunta 13	1	1	6	20	2	30
Pregunta 7	1	1	14	13	1	30
Pregunt1 16	2	1	1	14	12	30
Total	8	8	64	78	22	180

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 29. Frecuencia esperada Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	1.33	1.33	10.67	13.00	3.67	30.00
Pregunta 12	1.33	1.33	10.67	13.00	3.67	30.00
Pregunta 4	1.33	1.33	10.67	13.00	3.67	30.00
Pregunta 13	1.33	1.33	10.67	13.00	3.67	30.00
Pregunta 7	1.33	1.33	10.67	13.00	3.67	30.00
Pregunt1 16	1.33	1.33	10.67	13.00	3.67	30.00
Total	8	8	64	78	22	180

Fuente: elaboración propia

Tabla n° 30 chi cuadrada de la hipótesis general

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
2	2	1.33	0.67	0.44	0.33
3	18	10.67	7.33	53.78	5.04
4	8	13.00	-5.00	25.00	1.92
5	1	3.67	-2.67	7.11	1.94
6	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
7	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
8	10	10.67	-0.67	0.44	0.04
9	14	13.00	1.00	1.00	0.08
10	4	3.67	0.33	0.11	0.03
11	2	1.33	0.67	0.44	0.33
12	2	1.33	0.67	0.44	0.33
13	15	10.67	4.33	18.78	1.76
14	9	13.00	-4.00	16.00	1.23
15	2	3.67	-1.67	2.78	0.76
16	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
17	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
18	6	10.67	-4.67	21.78	2.04
19	20	13.00	7.00	49.00	3.77
20	2	3.67	-1.67	2.78	0.76
21	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
22	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
23	14	10.67	3.33	11.11	1.04
24	13	13.00	0.00	0.00	0.00
25	1	3.67	-2.67	7.11	1.94
26	2	1.33	0.67	0.44	0.33
27	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
28	1	10.67	-9.67	93.44	8.76
29	14	13.00	1.00	1.00	0.08
30	12	3.67	8.33	69.44	18.94
					52.13

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

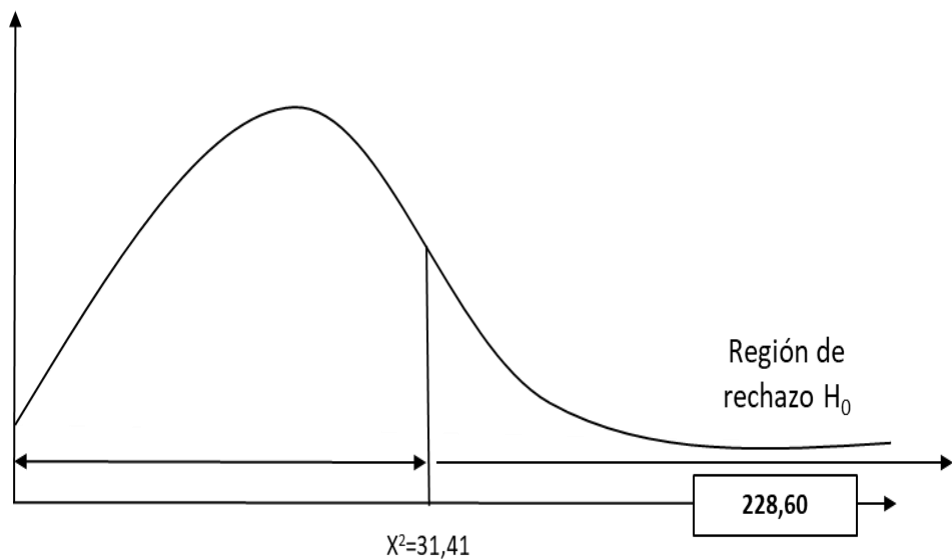
m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 31.41$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 228,60, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La motivación no influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La motivación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C”

CONCLUSIONES

- 1- Se ha demostrado que la motivación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C, lo cual implica que la motivación se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N°30)
- 2- Se ha demostrado que la retroalimentación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C lo cual implica que la retroalimentación se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
- 3- Se ha demostrado que la autonomía influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C lo cual implica que la autonomía se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N°24)
- 4- Se ha demostrado que los logros influyen positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y

Sabor S.A.C lo cual implica que los logros se relacionan con el rendimiento laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27)

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la motivación del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C a fin de que se logre que los trabajadores tengan un mejor rendimiento laboral. Darle importancia a las posibilidades de desarrollo que se ofrecen a los trabajadores, como capacitaciones trimestrales, ascensos, bono al mejor trabajador del mes, día libre en la fecha de su cumpleaños. Logrando evitar el aburrimiento, estancamiento y bajo rendimiento de los trabajadores.
2. Aplicar evaluación permanente a los trabajadores logrando así identificar algún problema que puedan tener y buscar soluciones o tratar de mejorarlas. Efectuar mediciones de satisfacción laboral constantemente para mantener información actualizada y que sirva para saber cuáles son las necesidades. Crear un buzón de sugerencias mediante esto poder hacer un seguimiento a las propuestas o necesidades que tengan.
3. Mejorar el ambiente laboral de la empresa. Creando una cultura de confianza, fomentando la sociabilidad, esto ayudara a crear lazos de efectividad, seguridad y lealtad, asignar responsabilidades donde todos los trabajadores sepan cuál es su función, objetivos y hasta donde llega su responsabilidad. Promover la adecuación estructural, esto nos será clave para lograr un equilibrio laboral entre dominio y reto. Logrando así que los trabajadores se sientan cómodos laborando y tengan un mejor rendimiento laboral.
4. Diseñar canales de comunicación más flexibles y eficientes en la empresa, para que de esta forma la información sea mejor conocida por todos los trabajadores. Una actividad de ayuda sería realizar pequeñas reuniones cuando se tenga que informar algo importante a toda la organización, en las cuales las personas encargadas de proporcionar dicha información al resto del personal puedan discutir

abiertamente los puntos que consideren que no están claros o que necesiten una aclaración extra.

BIBLIOGRAFIA

- Arjona, A. (2011). *Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral*. Mexico: universidad nacional autonoma de Mexico.
- Bedodo, V. (2006). *Motivacion laboral y compensaciones (tesis)*. Santiago: universidad de Chile.
- Blanco, A. (2008). *Aprende a motivar*. Barcelona: Paidos.
- Bouverie, J. (2017). *Motivacion laboral y sindrome de burnout en el personal de la escuela de aviacion civil del Peru*. Lima: Universidad San Ignacion de Loyola.
- Business, H. (2006). *gestion del desempeño*. Boston : Deusto.
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de recursos humanos* . Colombia : Mc Graw hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2010). *Administracion en los nuevos tiempos* . Mc Graw Hill.
- Davis, K. (2014). *Administracion de los recursos humanos* . Mexico : Mc Graw Hill.
- Fernando, R. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio* . Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín .
- Gabriele, N. (2014). *Motivacion en el ambito laboral: caso de procter y gamble*.
- Jaen, M. (2009). *Prediccion del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivacion, personalidad, y percepcion de factores psicosociales*. España: Universidad Complutense de Madrid .
- Maria, M. (2012). *Motivacion: la gestion empresarial*. Madrid : Diaz de Santos.
- Mauro, R. (1988). *Motivacion al trabajo*. Colombia: Manuel Moderno.
- Ricaldi, V. (2014). *La influencia de la motivacion en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la universidad nacional del centro del Peru (tesis de grado)*. Universidad Nacional del Centro del Peru: Lima .
- Samuel, C. (1958). *Administracion moderna* . Bogota : Prentice Hall.

- Sanin, J. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. España : Universidad Jaume.
- Stephen, R. (2004). *comportamiento organizacional* . mexico : pearson educacion .
- U, e. d. (2015). *motivación para el trabajo en equipo*. colombia : ICB.
- Vasquez, S. (2006). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza (tesis de grado)*. lima: universida nacional mayor de san marcos .

ANEXOS

ANEXO N° 01

V1 Motivación laboral

V2 Rendimiento laboral

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	¿ Considera usted que existe una retroalimentación proactiva en la organización?	1	2	3	4	5
2	¿ Considera usted que existe una retroalimentación específico en la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿ Considera usted que existe una retroalimentación recurrente en la compañía?	1	2	3	4	5
4	¿ Considera usted que existe autonomía de control de la situación laboral en la organización?	1	2	3	4	5
5	¿ Considera usted que existe autonomía en la aplicación de métodos específicos de trabajo en la organización?	1	2	3	4	5
6	¿ Considera usted que al demostrar autonomía en el trabajo generan beneficios individuales?	1	2	3	4	5
7	¿ Considera usted que sus logros laborales están en función a las metas planteadas?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que sus logros están relacionados con la definición de roles en la organización?	1	2	3	4	5
9	¿considera usted que el reconocimiento laboral influye en sus logros?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que la calidad del medio ambiente laboral ayudará en su desenvolvimiento personal en la empresa?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que la satisfacción laboral que la empresa le está brindando es la adecuada?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que el bienestar laboral está acorde con su desempeño laboral en la compañía?	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que existe un compromiso de los trabajadores hacia la empresa?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que existe una competencia laboral sana entre sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que su nivel de aptitud le genera confianza al realizar sus laborales en la organización?	1	2	3	4	5

16	¿Considera usted que la creatividad es un factor importante para el desarrollo de sus labores?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted la manera de liderazgo que desempeña el administrador es adecuada?	1	2	3	4	5
18	¿considera Usted que los trabajadores utilizan una comunicación asertiva.?	1	2	3	4	5

Escala valorativa

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5