



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**Título:**

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA**  
**PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA “PJP CATERING”**

**PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA**  
**LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO**  
**COMERCIAL**

**Autor:**

**RICHARD FERNANDO ARGUELLO HERNÁNDEZ**

**Tutor**

**ING. RENE ABDÓN BASANTES AVALOS PHD**

**Riobamba - Ecuador**

**2020**




## CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL



Los miembros del tribunal del proyecto de investigación titulado “**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA “PJP CATERING”**” presentado por Sr. Richard Fernando Arguello Hernández y dirigida por el Ing. Rene Abdón Basantes Ávalos PHD, para la obtención del título de Ingeniero Comercial.

### CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

Nombre y firmas de los miembros del tribunal

Ing. Rene Basantes Avalos PHD. <b>Tutor</b>	<u>10</u> <b>Calificación</b>	 <b>Firma</b>
Mgs. Francisco Paul Pérez Salas <b>Miembro</b>	<u>9</u> <b>Calificación</b>	 <b>Firma</b>
Ing. Pablo Enrique Fierro López Phd. <b>Miembro</b>	<u>9.70</u> <b>Calificación</b>	 <b>Firma</b>

NOTA: 9,56 SOBRE (10)

## **INFORME DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por el Sr. Sr. Richard Arguello, tengo a bien informar que el trabajo indicado, de título “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA “PJP CATERING” cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el tribunal designado.

Riobamba,



---

Ing. Rene Abdón Basantes Avalos PHD.

**Tutor**

## **DERECHOS DE AUTORIA**

Yo, Richard Arguello con C.I., soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados, y propuesta expuestas en el presente trabajo de titulación con el tema “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA “PJP CATERING”. Los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo



---

Richard Fernando Arguello Hernández

C.I. 060397688-7

## DEDICATORIA

Mi tesis está dedicada a: A Dios por saber guiar mi camino y darme la fortaleza necesaria para seguir adelante y no dejarme desmayar, tomado siempre de su mano de fidelidad y amor ha estado siempre conmigo hasta el día de hoy. Con todo mi amor y cariño a mis padres Hilda Hernández y Fernando Arguello, que desde pequeño me inculcaron la disciplina de estudiar y luchar por mis sueños, gracias por inculcar en mis valores y el ejemplo de esfuerzo y valentía de no temer hacia las adversidades de la vida. Para el recuerdo de mi abuelita Juana Vega que siempre creyó en mí y en este momento sé que se sentiría orgullosa de haber cumplido un sueño más en mi vida profesional. A mis hermanos Paola, Ximena; Janneth, Diego por su cariño y apoyo incondicional. Sembraron en mi la base de responsabilidad y deseos de superación, en ellos tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan admirarlos. A mis cuñados Paul, Pedro y Mirian quienes con su apoyo, consejos y palabras de aliento siempre estuvieron presentes y se que ellos también se sienten orgullosos de los logros que tengo en mi vida. A toda mi familia quienes con sus palabras de aliento me han estado apoyando en el transcurso de mi vida personal como profesional. Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos, Marco, Rolando, Alejandro, Alexita, Gaby, por apoyarme cuando más lo necesitaba, por ser quienes estuvieron en los buenos y malos momentos, agradezco por su amistad que cada día va creciendo. Gracias, siempre los llevo presentes en mi corazón.

*Richard Fernando Arguello Hernández*

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi gratitud y bondad a Dios, que con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre cuando los necesito.

Mi profundo agradecimiento a la gerente y a su personal que conforman la empresa PJP Catering, por permitirme realizar el proceso investigativo dentro de su Empresa.

De igual manera mi gran profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo, a la facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, a mis docentes que con la enseñanza de sus conocimientos hicieron en mí que crezca día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Ing. Rene Besantes tutor de mi proyecto del trabajo de titulación para la obtención del título de ingeniero Comercial, quien fue el principal colaborador durante todo este proceso, quien, con su conocimiento, enseñanza permitió el desarrollo de este proyecto de titulación,

*Richard Fernando Arguello Hernández*

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Título: .....	I
<b>CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....</b>	<b>II</b>
<b>INFORME DEL TUTOR .....</b>	<b>III</b>
<b>DERECHOS DE AUTORIA .....</b>	<b>IV</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>V</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE GENERAL.....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>X</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>XII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIV</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. ....</b>	<b>2</b>
<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Formulación del problema.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación e importancia .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ESTADO DEL ARTE .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Fundamento teórico.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.1 ¿Qué motiva a las personas?.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.2 ¿Qué es la motivación laboral?.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.3 Tipos de motivación laboral .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.4 La importancia de la motivación laboral.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.5 Barreras a la motivación laboral .....</b>	<b>7</b>

<b>2.2.6</b>	<b><i>Teorías de la motivación</i></b> .....	<b>7</b>
2.2.6.1	<i>Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow</i> .....	7
2.2.6.2	<i>Teoría ERG - Alderfer: necesidades de existencia, necesidades de relación y necesidades de crecimiento</i> .....	7
2.2.6.3	<i>Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland - Necesidad de logros, afiliación y poder</i> .....	7
2.2.6.4	<i>Teoría de dos factores de Herzberg: Motivación - Higiene</i> .....	7
2.2.6.5	<i>Teoría del refuerzo de Skinner</i> .....	7
2.2.6.6	<i>Teoría de la expectativa de Vroom</i> .....	7
2.2.6.7	<i>Teoría de la equidad de Adams</i> .....	7
2.2.6.8	<i>La teoría de fijación de objetivos de Locke</i> .....	7
2.2.6.9	<i>Teoría X y Teoría Y</i> .....	7
<b>2.3</b>	<b>Productividad</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.3.1</b>	<b><i>Definición</i></b> .....	<b>8</b>
<b>2.3.2</b>	<b><i>Importancia de la productividad</i></b> .....	<b>9</b>
<b>2.3.3</b>	<b><i>Factores que afectan la productividad</i></b> .....	<b>10</b>
<b>2.3.4</b>	<b><i>Ventajas de una mayor productividad</i></b> .....	<b>13</b>
<b>2.3.5</b>	<b><i>Medición de la productividad</i></b> .....	<b>14</b>
2.3.5.1	<i>Medición de productividad de un solo factor</i> .....	15
2.3.5.2	<i>Medición de productividad multifactorial</i> .....	16
2.3.5.3	<i>Medidas de productividad del factor total (compuesto)</i> .....	17
2.3.5.4	<i>Modelo de productividad total</i> .....	17
<b>2.3.6</b>	<b><i>Tipos de productividad</i></b> .....	<b>18</b>
<b>2.4</b>	<b>Motivación y Productividad</b> .....	<b>19</b>
	<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>21</b>
	<b>3. MARCO METODOLÓGICO.</b> .....	<b>21</b>
<b>2.5</b>	<b>Método</b> .....	<b>21</b>
<b>2.6</b>	<b>Modalidad</b> .....	<b>22</b>
<b>2.7</b>	<b>Tipo de Investigación</b> .....	<b>22</b>
<b>2.7.1</b>	<b><i>De campo</i></b> .....	<b>22</b>
<b>2.7.2</b>	<b><i>Documental</i></b> .....	<b>23</b>
<b>2.8</b>	<b>Hipótesis</b> .....	<b>23</b>
<b>2.9</b>	<b>Diseño</b> .....	<b>23</b>
<b>2.10</b>	<b>Población y Muestra</b> .....	<b>23</b>



2.10.1	<i>Población</i> .....	23
2.10.2	<i>Muestra</i> .....	24
2.11	<b>Métodos, técnicas e instrumentos</b> .....	24
2.11.1	<i>Técnicas</i> .....	24
2.11.2	<i>Instrumentos</i> .....	24
2.12	<b>Resultados del diagnóstico de la motivación laboral en la empresa PJP</b>	
	<b>Catering.</b> .....	25
2.12.1	<i>Resultados de la Entrevista</i> .....	26
2.12.2	<i>Análisis y e interpretación de resultados</i> .....	26
2.13	<b>Discusión de resultados</b> .....	40
2.14	<b>Comprobación de la hipótesis</b> .....	41
2.14.1	<i>Selección del método estadístico</i> .....	42
2.14.2	<i>Hipótesis</i> .....	42
2.14.3	<i>Nivel de significancia</i> .....	42
2.14.4	<i>Cálculo del Chi cuadrado</i> .....	43
	<b>5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	50
	<b>5.1 Conclusiones</b> .....	50
	<b>5.2 Recomendaciones</b> .....	51
	<b>CAPÍTULO IV</b> .....	1
	<b>6. PROPUESTA MOTIVACIONAL</b> .....	1
6.1	<b>Título de la propuesta</b> .....	1
6.2	<b>Introducción</b> .....	1
6.3	<b>Misión</b> .....	1
6.4	<b>Visión</b> .....	2
6.5	<b>Objetivos Institucionales</b> .....	2
6.6	<b>Estructura Organizativa</b> .....	2
6.7	<b>Justificación de la propuesta</b> .....	3
6.8	<b>Objetivos de la propuesta</b> .....	3
6.8.1	<i>Objetivo general</i> .....	3
6.8.2	<i>Objetivos específicos</i> .....	3
6.9	<b>Plan de incentivos</b> .....	4
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	9
	<b>ANEXOS</b> .....	11

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Interpretación de la teoría de dos factores de Herzberg.....	7
<b>Tabla 2.</b> Teoría de la equidad de Adams.....	7
<b>Tabla 3.</b> Pautas para la fijación de objetivos.....	7
<b>Tabla 4.</b> Importancia de la productividad .....	10
<b>Tabla 5.</b> Matriz de Población .....	23
<b>Tabla 6.</b> Edad .....	26
<b>Tabla 7.</b> Sexo .....	27
<b>Tabla 8.</b> Se siente satisfecho con la remuneración.....	28
<b>Tabla 9.</b> La empresa se preocupa por su bienestar y seguridad .....	29
<b>Tabla 10.</b> Relaciones personales que mantiene con sus compañeros .....	30
<b>Tabla 11.</b> Capacitaciones motivacionales. ....	31
<b>Tabla 12.</b> Evaluaciones de su desempeño.....	32
<b>Tabla 13.</b> Puede dar su opinión libremente.....	33
<b>Tabla 14.</b> El nivel de motivación en los empleados aumenta la productividad.....	34
<b>Tabla 15.</b> Se identifica con las funciones que tiene a su cargo .....	35
<b>Tabla 16.</b> Trabajar bajo presión .....	36
<b>Tabla 17.</b> El comportamiento de su líder influye en su desempeño laboral .....	37
<b>Tabla 18.</b> Los incentivos y recompensas recibidos de la empresa.....	38
<b>Tabla 19.</b> Condiciones físicas y ambientales .....	39
<b>Tabla 20.</b> Variables .....	44
<b>Tabla 21.</b> Tabla de cruzada motivación x productividad.....	48
<b>Tabla 22.</b> Prueba del chi-cuadrado.....	48
<b>Tabla 23.</b> Estrategias de motivación. ....	4

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> División de las teorías de la motivación según los factores .....	7
<b>Figura 2.</b> Jerarquía de Necesidades humanas de Maslow .....	7
<b>Figura 3.</b> Teoría de dos factores de Herzberg .....	7
<b>Figura 4.</b> Teoría de la expectativa de Vroom .....	7
<b>Figura 5.</b> Sistema de productividad .....	14
<b>Figura 6.</b> Edad.....	27
<b>Figura 7.</b> Sexo.....	27
<b>Figura 8.</b> Se siente satisfecho con la remuneración .....	28
<b>Figura 9.</b> La empresa se preocupa por su bienestar y seguridad.....	29
<b>Figura 10.</b> Relaciones personales que mantiene con sus compañeros .....	30
<b>Figura 11.</b> Capacitaciones motivacionales. ....	31
<b>Figura 12.</b> Evaluaciones de su desempeño .....	32
<b>Figura 13.</b> Puede dar su opinión libremente .....	33
<b>Figura 14.</b> El nivel de motivación en los empleados aumenta la productividad .....	35
<b>Figura 15.</b> Se identifica con las funciones que tiene a su cargo .....	36
<b>Figura 16.</b> trabajar bajo presión .....	37
<b>Figura 17.</b> El comportamiento de su líder influye en su desempeño laboral.....	38
<b>Figura 18.</b> Los incentivos y recompensas recibidos de la empresa .....	39
<b>Figura 19.</b> Condiciones físicas y ambientales.....	40
<b>Figura 20.</b> Escala de Likert .....	41
<b>Figura 21.</b> Introducción de datos en SPSS.....	45
<b>Figura 22.</b> Promedio variable motivación .....	45
<b>Figura 23.</b> Promedio variable productividad .....	46
<b>Figura 24.</b> Variables calculadas .....	46
<b>Figura 25.</b> Nivel de significancia de 0,05 .....	48
<b>Figura 26.</b> Organigrama Funcional “PJP Catering” .....	2

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Entrevista “PJP Catering” .....	12
<b>Anexo 2.</b> Encuesta trabajadores “PJP Catering” .....	14

## RESUMEN

La finalidad de esta investigación es determinar la influencia que tiene la motivación laboral en la productividad de la empresa “PJP Catering” y empezamos haciendo un diagnóstico de la motivación laboral que tiene actualmente la empresa luego se determinó cuáles son las expectativas motivaciones que tiene el personal para finalmente emitir estrategias para motivar a los empleados acorde sus necesidades. La investigación utilizó el método hipotético-deductivo, iniciando con una observación como primera etapa, luego la recopilación de información, la formulación de teoría y por último la hipótesis, la investigación es de tipo no experimental, las técnicas utilizadas son: observación, entrevistas, encuestas y técnicas bibliográficas, la encuesta fue dirigida a la población total de la empresa dando como resultado que la organización mantiene una aceptación moderada de los indicadores encuestados, pero no en cuanto a lo que se refiere a estímulos y recompensas recibidas, luego al realizar el cruce de variables mediante la prueba del chi-cuadrado se obtuvo como resultado 0,036 que es menor al índice de significancia adoptado del 0,05 por consecuencia se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa que es que la motivación laboral influye en la productividad, se concluyó que los elementos de motivación son en efecto, un fuerte predictor de la productividad de los trabajadores siendo la motivación una importante clave organizativa en la empresa “PJP Catering”.

Palabras clave: <MOTIVACION LABORAL>, <PRODUCTIVIDAD>, <TEORIAS DE LA MOTIVACIÓN>, <ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN>.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence that works motivation has on the productivity of the company "PJP Catering," and we began by making a diagnosis of the work motivation that the company currently has then determined what the motivational expectations that the staff has to finally issue strategies to motivate employees according to their needs are. The research used the hypothetical-deductive method, starting with an observation as a first stage, then the collection of information, the formulation of theory and finally the hypothesis, the research is non-experimental, the techniques used are: observation, interviews, surveys and bibliographic techniques, the survey was directed to the total population of the company resulting in that the organization maintains a moderate acceptance of the surveyed indicators, but not in terms of stimuli and rewards received, then when the cross of variables was made through the chi-square test the result was obtained as 0, 036 which is less than the adopted significance index of 0.05, and consequently the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted which is that work motivation influences productivity, it was concluded that the elements of motivation are in fact a strong predictor of the productivity of the workers, being the motivation an important organizational key in the company "PJP Catering".

*Keywords: Workplace motivation, Productivity, Motivation theories, Motivation strategies*

Reviewed by:  
Mgs. Lorena Solís Viteri  
ENGLISH PROFESSOR  
c.c. 0603356783

## INTRODUCCIÓN

Realizar una motivación efectiva a los empleados de tu empresa es un reto en la actualidad, los obreros trabajan mejor cuando están motivados, existe una conexión entre la motivación y el desempeño individual, lo que hace que la motivación sea esencial en los negocios. (Ruiz et al., 2013). Sin embargo, lograr que los empleados den lo mejor de sí mismos, en todas las condiciones, es uno de los desafíos más difíciles que enfrentan los gerentes. La motivación se refiere a todos los aspectos del comportamiento y la acción, pero también a la intención de actuar. "Estar motivado significa que te gusta hacer algo". (Reátegui, 2017).

A lo largo de la historia, los investigadores han sabido que dos impulsos principales han racionalizado el comportamiento y motivado a las personas hacia una meta, que se puede conectar con la motivación laboral. El primer impulso, el impulso biológico, viene de adentro, y el segundo impulso, la motivación extrínseca, se refiere al impulso de buscar recompensas y evitar los castigos de los alrededores. Más tarde, se descubrió un tercer impulso llamado motivación intrínseca. (Robbins & Judge, 2009). La motivación intrínseca se consideraba subordinada a los otros dos impulsos, pero más tarde Harlow (1953) señaló que este impulso parecía ser tan básico y fuerte como los otros dos, y para comprender realmente por qué las personas se comportan como lo hacen, la motivación intrínseca necesita ser considerada. (Maslow A. , 1954)

La productividad ha sido el objetivo a largo plazo de toda organización de trabajo, desde la más pequeña a la más grande; el afán de ser productivo es el objetivo de todos y cada una de las organizaciones, ser productivo es consecuencia de diversos factores y la motivación puede ser un factor importante. Se sabe que la motivación de los trabajadores es el principal factor que afecta a la rentabilidad de la empresa. Algunos estudios sugirieron que un empleado comprometido se dedica más a su trabajo, también se considera la importancia de la remuneración para la motivación lo que aumenta la productividad, y surgen las siguientes preguntas: Si el salario motiva a los trabajadores en general. Si no motiva a los trabajadores en general, ¿qué otra cosa, aparte de la paga, motiva a los trabajadores en general? Esta investigación quiere abordar temas como si la remuneración tiene un impacto sustancial cuando se trata de motivar a los trabajadores en general o si las buenas condiciones de trabajo es lo que les motiva entre otras.

## CAPÍTULO I.

### 1. EL PROBLEMA

#### 1.1 Planteamiento del problema

A lo largo del tiempo, el buen desempeño ha sido recompensado con dinero, siendo la forma más aceptada y utilizada para motivar a los empleados para hacer un buen trabajo, sin embargo, estudios indican que las recompensas tangibles, como el dinero, son pasadas. En la década de 1950, Abraham Maslow cuestionó la idea de que las personas solo buscan estímulos positivos y evitan los estímulos negativos descubriendo que las personas tienen mayores impulsos que buscar recompensas externas afirma que el placer de realizar una tarea y el crecimiento personal son los que realmente mejoran la satisfacción y el rendimiento. (Maslow A. , 1954). Ningún individuo es igual a otro, los trabajadores se muestran de manera disímil a los incentivos, lo que se muestra en el razonamiento de (Frey & Osterloh, 2002) sobre los diferentes tipos de empleados y su reacción a recompensas en medios monetarios.

Aunque la correlación entre la motivación y el desempeño laboral ha sido estudiada y confirmada sabiendo que es crucial para un alto rendimiento, muchas organizaciones todavía no tienen políticas establecidas, como es el caso de la empresa PJP Catering, en donde existe un deficiente sistema de capacitación ya que no ha realizado en los últimos años un plan motivacional acorde con las necesidades de sus empleados, lo que se ve reflejada en una limitada productividad que ha venido decayendo desde hace algún tiempo y surge las siguientes preguntas ¿Qué motiva realmente al individuo en la vida laboral y cómo motivar a los empleados de la empresa PJP Catering? ¿La motivación laboral tiene una dependencia reveladora con la productividad de la empresa? Al proporcionar respuestas a las preguntas anteriores, se plantea este trabajo de titulación denominado “Influencia de la motivación laboral en la productividad de la empresa PJP Catering” para poder considerar aspectos como: los estímulos que se están dando en la empresa son suficientes y conforme a las necesidades de los empleados, el ambiente de trabajo es el adecuado para desempeñarse en sus funciones, se está cumpliendo con los objetivos de la empresa, desde el punto de vista académico, este documento cubriría la



insuficiente investigación sobre el tema de la motivación laboral y la productividad de los empleados.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo influye la motivación laboral en la productividad en la empresa PJP Catering?

## **1.3 Objetivos**

### ***1.3.1 Objetivo general***

Determinar la influencia que tiene la motivación laboral en la productividad de la empresa “PJP Catering”

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Diagnosticar la motivación laboral que posee actualmente la empresa “PJP Catering”
- Determinar cuáles son las expectativas motivaciones del personal de empresa “PJP Catering”
- Diseñar un plan motivacional para la empresa acorde a las necesidades de la empresa.

## **1.4 Justificación e importancia**

El concepto de productividad ha sido objeto de investigación desde hace más de dos siglos, argumentando que la productividad es una de las variables más importantes que rigen las actividades económicas de producción. (Sum, 2015). Con esta observación, podría decirse que la productividad ha sido el objetivo a largo plazo de toda organización, desde la más pequeña a la más grande; con lo que se entiende que ninguna organización de trabajo podría sobrevivir sin la productividad de sus miembros.

En opinión de algunos estudiosos clásicos como Frederick Taylor, Henry Fayol; la productividad en el lugar de trabajo es esencialmente la consecuencia del estilo de

gestión, para los teóricos neoclásicos como Urwick, Mooney, Brech, etc.; la productividad en el lugar de trabajo es una consecuencia de ciertos factores como el entorno laboral, el sistema de iluminación, los incentivos financieros. (Fayol, 1949). Para otros investigadores como Maslow (1949), la productividad en el lugar de trabajo es altamente psicológica, ya que el afán por satisfacer ciertas necesidades básicas (Maslow H. , 1949) otros como Elton Mayor (1880-1949); Hofstede (1980,1991), Oloko (1977) opinan que la productividad en el lugar de trabajo es el resultado de factores sociológicos como la cultura, el tipo de grupo, la norma de grupo, el nivel educativo de los empleados y así sucesivamente. (Okolo, 2006) (Hofstede, 1991) Para algunos muchos otros, el factor causal de la mejora de la productividad en el lugar de trabajo podría localizarse en el liderazgo, el factor de género y los factores político-económicos, etc. (McGregor, 1987; McClelland, 1997) y para algunos, los paquetes de motivación podrían ser un factor determinante del comportamiento de las personas en el lugar de trabajo (McClelland, 1997)

Deduciendo de lo anterior, se puede ver que la productividad es un hecho importante para la supervivencia de cualquier organización de trabajo y que los estudiosos tienen opiniones diferentes sobre los distintos factores que aumentan o disminuyen la productividad en una empresa. Por lo que esta investigación contribuirá en gran medida a demostrar la influencia de la motivación laboral en la productividad de la empresa “PJP catering” examinando el grado de motivación de los empleados de la empresa, para luego mostrar posibles estrategias efectivas no solo a nivel psicológico sino que además se pueda ofrecer métodos motivacionales que lleven al éxito de la empresa.

## CAPITULO II

### 2. ESTADO DEL ARTE

#### 2.1 Antecedentes

Muchos estudios han explorado la correlación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional. Las empresas de hoy en día necesitan satisfacer a los empleados para competir en un mercado competitivo e intentan motivar a sus empleados para que logren los objetivos organizacionales. El enfoque principal de las organizaciones es la maximización de ganancias. Los empleados juegan un papel vital en la consecución de los objetivos de la organización, es un desafío para las empresas satisfacer a sus empleados mediante la aplicación de diferentes factores de motivación, y para este propósito diferentes enfoques son capacitación, promoción, compensación para el empleado, pago relacionado con el rendimiento, incremento salarial, bonificación y empoderamiento para el empleado. Al observar diferentes estudios hechos por varios autores en sus tesis, vemos que utilizan diferentes trucos, tácticas, políticas y enfoques para motivar y hacer que los empleados estén más entusiasmados, más centrados y más dirigidos a su trabajo entre ellos tenemos:

Según Sum (2015) en su tesis titulada “motivación y desempeño laboral” dice: “La motivación es una herramienta fundamental para el desempeño de las actividades, ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa por lo tanto se deben tomar en cuenta que existen diferentes formas de motivar al personal”

Montenegro (2016) en su tesis titulada afirma que “Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la empresa “Panadería y Repostería Belén” en el municipio de Matagalpa en el II semestre del año 2015” afirma: “Motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Incluyen factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido.”

Ochoa (2014) dice: “La motivación es el énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra esa acción, o bien para que deje de hacerlo”

Deduciendo de lo anterior, la motivación podría describirse como algo que viene del interior de un individuo y se expresa de varias maneras, como el compromiso, la implicación y la productividad del trabajo.

Por otro lado, la productividad ha sido el objetivo primordial de toda organización ya que estas no podrían sobrevivir sin la productividad de sus miembros, por lo tanto, la productividad ha sido una de las principales áreas de estudio en muchas disciplinas como la administración de empresas, la economía, la administración pública, las relaciones etc. (Herrera, 2018)

La productividad está estrechamente relacionada con el uso y la disponibilidad de los recursos; esto significa que la productividad se reduce si los recursos de una empresa no se utilizan adecuadamente (Lomas, 2017)

En opinión de algunos estudiosos clásicos como Frederick Taylor, Henry Fayol; la productividad en el lugar de trabajo es esencialmente la consecuencia del estilo de gestión, para los teóricos neoclásicos como Urwick, Mooney, Brech, etc.; la productividad en el lugar de trabajo es una consecuencia de ciertos factores como el entorno laboral, el sistema de iluminación, los incentivos financieros recibidos por los trabajadores. Para otros investigadores como Maslow (1949), la productividad en el lugar de trabajo es altamente psicológica, ya que el afán por satisfacer ciertas necesidades básicas es, en gran medida, el factor determinante de la productividad en el lugar de trabajo. (Velástegui, 2019)

Deduciendo de lo anterior, se puede ver que la productividad es un hecho importante para la supervivencia de cualquier empresa y que los estudiosos tienen opiniones diferentes sobre los distintos factores que aumentan o disminuyen la productividad en una organización. Es decir, la discusión anterior apunta al hecho de que la productividad en el lugar de trabajo es una consecuencia de diversos factores y los elementos de motivación podrían ser uno de esos factores importantes

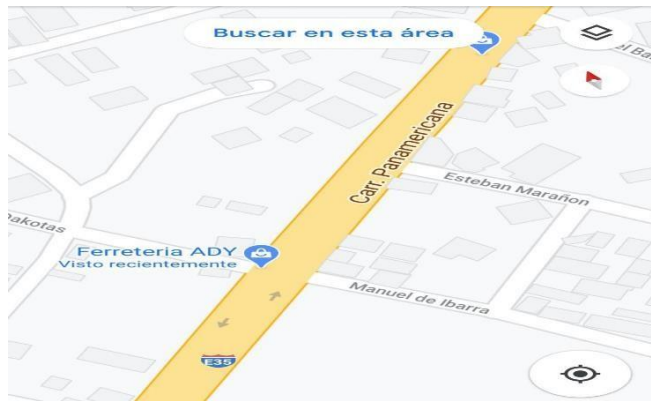
## 2.2 Fundamento teórico

### 2.2.1 Generalidades de la empresa

La empresa PJP se dedica al servicio de CATERIG ya hace más de 8 años al servicio de la ciudad de Riobamba fue fundada el 15 de agosto de 2013

Se dedica al servicio de suministro de comidas preparadas para colectivos, en especial para los pasajeros y tripulantes de un avión o para grupos de personas que trabajan en un mismo lugar.

**Figura 1** Ubicación de la empresa CATERIG

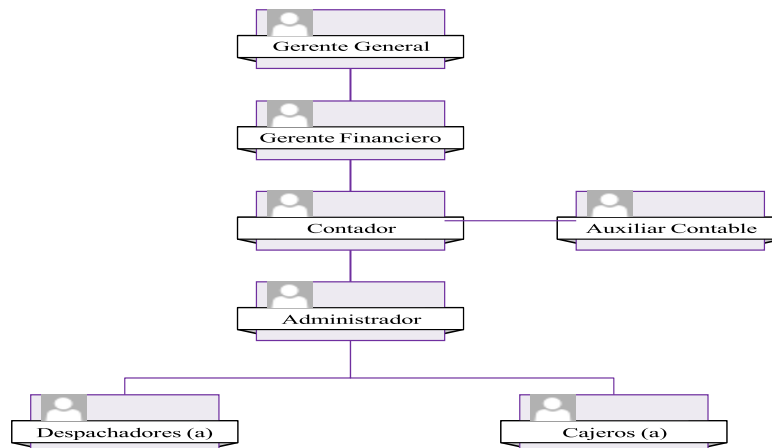


**Fuente:** <https://www.google.com.ec/maps/place/Carretera+Panamericana+%26+Manuel+de+Ibarra,+Riobamba/@-1.651556,-78.6936238,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d307d071902f4d:0x28051cf2898af06e!8m2!3d-1.6515614!4d-78.6914351>

Está ubicada en las calles 11 de noviembre y Manuel de Ibarra

#### 2.2.1 .1. Estructura Organizativa

**Figura 2** Organigrama estructural



**Elaborado por:** Arguello R, 2020

## **2.3. Marco Teórico**

### **2.3.1 Productividad**

#### **2.2.7 Definición**

La productividad es uno de los elementos más importantes de cualquier organización de trabajo y cualquier organización que no sea óptimamente productiva no puede soportar la prueba del tiempo. Se ha argumentado que la productividad es una de las variables básicas que rigen las actividades económicas de producción y tal vez la más importante.

Conceptualmente, el término se define generalmente como la relación o la diferencia entre la salida y la entrada, es decir, la diferencia entre lo que se gasta en un producto dado y lo que el producto devuelve. En un sentido práctico, el término es un término ambiguo que podría ser utilizado tanto en recursos tangibles como intangibles. (Hortelano, 2007)

En este sentido, la productividad es la eficacia del esfuerzo productivo, especialmente en la industria, medido en términos de la tasa de producción por unidad de insumo. Drucker (2002) definió la productividad como la relación entre el producto (O) de los bienes y servicios y el insumo (I) de los recursos humanos y no humanos utilizados en el proceso de producción. (Drucker, 2006)

La productividad se refiere a la relación física entre la cantidad producida (producto) y la cantidad de recursos utilizados en el curso de la producción (insumo). "Es la relación entre la producción de bienes y servicios y la entrada de recursos consumidos en el proceso de producción".

$$Productividad (P) = \frac{Salida (S)}{Entrada (E)}$$

La productividad mide la eficiencia del sistema de producción. La eficiencia con la que se utilizan los recursos se llama eficiencia productiva. Mayor productividad significa

producir más a partir de una cantidad dada de insumos o producir una cantidad dada con insumos menores.

La productividad significa una medida económica del producto por unidad de insumo. La producción se refiere a la producción total en términos de unidades o en términos de ingresos, mientras que la entrada se refiere a todos los factores de producción utilizados como capital, mano de obra, equipo, etc. La productividad es un buen indicador de la eficiencia con la que opera una fábrica. Si una empresa tiene una mayor productividad, es decir, produce más con una cantidad dada de insumos, significa que está utilizando los recursos adecuadamente.

Del mismo modo, una menor productividad indica un desperdicio de recursos y tiempo. Es vital tener una alta tasa de productividad porque los recursos como el capital y el tiempo son escasos y deben explotarse de la mejor manera posible. La productividad se puede calcular como la relación entre el volumen de salida y el volumen de entradas. (Covey, 2003)

### ***2.2.8 Importancia de la productividad***

La productividad se ha convertido casi en sinónimo de progreso, una mayor productividad es esencial para mejorar el nivel de vida y para la prosperidad de una nación. Una mayor productividad requiere la eliminación de residuos en todas sus formas. Una mayor productividad conduce al crecimiento económico y al progreso social. Solo al mejorar la productividad los empleados pueden obtener mejores salarios y condiciones de trabajo y más oportunidades de empleo. Una mayor productividad trae precios más bajos para los consumidores y mayores dividendos para los accionistas. Mejora las exportaciones y las reservas de divisas de un país. Por lo tanto, la productividad es la clave de la prosperidad. En resumen, una mayor productividad proporciona la siguiente importancia (Pink, 2010)

**Tabla 4. Importancia de la productividad**

<b>IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayuda a reducir el costo de producción por unidad a través de un uso más económico o eficiente de los recursos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La reducción de costos ayuda a mejorar las ganancias de un negocio. La empresa puede competir con más éxito en el mercado.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Las ganancias de una mayor productividad se pueden transmitir a los consumidores en forma de precios más bajos y / o mejor calidad de los productos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Del mismo modo, las ganancias de mayor productividad se pueden compartir con los trabajadores en forma de sueldos o salarios más altos y mejores condiciones de trabajo.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La disponibilidad de bienes de calidad a precios razonablemente bajos ayuda a mejorar el nivel de vida en el país.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Debido a una mayor productividad, una empresa puede sobrevivir y crecer mejor. Esto ayuda a generar más oportunidades de empleo.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Una empresa más productiva puede exportar mejor los bienes y obtener valiosas divisas para el país.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Una mayor productividad significa una mejor utilización de los recursos del país, lo que ayuda a controlar la inflación en el país.</li></ul>

**Elaborado por:** Arguello R., 2020.

**Fuente:** (Pink, 2010)

### **2.2.9 Factores que afectan la productividad**

Los factores que afectan la productividad pueden dividirse en términos generales de la siguiente manera:

#### **1. Humano:**

La naturaleza humana y el comportamiento humano son los determinantes más significativos de la productividad. Los factores humanos se pueden clasificar además en dos categorías, como se indica a continuación:

- a) Capacidad para trabajar: la productividad de una organización depende de la competencia y el calibre de su gente, tanto trabajadores como gerentes. La capacidad



para trabajar se rige por la educación, la formación, la experiencia, la aptitud, etc. de los empleados.

- b) Disposición al trabajo: la motivación y la moral de las personas es el segundo grupo importante de factores humanos que determinan la productividad. Los esquemas de incentivos salariales, la participación laboral en la gestión, el sistema de comunicación, las relaciones grupales informales, la política de promoción, las relaciones de gestión sindical, la calidad del liderazgo, etc., son los principales factores que rigen la disposición a trabajar de los empleados. Las condiciones laborales, como el horario laboral, el saneamiento, la ventilación, las escuelas, los clubes, las bibliotecas, los comedores subsidiados, el transporte de la empresa, etc., también influyen en la motivación y la moral de los empleados. (Drucker, 2006)

## **2. Tecnológico:**

Los factores tecnológicos ejercen una influencia significativa en el nivel de productividad. Los principales factores tecnológicos son:

- Tamaño y capacidad de la planta
- Diseño y estandarización del producto.
- Medidas de racionalización y automatización
- Reparaciones y mantenimiento
- Planificación y control de la producción.
- Sistema de manejo de materiales
- Inspección y control de calidad
- Maquinaria y equipo utilizado
- Investigación y desarrollo
- Control de inventario
- Reducción y utilización de desechos y chatarra, etc. (Drucker, 2006)

## **3. Gerencial:**

La competencia y las actitudes de los gerentes tienen una influencia importante en la productividad. En muchas organizaciones, la productividad es baja a pesar de la última

tecnología y mano de obra capacitada. Esto se debe a una gestión ineficiente e indiferente. Los gerentes competentes y dedicados pueden obtener resultados extraordinarios de la gente común, solo a través de una buena gestión se puede asegurar la utilización óptima de los recursos humanos y técnicos. (Drucker, 2006)

#### **4. Natural:**

Factores naturales como las condiciones físicas, geológicas, geográficas y climáticas ejercen una influencia considerable en la productividad, particularmente en las industrias extractivas. Por ejemplo, la productividad del trabajo en climas extremos (demasiado frío o demasiado caliente) tiende a ser comparativamente baja. Los recursos naturales como el agua, el combustible y los minerales influyen en la productividad. (Drucker, 2006)

#### **5. Sociológico:**

Las costumbres, tradiciones e instituciones sociales influyen en las actitudes hacia el trabajo y el trabajo. Por ejemplo, los prejuicios basados en la casta, la religión, etc., inhibieron el crecimiento de la industria moderna en algunos países. El sistema familiar conjunto afectó los incentivos para trabajar duro en la India. Los estrechos vínculos con la tierra y el lugar nativo obstaculizaron la estabilidad y la disciplina entre los trabajadores industriales. (Drucker, 2006)

#### **6. Político:**

La ley y el orden, la estabilidad del gobierno, la armonía entre los Estados, etc. son fundamentales para una alta productividad en las industrias. Las políticas tributarias del gobierno influyen en la disposición al trabajo, la formación de capital, la modernización y expansión de las plantas, etc. La política industrial afecta el tamaño y la capacidad de las plantas. Las políticas arancelarias influyen en la competencia. La eliminación de unidades enfermas e ineficientes ayuda a mejorar la productividad. (Drucker, 2006)

## **7. Económico:**

El tamaño del mercado, los servicios bancarios y crediticios, los sistemas de transporte y comunicación, etc., son factores importantes que influyen en la productividad. (Drucker, 2006)

### ***2.2.10 Ventajas de una mayor productividad***

Una mayor productividad brinda varios beneficios a la gerencia, a los empleados, así como a los clientes y otras partes interesadas relacionadas con una empresa. A nivel macroeconómico, la productividad mejora el nivel de vida de un país porque se producen más bienes y servicios a mejores precios, la inflación y las tasas de interés tienden a ser estables, y el producto interno bruto (PIB) tiende a ser alto y a nivel microeconómico, alta productividad puede aumentar los ingresos reales de las personas y mejorar su capacidad de comprar bienes y servicios, disfrutar de actividades de ocio, acceder a mejores viviendas y educación, y contribuir a los programas sociales y ambientales.

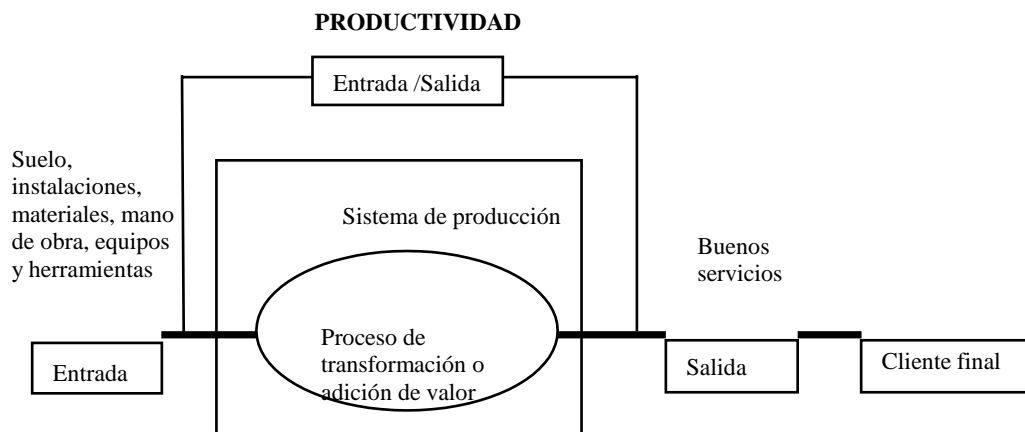
A nivel de empresa o industria, los beneficios del crecimiento de la productividad se pueden distribuir de diferentes maneras:

- A la fuerza laboral a través de mejores salarios y condiciones.
- A los accionistas y fondos de jubilación a través de mayores ganancias y distribuciones de dividendos.
- A los clientes a través de precios más bajos.
- Al medio ambiente a través de una protección ambiental más estricta.
- A los gobiernos a través de aumentos en los pagos de impuestos (que pueden utilizarse para financiar programas sociales y ambientales).
- El PIB puede determinarse de tres maneras, todas las cuales deberían, en principio, dar el mismo resultado. Son el enfoque de producto, el enfoque de ingresos y el enfoque de gastos. (Allen, 2006)

### 2.2.11 Medición de la productividad

El concepto de productividad puede ser aplicable a cualquier economía, pequeña, mediana y gran empresa, gobierno e individuos. La productividad apunta a la máxima utilización de los recursos para obtener tantos bienes/servicios y al menor costo posible. La productividad es la relación entre la producción en un período de tiempo y la entrada en el mismo período. La productividad se puede medir con la ayuda de la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Salida en un período de tiempo}}{\text{Entrada en el mismo período de tiempo}}$$



**Figura 5.** Sistema de productividad

**Elaborado por:** Arguello R., 2020.

**Fuente:** (Drucker, 2006)

En términos simples, la productividad es la relación entre la producción y algunos o todos los recursos utilizados para producir la producción.

La productividad se puede medir, así:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de bienes y servicios producidos}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Matemáticamente

$$P = \frac{S}{E}$$

Es decir:

La productividad es la relación cuantitativa entre; qué produce una empresa y qué utiliza una empresa como recurso para producir, es decir, relación aritmética de la cantidad producida (producción o salida) a la cantidad de recursos (entrada). (Drucker, 2006)

En términos generales, existen cuatro tipos de mediciones de productividad y se explican a continuación:

1. Medición de productividad de un solo factor.
2. Medición de productividad multifactorial.
3. Medidas de productividad del factor total (compuesto).
4. Modelo de productividad total.

#### *2.2.11.1 Medición de productividad de un solo factor*

La productividad de un solo factor es una medida de la producción frente a una entrada específica. La productividad parcial tiene que ver con la eficiencia de una clase de entrada. Su importancia radica en su enfoque en la utilización de un recurso. La productividad laboral es una medida de productividad de un solo factor. Es la relación entre la producción y la mano de obra (unidades de producción por hora laboral).

$$PFS = \frac{\textit{Salida}}{\textit{Entrada Mano de obra laboral}}$$

#### **Ventajas de la productividad de un solo factor:**

- Facilidad para obtener datos relevantes y fácil de comprender.
- Actúa como una buena medida de diagnóstico para identificar áreas de mejora mediante la evaluación de entradas por separado en la salida.
- Facilidad de comparación con otros negocios en la industria.

#### **Desventajas de la productividad de un solo factor:**

- No refleja el rendimiento general del negocio.
- Mal interpretado como cambio técnico o eficiencia / efectividad de la mano de obra.
- La gerencia puede identificar áreas incorrectas de mejoras si las áreas de enfoque de un negocio no se examinan con precisión. (Drucker, 2006)

#### 2.2.11.2 *Medición de productividad multifactorial*

El concepto de productividad multifactorial fue desarrollado por Scott D. Sink, un modelo de medición de productividad multifactorial que consideraba el trabajo, el material y la energía como insumos principales. El capital se omitió deliberadamente, ya que es más difícil estimar cuánto capital se consume por unidad / tiempo.

El concepto de depreciación utilizado por los contadores dificulta aún más la estimación del capital real que se consume. La productividad multifactorial es la relación entre la producción y un grupo de insumos como; trabajo, energía y material. La productividad multifactorial es un índice de producción obtenido de más de uno de los recursos (insumos) utilizados en la producción. Es la relación entre la producción neta y la suma de la mano de obra asociada y otros factores de entrada.

$$PMF = \frac{Salida}{Mano\ de\ obra\ Laboral + Maquinaria + Energía}$$

Ó

$$PMF = \frac{Salida}{Mano\ de\ obra\ Laboral + Energía + Material}$$

#### **Ventajas de la productividad multifactorial:**

- Considera entradas intermedias de un negocio.
- Mide el cambio técnico en una industria.

#### **Desventajas de la productividad multifactorial:**

- Dificultad para obtener todas las entradas.
- Dificultad para comunicar enlaces y agregaciones entre industrias. (Drucker, 2006)

### 2.2.11.3 Medidas de productividad del factor total (compuesto)

El modelo de Factor de Productividad Total desarrollado por John W. Kendrick en 1951, ha tomado solo el trabajo y el capital como solo dos factores de entrada. En un esfuerzo por mejorar la productividad del trabajo, la empresa puede instalar más maquinaria y luego la productividad del trabajo aumentará reduciendo la productividad del capital. Por lo tanto, se considera que el trabajo y el capital son los más importantes en contribución en el proceso de producción.

$$PFT = \frac{\textit{Salida neta}}{(\textit{Trabajo} + \textit{Capital}) \textit{Entrada}}$$

#### **Ventajas de la productividad total del factor:**

- Facilidad para obtener datos y comprender.
- Facilidad en la comprensión.
- Facilidad de agregación en todas las industrias.

#### **Desventajas de la productividad total del factor:**

- No es una buena medida para el cambio tecnológico.
- Se ignoran otras entradas.
- La producción neta no refleja la eficiencia del sistema de producción de manera adecuada. (Drucker, 2006)

### 2.2.11.4 Modelo de productividad total

El modelo de productividad total fue desarrollado por David J. Sumanth en 1979 y consideró cinco elementos como insumos. Estos son gastos humanos, materiales, de capital, energía y otros. Este modelo se puede aplicar en cualquier organización de fabricación o servicio.

$$PT = \frac{\textit{Salida tangible total}}{\textit{Entrada tangible total}}$$

- Producción tangible total = Valor de las unidades terminadas producidas + Unidades parciales producidas + Dividendos de valores + Intereses de bonos + otros ingresos.
- Insumos tangibles totales = Valor de los insumos humanos + Insumos de capital + Materiales comprados + Insumos de energía + otros gastos (impuestos, gastos de transporte y oficina, etc.).

#### **Ventajas de la productividad total:**

- Se consideran todas las entradas cuantificables.
- Se puede hacer un análisis de sensibilidad.
- Proporciona productividad tanto a nivel de empresa como a nivel de unidad operativa.

#### **Desventajas de la productividad total:**

- Los datos son difíciles de calcular.
- No considera factores intangibles de entrada y salida. (Drucker, 2006)

### **2.2.12 Tipos de productividad**

Hay cuatro tipos de productividad, cada tipo de productividad se centra en una parte diferente de la cadena de suministro necesaria para entregar un producto o servicio.

**La productividad laboral.-** es la relación producción por persona. La productividad laboral mide la eficiencia del trabajo en la transformación de algo en un producto de mayor valor.

**La productividad del capital.-** es la relación entre la producción (bienes o servicios) y la entrada de capital físico.

**La productividad del material.-** es la relación entre la producción y la entrada de materiales (también conocidos como recursos).

**La productividad total.-** no es una simple relación de producto a insumo, sino que es una medida que captura todo lo que no se captura como trabajo, capital o productividad



material. Los factores incluidos en la productividad total de los factores incluyen atributos como cambios en el conocimiento general, el uso de estructuras organizacionales particulares, técnicas de gestión o rendimientos en la escala.

### **2.3 Motivación y Productividad**

Diversos estudios han establecido las correlaciones entre la motivación del personal y la productividad en una organización. Según Montenegro (2016), “Para lograr los objetivos de la organización, la dirección no sólo debe crear un ambiente favorable en el que los empleados deben trabajar, sino también motivar a los trabajadores a una mayor productividad”. Un trabajador desmotivado se convierte en una carga para el entorno organizacional, por lo tanto, la motivación es muy importante para la dirección, ya que es un reflejo de la eficiencia de la gestión y la eficacia de los trabajadores. consideró que la motivación de los trabajadores a través de los sueldos y salarios era una consecuencia directa del nivel productivo de los empleados. (Sum, 2015)

Montenegro (2016) en su investigación “Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la empresa Panadería y Repostería Belén” expresa:

Que las mejores empresas tienen los mejores trabajadores motivados. Los empleados bien motivados suelen caracterizarse por:

- Mayor productividad (es decir, producen más para un determinado nivel de recursos que los trabajadores poco motivados).
- Un trabajo de mejor calidad con menos desperdicio, un mayor sentido de urgencia (las cosas suceden más rápido cuando es necesario),
- Más comentarios de los empleados y sugerencias para mejorar. (los trabajadores motivados se apropian más de su trabajo),
- Se requiere más retroalimentación de los supervisores y la gerencia, trabajando al 80%-95% de su capacidad.

Lo que podría deducirse de lo anterior es que la motivación tiene una tendencia muy alta a afectar la productividad de los trabajadores, de tal manera que un trabajador bien motivado exhibiría un comportamiento laboral productivo mientras que los empleados mal motivados probablemente presentarían un comportamiento contraproducente, el éxito de la organización depende de que los miembros estén motivados para utilizar todos sus talentos y habilidades, y que se les dirija para que se desempeñen bien en las áreas correctas. (Reátegui, 2017)

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO.

#### 2.4 Método

Para realizar nuestra investigación se utilizó el método hipotético-deductivo que como su nombre indica, tiene al menos dos partes: una parte hipotética en la que se propone una hipótesis o teoría, cualquiera que sea su origen, para su prueba, y una parte deductiva en la que se extraen secuencias de prueba de las hipótesis.

Las fases del método hipotético-deductivo en detalle se muestran a continuación:

1. **Observación:** La observación es la primera etapa, en la cual vamos a sentir que están ocurriendo en la empresa “PJP CATERING” como sus cambios, comportamientos, actitudes y sentimientos nuevos están surgiendo en el entorno de trabajo.
2. **Recopilación de información preliminar:** Se buscó información a profundidad, de lo observado, hablando informalmente con varias personas en el entorno laboral o con clientes u otras fuentes relevantes, así se reunió información sobre lo que sucedía en la empresa para luego realizar las entrevistas estructuradas con los mandos los de la empresa.
3. **Formulación de teoría:** en este paso se integró toda la información de manera lógica, de modo que los factores responsables para el problema puedan ser conceptualizados y probados, es decir, realizar un marco teórico que muestre las variables críticas que identifiquen y examinen la influencia que tienen para explicar lo que ocurre y cómo se puede resolver.
4. **Hipótesis:** el siguiente paso lógico fue generar proposiciones de manera que respondan al problema de investigación también llamadas hipótesis que son comprobables o conjeturadas y son las siguientes.

H<sub>1</sub>: La motivación laboral influye en la productividad en la empresa PJP Catering.

H<sub>0</sub>: La motivación laboral no influye en la productividad en la empresa PJP Catering.

5. Recopilación de datos científicos adicionales: Luego de desarrollar la hipótesis, se recopiló datos con respecto a cada variable en la hipótesis que nos ayudaron a probar las hipótesis que se generaron previamente en el estudio.
6. Análisis de datos: los datos recopilados se analizaron estadísticamente para ver si las hipótesis que se generaron han sido respaldadas. Las correlaciones se utilizarán para analizar y determinar la relación de dos o más factores en las hipótesis.
7. Deducción: es esta etapa de la deducción se llegó a conclusiones e interpretaciones del significado de los resultados y análisis de datos. (Hernández, 2014)

## **2.5 Modalidad**

La presente investigación corresponde a la modalidad cuali-cuantitativa, considerando que la información a analizarse es cuantitativa (existencias) y la propuesta desarrollarse parte de métodos cualitativos (por ejemplo, el análisis de la motivación laboral existente en la empresa “PJP CATERING”).

## **2.6 Tipo de Investigación**

### **2.6.1 De campo**

La presente investigación es de campo, ya que requirió el contacto directo con empleados, y administrador de la entidad, además de la observación general de sus procesos.

## 2.6.2 Documental

Se empleará la investigación bibliográfica considerando libros, revistas, portales web, tesis y demás registros que permitirán fundamentar las variables del tema referentes a la motivación laboral.

## 2.7 Hipótesis

Según Hernández (2014). “Las hipótesis son el centro, la médula o el eje del método deductivo – cuantitativo. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado”.

Las hipótesis propuestas para resolver la investigación son:

H<sub>1</sub>: La motivación laboral influye en la productividad en la empresa PJP Catering.

H<sub>0</sub>: La motivación laboral no influye en la productividad en la empresa PJP Catering.

## 2.8 Diseño

La investigación es de tipo no experimental porque se va a medir el grado de motivación existente en la empresa y la satisfacción existente por lo tanto no se va a manipular de ninguna forma las variables.

## 2.9 Población y Muestra

### 2.9.1 Población

La población de estudio está integrada por un total de 15 personas. A continuación, se detalla el personal que conforma la población de estudio:

**Tabla 5. Matriz de Población**

<b>CARGO</b>	<b>POBLACIÓN</b>
Gestión administrativa	2
Gestión Operativa	13
Total	15

**Fuente:** empresa “PJP CATERING”

**Realizado por:** Arguello, R. (2020)

### **2.9.2 Muestra**

Según Hernández (2014) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.”

Tomando en cuenta que la población es reducida, no considero necesario la aplicación de un subgrupo y no se aplicará la fórmula de muestreo, por lo tanto, se aplicará la investigación sobre el universo total de la empresa.

## **2.10 Métodos, técnicas e instrumentos**

### **2.10.1 Técnicas**

Observación: De los empleados y su desenvolvimiento directo en los puestos de trabajo.

Cuestionario: A todos los empleados de la compañía, incluida la gerencia, con la finalidad de conocer si existe la motivación adecuada del personal

Entrevistas: Al gerente de la empresa a fin de conocer la normalización de los procesos internos.

Técnicas Bibliográficas: Consiste en la revisión de fuentes de información como internet y libros, con la finalidad de encontrar información referencial de estudio, comparación y análisis.

### **2.10.2 Instrumentos**

Formato de Cuestionario para la encuesta, el cuestionario que se utilizó para obtener los datos cuantitativos de los empleados de la empresa, fue un formato estructurado que nos permitió recoger información específica para verificar de la idea a defender.

Formato guía de la entrevista: Entrevista: Según Acevedo, Alba, López (2004) es una forma de comunicación interpersonal, su finalidad principal es obtener información relacionada a un objetivo.

Aplicé esta entrevista con la finalidad de obtener información profesional de los clientes internos.

Papeles de Trabajo: Para la verificación de procesos, durante el análisis de la estructura y procedimientos vigentes de la empresa.

## **2.11 Resultados del diagnóstico de la motivación laboral en la empresa PJP Catering.**

Este estudio es una investigación de entrevistas y encuestas. Según Bichi (2004) creía que la investigación mediante encuestas es el mejor medio de recopilar información de una muestra representativa, para describir la situación tal como existe.

Este trabajo investigativo busco diagnosticar los incentivos motivacionales disponibles en la “PJP Catering” y que tienen un efecto significativo en ciertos elementos productivos de los empleados. En este estudio, se consideraron dos incentivos motivacionales tal como presenta la teoría motivacional de dos factores de Herzberg: Motivación – Higiene, los datos utilizados en el estudio se obtuvieron a través de la fuente primaria, el estudio es cuantitativo, y el cuestionario fue adoptado como el instrumento de recolección de datos para el estudio.

El cuestionario utilizado para el estudio se estructuró en 2 secciones. La primera sección se utilizó para diagnosticar la motivación; y la segunda sección se utilizó para obtener información sobre la productividad laboral existente en la empresa.

La población del estudio está formada por 15 empleados que trabajan en la empresa la “PJP Catering” se trata principalmente de empleados que se dedican a la prestación de servicios de comida preparada entre ellos la elaboración de los alimentos y el servicio al cliente.

### **2.11.1 Resultados de la Entrevista**

La entrevista se aplicó al Sra. Janneth Patricia Arguello Hernández, Gerente de la empresa “PJP Catering” quien se desempeña como jefe superior donde concluimos que como dueña y representante legal de la empresa tiene un gran compromiso por cumplir todas las metas y objetivos que se han planteado, además de mostrarse como una persona responsable y conocedora de los factores que intervienen en la motivación a la vez como investigadores debemos mostrarle la importancia de tener motivados a los trabajadores para lo cual se va a realizar la encuesta y valorar todas las opiniones de los trabajadores para poder brindar una opinión acertada para fortalecer la motivación en la empresa.

### **2.11.2 Análisis y e interpretación de resultados**

Para el análisis, se emplearon técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales; la distribución de frecuencia y el porcentaje se utilizaron para el análisis descriptivo de los datos recopilados mientras que la Chi-cuadrado se utilizó como herramientas estadísticas inferenciales para el estudio. Se utilizó el Chi-cuadrado para determinar si existe una relación significativa entre las variables independientes y dependientes del estudio. A continuación, se muestra los datos obtenidos de las encuestas tomadas a los trabajadores de la empresa la “PJP Catering”

#### **Edad**

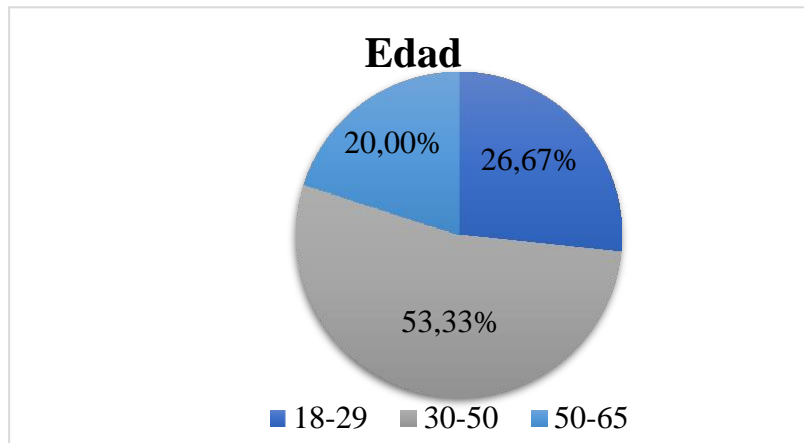
**Tabla 6. Edad**

<b>Validaciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18-29	4	26,67%
30-50	8	53,33%
50-65	3	20,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa “PJP Catering”

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.





**Figura 6. Edad**

**Fuente:** Tabla N°6.

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

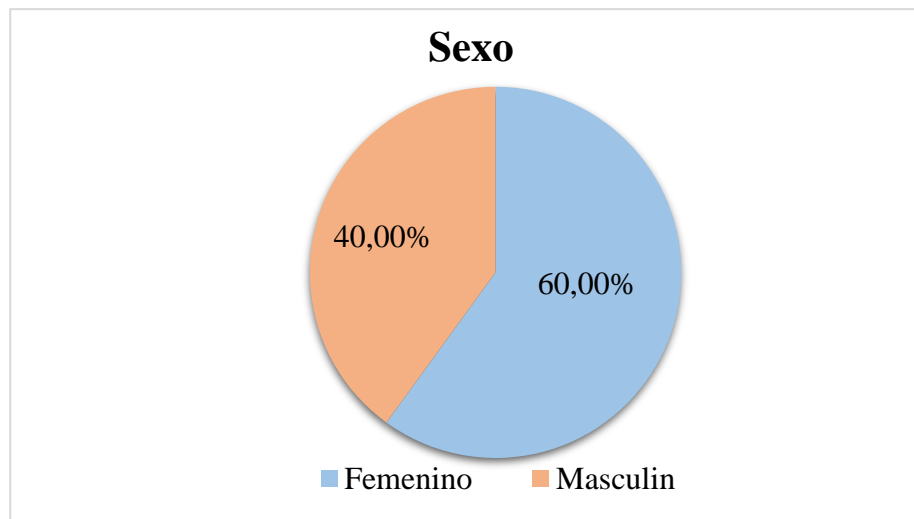
## Sexo

**Tabla 7. Sexo**

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	9	60,00%
Masculino	6	40,00%
<b>Total</b>	15	100,00%

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa "PJP Catering"

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.



**Figura 7. Sexo**

**Fuente:** Tabla N°7.

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

De los datos alcanzados en las encuestas se muestra que el rango de edad con mayor porcentaje es el de 30 a 50 años con 53,33% que es una edad en donde los sujetos son

activos y pueden ser fácilmente sujetos a cambios o transformaciones para mejorar la productividad de la empresa, en segundo lugar tenemos al rango de 19-29 años que es gente joven con ganas de emprender y aportar todo su potencial en el negocio, en cuanto al sexo de los entrevistados el sexo femenino tiene el mayor porcentaje con un 60% de total de la población de la empresa y un 40% de sexo masculino que es un rango aceptable para que la empresa se desenvuelva de la mejor manera en el mercado.

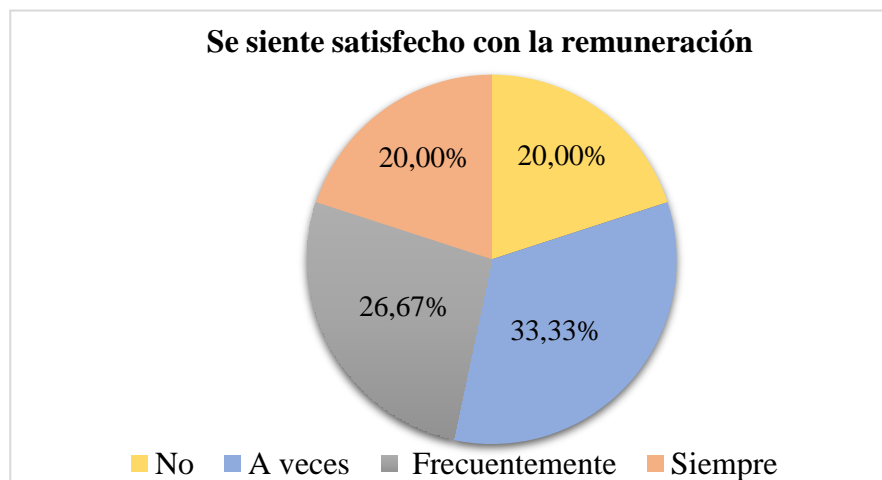
1.- ¿Ud. se siente satisfecho con la remuneración que recibe por los servicios prestados?

**Tabla 8.** *Se siente satisfecho con la remuneración*

<b>Validaciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	20,00%
A veces	5	33,33%
Frecuentemente	4	26,67%
Siempre	3	20,00%
<b>Total</b>	15	100,00%

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa “PJP Catering”

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.



**Figura 8.** *Se siente satisfecho con la remuneración*

**Fuente:** Tabla N° 8.

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

### **Análisis:**

De acuerdo con los datos obtenidos se tienen que el 33,33% de los empleados se sienten satisfechos con su remuneración, el 26,67% esta frecuentemente satisfecho, el 20% si se encuentra satisfecho y el 20% restante no se encuentra satisfecho con su remuneración.

## Interpretación:

De acuerdo con lo señalado en el capítulo II se establece que un factor importante en cuanto a la motivación de los empleados es que se sientan satisfechos con sus necesidades básicas en este caso no todos ellos se sienten conformes con el salario que perciben, ya sea porque no les alcanza o porque sienten que dan más de lo que reciben.

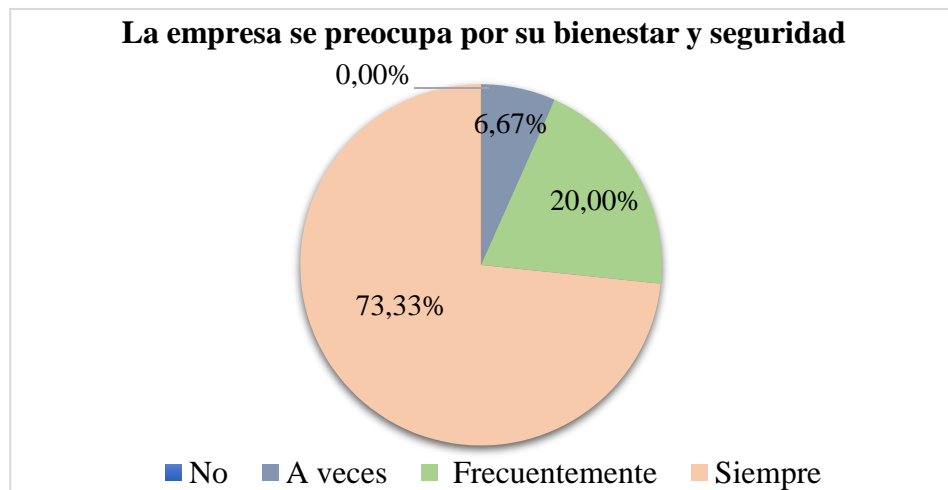
2.- ¿Considera que la empresa se preocupa por su bienestar y seguridad?

**Tabla 9.** La empresa se preocupa por su bienestar y seguridad

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,00%
A veces	1	6,67%
Frecuentemente	3	20,00%
Siempre	11	73,33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa "PJP Catering"

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.



**Figura 9.** La empresa se preocupa por su bienestar y seguridad

**Fuente:** Tabla N° 9.

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

## Análisis:

El 73,33 que es la mayoría de los empleados siente que la empresa siempre se preocupa por su bienestar y seguridad, el 20% dice que frecuentemente y el 6,67 % a veces.

**Interpretación:**

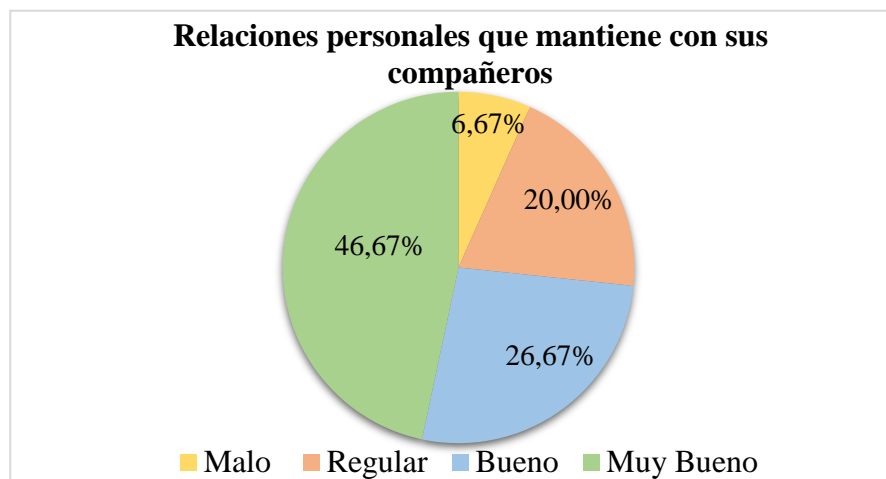
Más del 90% de los empleados de la empresa sienten que la empresa se preocupa por su bienestar y seguridad, lo que nos muestra que la compañía brinda medidas de protección a sus empleados, que es un factor muy importante al momento de saber si los empleados se sienten motivados para ejercer sus funciones.

3.- ¿Las relaciones personales que mantiene con sus compañeros y superiores (jefes) motivan a que usted mantenga un mejor desempeño?

**Tabla 10. Relaciones personales que mantiene con sus compañeros**

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	6,67%
Regular	3	20,00%
Bueno	4	26,67%
Muy Bueno	7	46,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa “PJP Catering”  
Elaborado por: Arguello R, 2020.



**Figura 10. Relaciones personales que mantiene con sus compañeros**

Fuente: Tabla N° 10.  
Elaborado por: Arguello R, 2020.

**Análisis:**

El 46,67% de los empleados tiene muy buenas relaciones personales con sus compañeros y jefes, el 26,67 Bueno, el 20% Regular y tan solo el 6,67 % tiene malas relaciones con sus compañeros.

**Interpretación:**

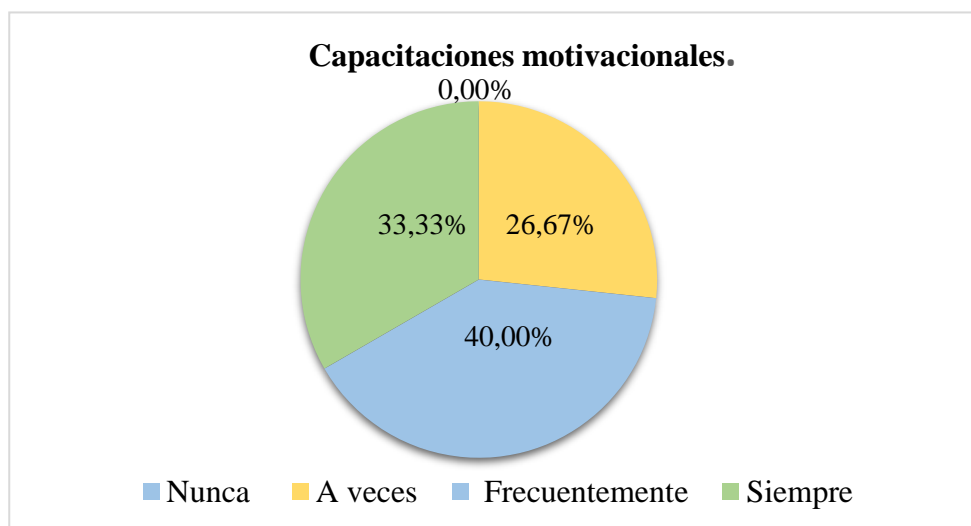
Se puede decir que casi la mitad de empleados tienen muy buenas relaciones interpersonales y más de la mitad es decir el 73,33% mantienen entre buenas y muy buenas relaciones que nos indica que la mayoría esta comprometida con la institución, y solo el 26,67 % no mantiene muy buenas relaciones interpersonales que se podría mejorar con estrategias de comunicación que faciliten la relación laboral y como consecuencia motive a los empleados a realizar bien su trabajo.

**4.- ¿Recibe capacitaciones motivacionales por parte de la institución?**

*Tabla 11. Capacitaciones motivacionales.*

<b>Validaciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0,00%
A veces	4	26,67%
Frecuentemente	6	40,00%
Siempre	5	33,33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente** Encuesta realizada al personal de la empresa “PJP Catering”  
**Elaborado por:** Arguello R, 2020.



*Figura 11. Capacitaciones motivacionales.*

**Fuente:** Tabla N° 11.  
**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

**Análisis:**

El 40% de los empleados manifestaron que reciben frecuentemente planes de capacitación y el 33,33% casi siempre y tan solo el 26,67% dijo que a veces.

**Interpretación:**

El 66,67 % de los empleados tiene capacitación frecuente lo que nos indica que la institución esta comprometida con planes de capacitación y formación de acuerdo al área que desempeñan sus empleados, tan solo el 33,33% de los empleados expresó que tenía capacitación a veces y se podría mejorar dando capacitaciones regulares a todos los empleados para mejorar la motivación y desempeño laboral llevándonos a una mayor productividad.

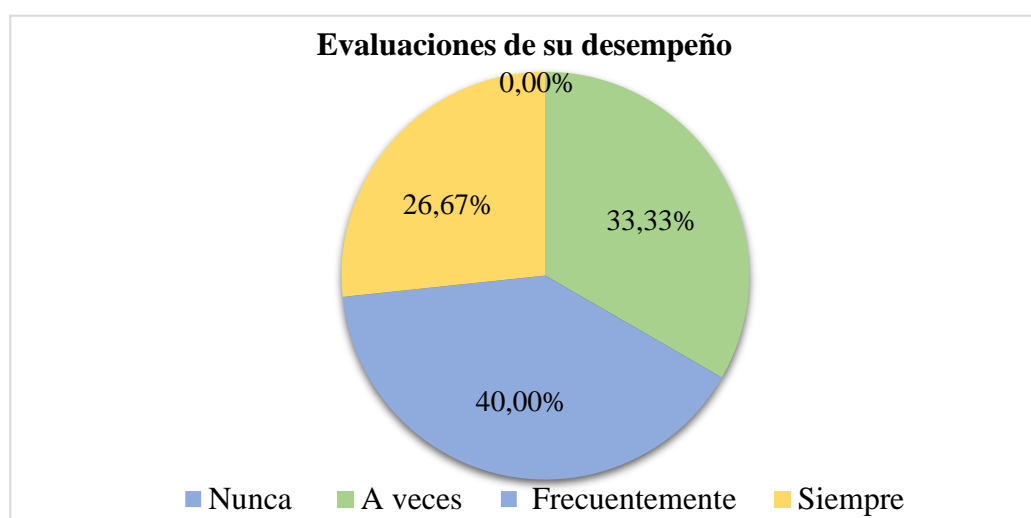
5.- ¿La empresa realiza evaluaciones de su desempeño, y reconoce el cumplimiento de su labor?

**Tabla 12. Evaluaciones de su desempeño**

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,00%
A veces	5	33,33%
Frecuentemente	6	40,00%
Siempre	4	26,67%
<b>Total</b>	15	100,00%

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa “PJP Catering”

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.



**Figura 12. Evaluaciones de su desempeño**

**Fuente:** Tabla N° 12.

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

### Análisis:

El 40% de los trabajadores señaló que tiene frecuentemente evaluaciones del desempeño, el 26,67 % dijo que siempre y el 33,33% expreso que a veces.

### Interpretación:

La mayoría de empleados el 66,67% es evaluado frecuentemente, pero existe un 33,33% que expresa que no se lo evalúa tan seguido, según Chiavenato este proceso no se puede dejar de lado porque sirve para juzgar la excelencia y competencia de las personas y su aportación al negocio, reconociendo a tiempo las falencias que pueden afectar el desempeño laboral permitiéndonos buscar métodos que ayuden a mejorar el desempeño.

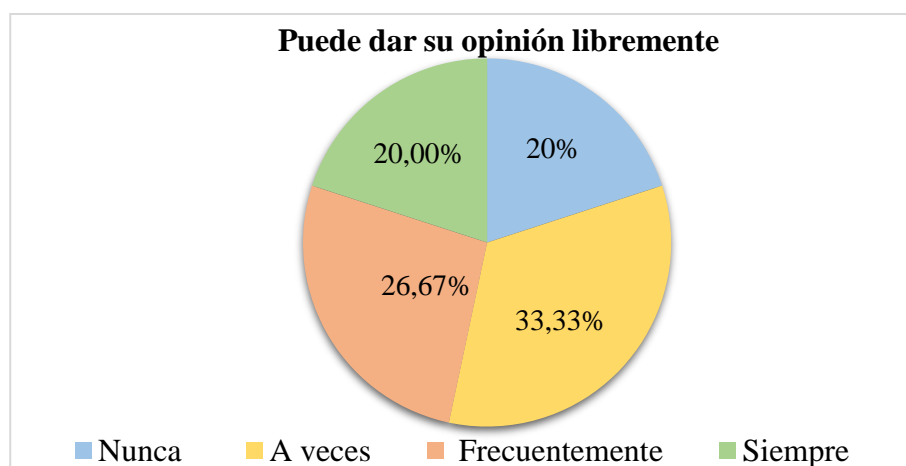
6.- ¿Considera que puede dar su opinión libremente a cualquiera de sus superiores?

**Tabla 13. Puede dar su opinión libremente**

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20,00%
A veces	5	33,33%
Frecuentemente	4	26,67%
Siempre	3	20,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa "PJP Catering"

Elaborado por: Arguello R, 2020.



**Figura 13. Puede dar su opinión libremente**

Fuente: Tabla N° 13.

Elaborado por: Arguello R, 2020.

### **Análisis:**

De acuerdo con los resultados obtenidos el 33,33% de los empleados manifestó que a veces puede dar su opinión libremente, el 26,67% frecuentemente, el 20% señaló que siempre al igual que el 20% dijo que nunca puede dar su opinión libremente a cualquiera de sus superiores.

### **Interpretación:**

Se puede decir que tan solo el 46,67% de los trabajadores puede dar libremente su opinión, teniendo en cuenta que los jefes o superiores tienen la oportunidad de tomar en cuenta las opiniones o sugerencias que hacen los empleados, ya que estos están en primera línea y pueden ayudar a la toma de decisiones de una empresa y a la vez se sientan importantes e incluidos con sus ideas para el crecimiento de la empresa de esta manera motivándolos en su rendimiento laboral.

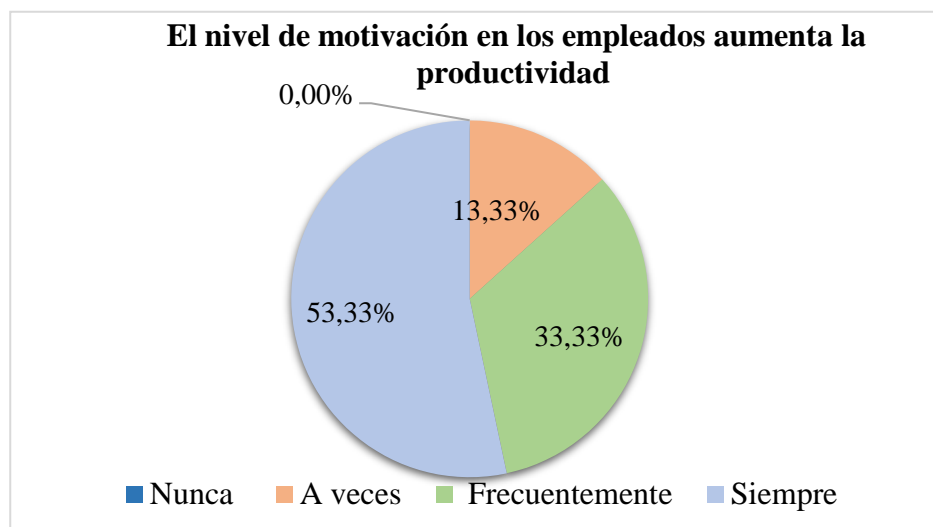
7.- ¿Reconoce usted que el nivel de motivación en los empleados aumenta la productividad de la institución?

**Tabla 14.** El nivel de motivación en los empleados aumenta la productividad

<b>Validaciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0,00%
A veces	2	13,33%
Frecuentemente	5	33,33%
Siempre	8	53,33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa "PJP Catering"

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.





**Figura 14.** *El nivel de motivación en los empleados aumenta la productividad*

**Fuente:** Tabla N° 14.

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

**Análisis:**

El 53,33% de los empleados dijo que siempre el nivel de motivación de los empleados aumenta la productividad, el 33,33% expreso que frecuentemente y tan solo el 13,33% manifestó que a veces.

**Interpretación:**

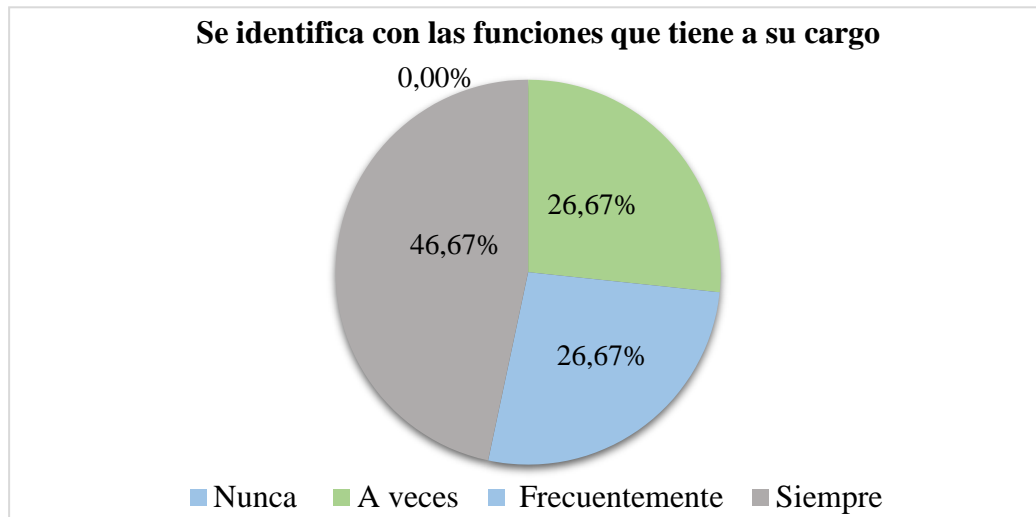
La gran mayoría 86,67% está de acuerdo que la motivación aumenta la productividad, y según las teorías de motivación estudiadas en el capítulo II, nos indica que la satisfacción laborales una sensación positiva que surge sobre el trabajo, lo que puede desencadenar en una mejor manera de realizar su trabajo y según Chiavenato la productividad es como los empleados se desempeñan en su trabajo utilizando los recursos de una manera positiva. **8.-** ¿Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo?

**Tabla 15.** *Se identifica con las funciones que tiene a su cargo*

<b>Validaciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0,00%
A veces	4	26,67%
Frecuentemente	4	26,67%
Siempre	7	46,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa "PJP Catering"

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.



**Figura 15.** Se identifica con las funciones que tiene a su cargo

**Fuente:** Tabla N° 15.

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

**Análisis:**

El 46,67% de los empleados se sienten identificados con sus funciones en el trabajo, El 26,67% frecuentemente al igual que el 26,67% que manifiesta que a veces.

**Interpretación:**

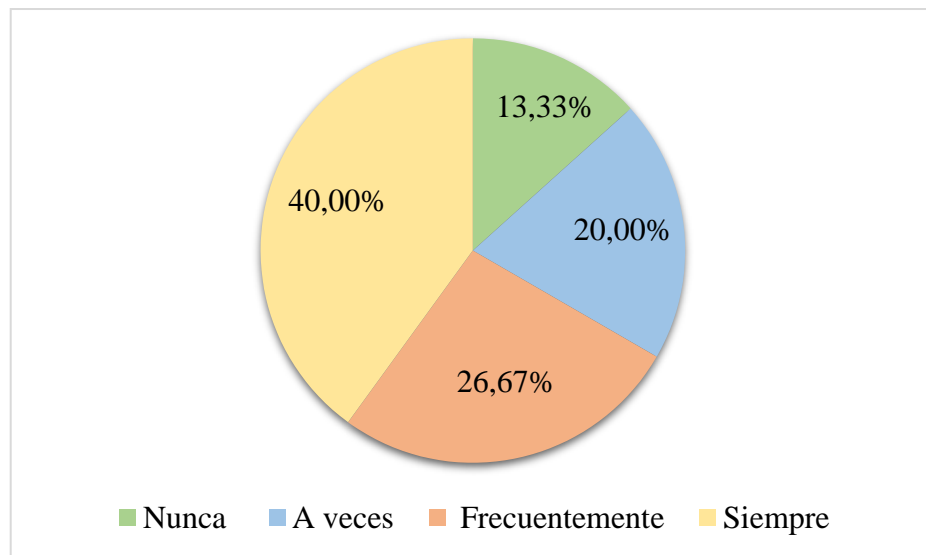
El 73,33% de los empleados se sientes identificados con las funciones que tienen a su cargo, mientras que el 26, 67 % dice que solamente a veces se identifica con las funciones, y según la bibliografía revisada se dice que se debe seleccionar para cada puesto de la empresa las personas idóneas que desempeñen de manera eficiente y eficaz su trabajo asignado. Para lo cual se debe hacer un análisis previo de los empleados buscando las habilidades y conocimientos requeridos para cada puesto.

**9.-** ¿Tiene la capacidad de trabajar bajo presión y atender asuntos laborales de manera positiva?

**Tabla 16.** Trabajar bajo presión

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,33%
A veces	3	20,00%
Frecuentemente	4	26,67%
Siempre	6	40,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa “PJP Catering”  
**Elaborado por:** Arguello R, 2020.



**Figura 16.** trabajar bajo presión

**Fuente:** Tabla N° 16.  
**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

**Análisis:**

Según la encuesta elaborada a los trabajadores el 40% del personal puede trabajar siempre bajo presión, el 26,67% frecuentemente, 20% a veces y el 13,33% no puede trabajar bajo presión

**Interpretación:**

El 66,67% de la población total puede trabajar bajo presión lo que nos indica que la mayoría de empleados de la empresa está comprometida a mantener la eficiencia en condiciones adversas y el 33,33% de los empleados todavía no ha desarrollado esta capacidad, talvez por falta de motivación a su trabajo.

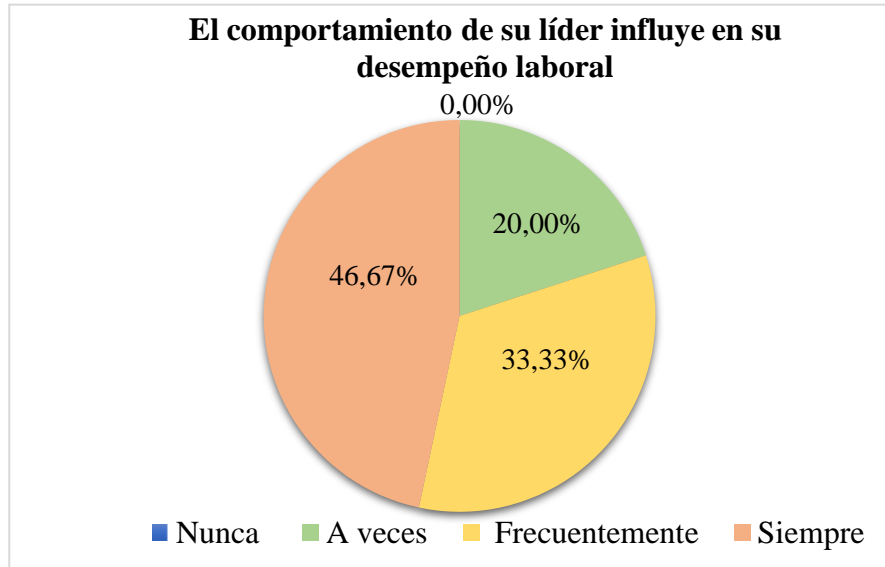
**10.- ¿El comportamiento de su líder influye en su desempeño laboral?**

**Tabla 17.** El comportamiento de su líder influye en su desempeño laboral

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,00%

A veces	3	20,00%
Frecuentemente	5	33,33%
Siempre	7	46,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa “PJP Catering”  
**Elaborado por:** Arguello R, 2020.



**Figura 17.** El comportamiento de su líder influye en su desempeño laboral

**Fuente:** Tabla N° 17.  
**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

**Análisis:**

El 46,67% de los encuestados comenta que, si influye el comportamiento de su líder en su desempeño laboral, el 33,33% dice que frecuentemente, el 20% a veces.

**Interpretación:**

De acuerdo con la encuesta el 80% de los empleados explica que el comportamiento de su jefe influye en su desempeño laboral, según el capítulo II en la teoría X,Y dice que los jefes deben obligarlos a realizar su trabajo, por lo que una forma de forzarlos es mantener un trato y comunicación adecuada para que sus trabajadores tengan un mejor desempeño laboral motivándolos a realizar bien sus actividades cotidianas.

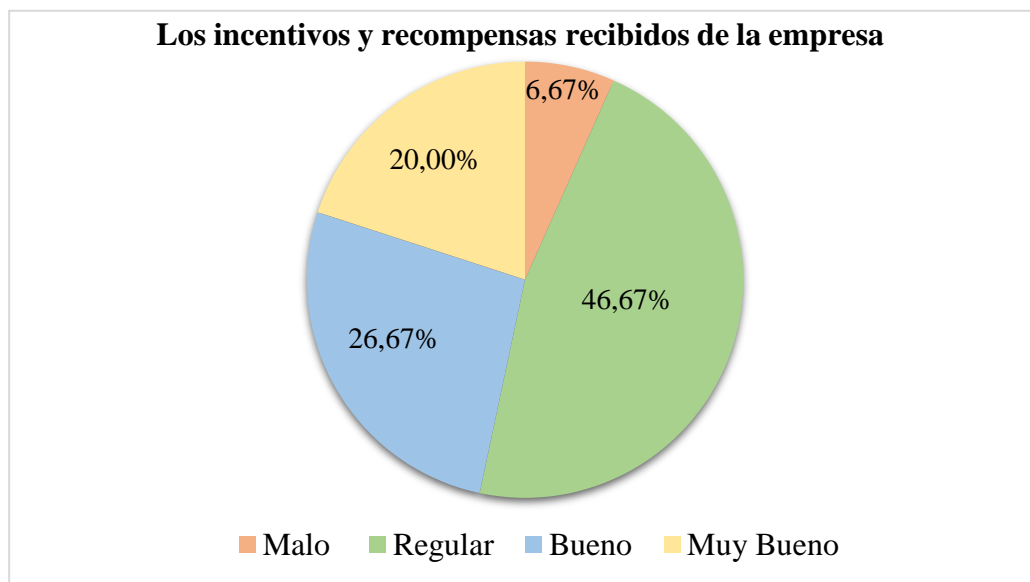
**11.-** ¿Como calificaría usted los incentivos y recompensas recibidos de la empresa?

**Tabla 18.** Los incentivos y recompensas recibidos de la empresa

<u>Validaciones</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
---------------------	-------------------	-------------------

Malo	1	6,67%
Regular	7	46,67%
Bueno	4	26,67%
Muy Bueno	3	20,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa “PJP Catering”  
**Elaborado por:** Arguello R, 2020.



**Figura 18.** Los incentivos y recompensas recibidos de la empresa

**Fuente:** Tabla N° 18.  
**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

#### **Análisis:**

El 46,67% del personal de la empresa considera que los incentivos y recompensas recibidos por la empresa son regulares el 26,67% Bueno, el 20% muy bueno y el 6,67% malo.

#### **Interpretación:**

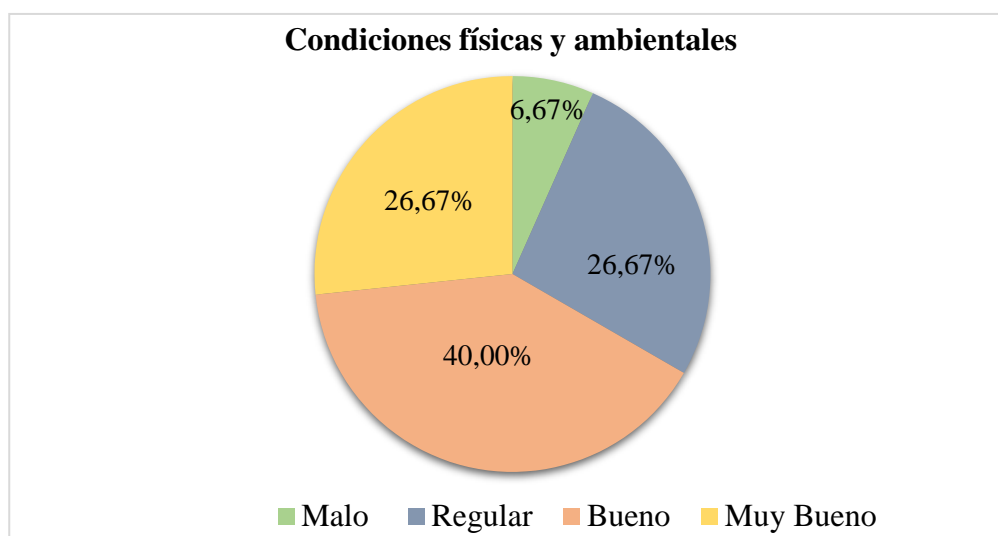
Se observa que más del 50% de los empleados exactamente el 53,33% expresa que los incentivos de la empresa no son los mejores, para motivarles de forma efectiva y obtener resultados positivos por parte de los trabajadores por lo que se debe pensar en formas más acordes a sus realidades y realizar mejor la motivación extrínseca e intrínseca.

**12.-** ¿Las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo influyen en su motivación y en la forma que desempeña sus funciones?

**Tabla 19.** Condiciones físicas y ambientales

Validaciones	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	6,67%
Regular	4	26,67%
Bueno	6	40,00%
Muy Bueno	4	26,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la empresa "PJP Catering"  
**Elaborado por:** Arguello R, 2020.



**Figura 19.** Condiciones físicas y ambientales

**Fuente:** Tabla N° 19.  
**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

**Análisis:**

El 40% de los empleados de la empresa dice que las instalaciones físicas y ambientales son buenas el 26,67% muy buenas al igual que 26,67% que lo considera como regular y tan solo el 6,67% manifiesta que son malas en consecuencia esto se ve reflejado en su desempeño laboral.

**Interpretación:**

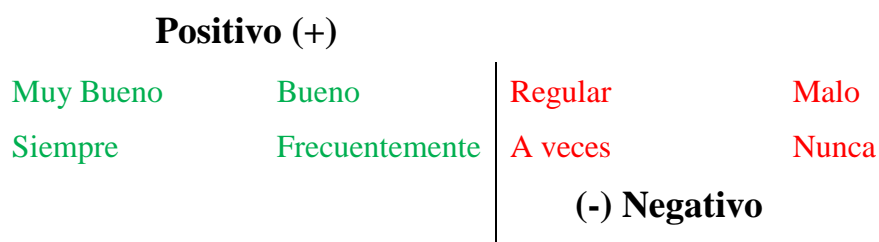
El 66,67% de los trabajadores dice que las instalaciones físicas y ambientales son buenas y muy buenas, y el 33,33 % dice que no, por lo que se debe tomar en cuenta que una mejor eficacia corresponde a unas adecuadas instalaciones físicas y ambientales, mejorando las actividades cotidianas del empleado.

**2.12 Discusión de resultados**

Los indicadores identificados incluyen nivel de estímulos, grado de recompensas recibidas, calidad de trabajo, evaluación de la satisfacción en el trabajo, valoración de estímulos personales y responsabilidad de los jefes, eficiencia y eficacia,

En el cuestionario de la encuesta se usó una escala Likert que es una escala de cuatro a siete puntos que se usa para permitir que el individuo exprese cuánto está de acuerdo o en desacuerdo con una declaración en particular. Las escalas Likert tienen la ventaja de que no esperan una respuesta simple de sí / no del encuestado, sino que permiten grados de opinión e incluso ninguna opinión en absoluto. (Likert, 1932)

La escala de Likert de cuatro puntos fue ordenada de tal manera que represente: 1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 muybueno. Una media cercana a 1 ó 2 refleja el desacuerdo con el tema en cuestión, mientras que una media cercana a 3 ó 4 muestra el acuerdo con el mismo tema.



**Figura 20.** Escala de Likert

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

Como vemos en los resultados anteriores la mayoría de preguntas más concretamente las 11/ 12 está en una media cercana a la 3 o 4, lo que nos indica que la empresa mantiene una aceptación moderada de los indicadores encuestados, mostrando el compromiso de los trabajadores por alcanzar los objetivos, voluntad con las responsabilidades y tareas de la carga de trabajo diaria, satisfacción en cuanto al entorno físico y ambiental de las instalaciones, lo que no sucede con la pregunta 11 en donde la media aceptada es de 1-2 en lo que se refiere a los estímulos y recompensas recibidas por la empresa no se están dando de la manera esperada por los trabajadores lo que puede llevar a una baja autoestima y moral de los trabajadores afectando directamente a la motivación laboral y productividad de la empresa.

### **2.13 Comprobación de la hipótesis**

### 2.13.1 Selección del método estadístico

Antes de seleccionar un método estadístico debemos hacernos la siguiente pregunta: ¿Qué análisis estadístico necesito para mis datos? A esta pregunta nos respondimos en la etapa de diseño metodológico para lo cual tomamos en cuenta que nuestro objetivo de investigación era mostrar la interrelación entre variables y tomamos como solución para realizar la comprobación de la hipótesis y mostrar si las variables establecidas tienen o no relación se utilizó la prueba de independencia de Chi-cuadrado que determina si existe una asociación entre variables, es decir, si las variables son independientes o relacionadas.

La fórmula del Chi – cuadrado es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde=

$x_c^2$  = Chi cuadrado calculado

$\sum$  = Sumatoria

$f_o$  = Frecuencia observada

$f_e$  = Frecuencia esperada

### 2.13.2 Hipótesis

La hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alternativa  $H_1$  de la Prueba de independencia de Chi-cuadrado se pueden expresar de la siguiente manera:

$H_1$ : La motivación laboral influye en la productividad en la empresa PJP Catering.

$H_0$ : La motivación laboral no influye en la productividad en la empresa PJP Catering.

### 2.13.3 Nivel de significancia

El nivel de significancia de una prueba estadística es la probabilidad de que el evento haya ocurrido por casualidad. Si el nivel es bastante bajo, es decir, la probabilidad de que



ocurra por casualidad es bastante pequeña, decimos que el evento es significativo. Un valor  $\alpha$  del 5% o inferior a menudo se considera estadísticamente significativo. Por lo que para esta investigación el nivel de significancia es del 0,05

#### ***2.13.4 Cálculo del Chi cuadrado***

La prueba de independencia de Chi-cuadrado, también conocida como prueba de Chi-cuadrado de Pearson, es una de las pruebas estadísticas más útiles para probar una hipótesis y mostrar relación que existe entre las variables categóricas. Se usa con mayor frecuencia para evaluar las pruebas de independencia cuando se usa una tabulación cruzada, también conocida como tabla bivariada. (Mendenhall & Beaver, 2010)

Los investigadores utilizan la prueba de chi-cuadrado cuando se encuentran en una de las siguientes situaciones:

- Necesitan estimar qué tan cerca una distribución observada coincide con una distribución esperada. Esto se conoce como prueba de "bondad de ajuste".
- Necesitan estimar si dos variables aleatorias son independientes.

La prueba de chi-cuadrado es más útil cuando se analizan tabulaciones cruzadas de datos de respuesta a encuestas. Es importante tener en cuenta que el Chi-Cuadrado solo prueba si dos variables individuales son independientes en un formato binario, "sí" o "no". Y el Chi-Cuadrado requiere se usen valores numéricos, también conocidos como conteos de frecuencia, en lugar de usar porcentajes o razones. (Mendenhall & Beaver, 2010)

El software que se necesita para ejecutar la prueba de chi-cuadrado son: SPSS, Stata y SAS.

Como nuestro objetivo principal es determinar si las variables dependiente e independiente se relacionan o no procedemos hacer el cálculo de la prueba del chi cuadrado, utilizando el software SPSS V.25., para esto se tomó las preguntas de la

encuesta y se las clasificó si pertenecían a la variable 1 (motivación laboral) o a la variable 2 (productividad) quedando estructurada de la siguiente manera:

**Tabla 20. Variables**

Variable	Pregunta	Escala de Likert			
		1	2	3	4
Variable 1 (Motivación laboral)	1. ¿Usted se siente satisfecho con la remuneración que recibe por los servicios prestados?	3	5	4	3
	2. ¿Considera que la empresa se preocupa por su bienestar y seguridad?	3	5	4	3
	3. ¿Las relaciones personales que mantiene con sus compañeros y superiores (jefes) motivan a que usted mantenga un mejor desempeño?	1	3	4	7
	4. ¿Recibe capacitaciones motivacionales por parte de la institución?	0	4	6	5
	5. ¿La empresa realiza evaluaciones de su desempeño, y reconoce el cumplimiento de su labor?	0	5	6	4
	6. ¿Considera que puede dar su opinión libremente a cualquiera de sus superiores?	3	5	4	3
	11. ¿Como calificaría que son los incentivos y recompensas recibidos de la empresa?	1	7	4	3
	12. ¿Las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo influyen en su motivación y en la forma que desempeña sus funciones?	1	4	6	4
Variable 2 (Productividad)	7. ¿Cree usted que el nivel de motivación en los empleados aumenta la productividad de la institución?	0	2	5	8
	8. ¿Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo?	0	4	4	7
	9. ¿Tiene la capacidad de trabajar bajo presión y atender asuntos laborales de manera positiva?	2	3	4	6
	10. ¿El comportamiento de su líder influye en su desempeño laboral?	0	3	5	7

Elaborado por: Arguello R, 2020.

La tabla 20 muestra en resumen la frecuencia de todas las preguntas de la encuesta que se realizó a los trabajadores de la empresa PJP Catering.

Luego se procesó todas las preguntas con sus respectivos resultados en SPSS:

	remuneracion	bienestar	relaciones	capacitaciones	evaluaciones	opiniones	motivacion_producto	funciones	trabajo_presion	comportamiento_lider	incentivos	condiciones
1	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4
2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	2
3	1	4	4	2	2	1	3	2	4	4	2	3
4	4	4	2	4	3	2	2	3	4	2	4	3
5	3	2	4	3	2	3	4	4	1	4	2	4
6	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2
7	1	4	4	4	2	1	4	2	4	2	2	1
8	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	3
9	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3
10	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4
11	2	3	4	3	4	3	2	2	1	4	1	2
12	1	4	3	3	2	1	4	4	4	2	3	4
13	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3
14	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2
15	2	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	3
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												

Figura 21. Introducción de datos en SPSS

Elaborado por: Arguello R, 2020.

A continuación, se obtuvo un promedio de cada una de las variables:

Calcular variable

Variable objetivo: motivacion

Expresión numérica: (remuneracion+bienestar+relaciones+capacitaciones+evaluaciones+opiniones+incentivos+condiciones)/8

Grupo de funciones: Todo, Aritméticas, CDF y CDF no centrada, Conversión, Fecha/hora actual, Cálculo de fechas

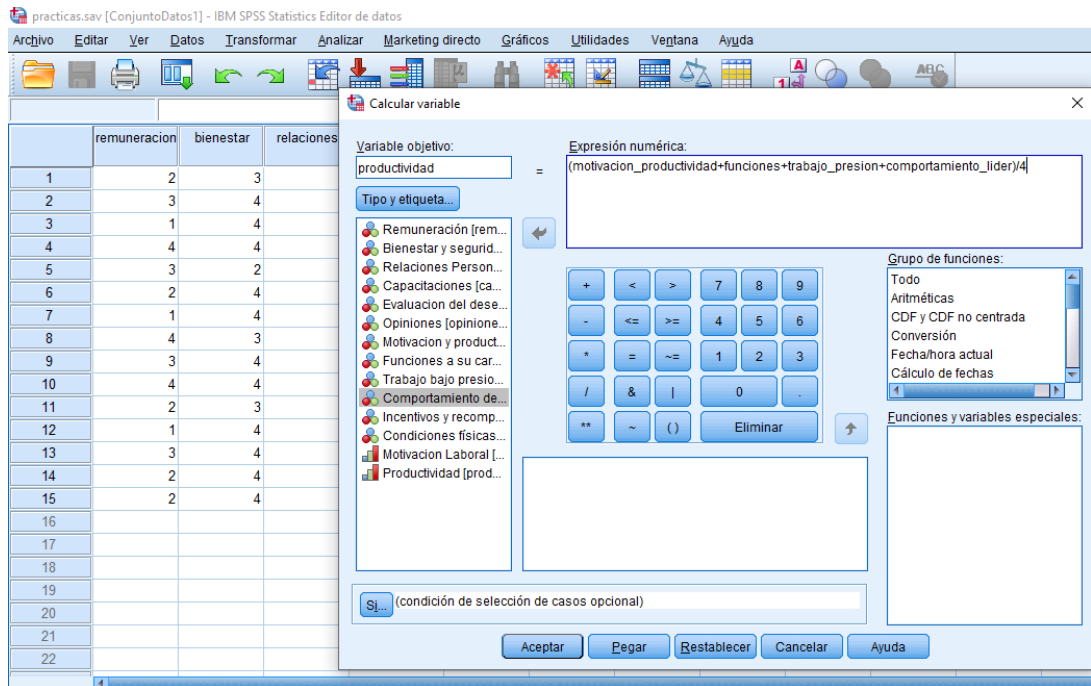
Funciones y variables especiales:

Si... (condición de selección de casos opcional)

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Figura 22. Promedio variable motivación

Elaborado por: Arguello R, 2020.



**Figura 23.** Promedio variable productividad

Elaborado por: Arguello R, 2020.

Dando como resultado las siguientes variables calculadas:

The image shows a data table with 14 columns: remuneracion, bienestar, relaciones, capacitaciones, evaluaciones, opiniones, motivacion\_productividad, funciones, trabajo\_presion, comportamiento\_lider, incentivos, condiciones, motivacion, and productividad. The 'motivacion' and 'productividad' columns are highlighted in yellow.

	remuneracion	bienestar	relaciones	capacitaciones	evaluaciones	opiniones	motivacion_productividad	funciones	trabajo_presion	comportamiento_lider	incentivos	condiciones	motivacion	productividad
1	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4
2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3
3	1	4	4	2	2	1	3	2	4	4	2	3	2	3
4	4	4	2	4	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3
5	3	2	4	3	2	3	4	4	1	4	2	4	3	3
6	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3
7	1	4	4	4	2	1	4	2	4	2	2	1	2	3
8	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	3	3	4
9	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
10	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4
11	2	3	4	3	4	3	2	2	1	4	1	2	3	2
12	1	4	3	3	2	1	4	4	4	2	3	4	3	4
13	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3
14	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3
15	2	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														

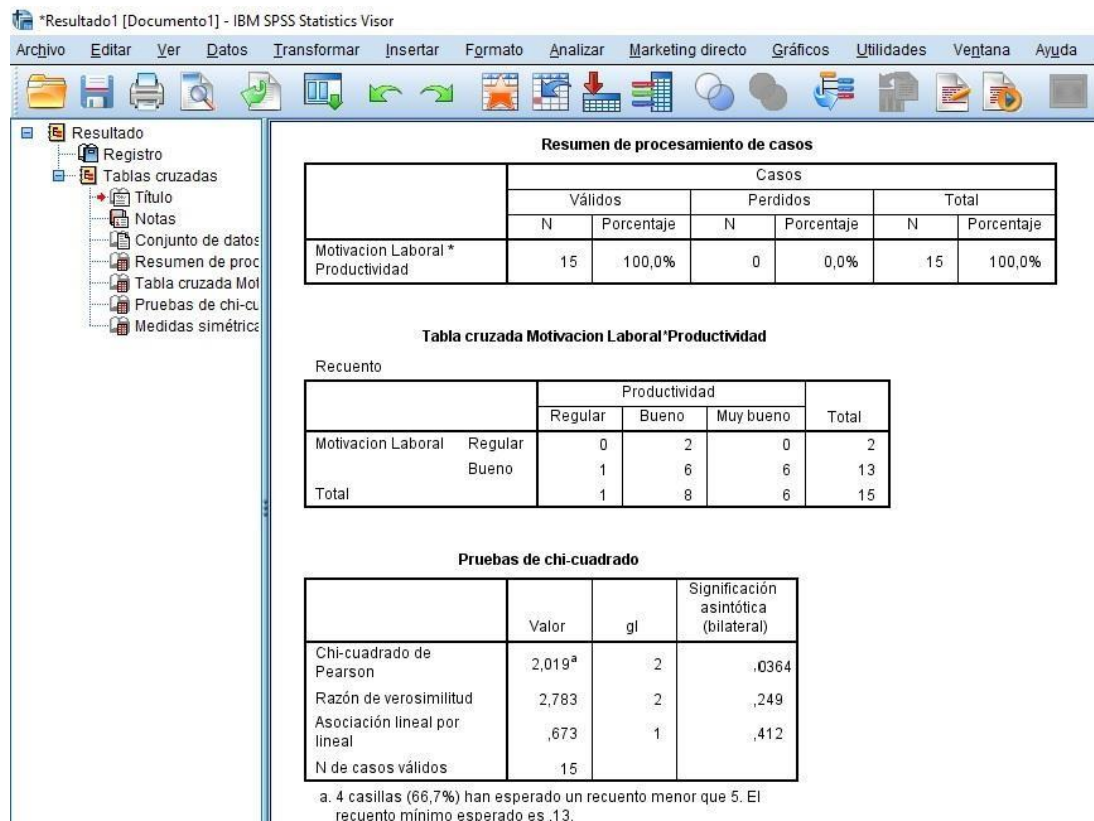
**Figura 24.** Variables calculadas

Elaborado por: Arguello R, 2020.

La tabulación cruzada presenta las distribuciones de dos variables categóricas simultáneamente, con las intersecciones de las categorías de las variables que aparecen en las celdas de la tabla. La Prueba de Independencia evalúa si existe una asociación entre

las dos variables comparando el patrón de respuestas observado en las celdas con el patrón que se esperaría si las variables fueran realmente independientes entre sí. (Mendenhall & Beaver, 2010)

Al realizar el cruce de variables calculadas y promediadas en el programa SPSS se obtuvo el siguiente resultado:



**Figura 25.** Chi cuadrado calculado en SPSS V.25.

Elaborado por: Arguello R, 2020.

La estadística de chi-cuadrado aparece como una opción al solicitar una tabulación cruzada en SPSS; el estadístico Chi-Cuadrado utilizado en la Prueba de se puede evaluar comparando el valor real con un valor crítico encontrado en una distribución de chi-cuadrado (donde los grados de libertad se calculan como # de filas - 1 x # de columnas - 1), pero es más fácil simplemente examinar el p -valor proporcionado por SPSS.

Para llegar a una conclusión sobre la hipótesis con un 95% de confianza, el valor etiquetado como Significación asintótica (bilateral) (que es el valor p del estadístico Chi-

Cuadrado) debe ser menor que .05 (que es el nivel alfa asociado con un nivel de confianza del 95%).

**Tabla 21. Tabla de cruzada motivación x productividad**

		Productividad			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Motivación Laboral	Regular	Frecuencia	0	2	0	2
		Frecuencia esperada	,1	1,1	,8	2,0
		% del total	0,0%	13,3%	0,0%	13,3%
	Bueno	Frecuencia	1	6	6	13
		Frecuencia esperada	,9	6,9	5,2	13,0
		% del total	6,7%	40,0%	40,0%	86,7%
Total	Frecuencia	1	8	6	15	
	Frecuencia esperada	1,0	8,0	6,0	15,0	
	% del total	6,7%	53,3%	40,0%	100,0%	

Elaborado por: Arguello R, 2020.

**Tabla 22. Prueba del chi-cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	GL	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,019 <sup>a</sup>	2	,036
Razón de verosimilitud	2,783	2	,025
Asociación lineal por lineal	,673	1	,041
N de casos válidos	15		

Elaborado por: Arguello R, 2020.

**Figura 26. Nivel de significancia de 0,05**

Elaborado por: Arguello R, 2020.

Es el valor p del chi-cuadrado calculado es .036 y es menor que .05, por lo que podemos concluir que las variables no son independientes entre sí y que existe una relación estadística entre las variables categóricas. en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa:

H<sub>1</sub>: La motivación laboral influye en la productividad en la empresa PJP Catering.

H<sub>0</sub>: La motivación laboral no influye en la productividad en la empresa PJP Catering

Es decir, se ha determinado que la motivación laboral influye significativamente en la productividad de la empresa “PJP Catering” cumpliendo nuestro objetivo general de este proyecto investigativo.

Para cumplir con todos nuestros objetivos planteados en esta investigación, se va a desarrollar un plan motivacional para la empresa en el Capítulo IV, teniendo en cuenta los datos proporcionados por la encuesta tomada al personal.

## **5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Al realizar la prueba estadística del chi cuadrado de interdependencia de las variables motivación laboral y productividad se detectaron factores como escuchar a los empleados sobre sus criterios y requerimientos y falta de incentivos por lo que la motivación laboral influye significativamente con la productividad de la empresa

Las expectativas motivaciones del personal, son el compromiso que la gerencia de la empresa “PJP Catering” tiene para mejorar la motivación laboral de sus empleados y a la vez aumentar la capacidad productiva de sus trabajadores, pero a pesar de esto se observó que no existían un buen plan motivacional, ya que los empleados indicaron que los incentivos que se les otorga no son los mejores, a pesar de esto los mismos se encuentran conformes con otros parámetros como bienestar, remuneración, relaciones interpersonales y ambiente de trabajo.

Un plan motivacional con una base de estrategias encaminadas no solo al aspecto de las falencias detectadas sino a la mejora de los componentes totales tanto en la motivación laboral como la productividad de la empresa debe estar enfocado para que sus empleados puedan cubrir totalmente sus expectativas, el mismo que permitirá proporcionar bonos con base a su rendimiento y hacerles partícipes de beneficios de la empresa, adecuando espacios que les permita conocer las opiniones para que la empresa logre cumplir los fines esperados para promover una mayor productividad laboral.



## **5.2 Recomendaciones**

Para tener un buen nivel de motivación laboral en relación con la productividad es importante tomar en cuenta factores humanos económicos sociales y el escuchar dar importancia a las necesidades de los empleados con esto se consideraría que se cumplió con todas las expectativas tanto de la empresa “PJP Catering” como de los empleados y así tener una buena productividad de la misma

La gerencia debe mejorar el bienestar de los trabajadores, así como también sus expectativas motivacionales logrando un ambiente más estimulante que impulse las capacidades productivas poniendo en práctica todas las estrategias motivacionales sugeridas en el estudio a fin de mejorar el nivel de productividad de la empresa.

Con base a la fase de diagnóstico aplicado a la empresa “PJP Catering” se recomienda se considere la implementación de estrategias planteadas en el presente trabajo con miras a la mejora de una motivación laboral dentro de la empresa, creciente productividad de los empleados y eliminación de falencias detectadas.

## **CAPÍTULO IV**

### **6. PROPUESTA MOTIVACIONAL**

#### **6.1 Título de la propuesta**

##### **PLAN MOTIVACIONAL PARA LA EMPRESA “PJP CATERING”**

#### **6.2 Introducción**

La motivación no es un concepto lógico; se basa en las emociones y sentimientos que la gente tiene sobre ellos mismos, su trabajo y sus necesidades. Por lo que sabemos de investigaciones anteriores la motivación proporciona el impulso para actuar. Nuestras emociones nos mueven a perseguir objetivos y sueños. Cuando creamos un lugar de trabajo que motive, nos aseguramos de que nuestros compañeros y colegas reciben una sensación de logro, reconocimiento, responsabilidad, y la oportunidad de avanzar.

Mucha gente cree de forma errónea que los buenos salarios eran siempre el principal factor de motivación entre los empleados, pero se sabe que esto solo ayuda a mantener a las personas "en el buen camino"; sin embargo, sin motivación interna, los trabajadores simplemente "harán el trabajo" sin el tipo de compromiso y placer que la mayoría de las organizaciones necesitan de ellos.

Mientras que las recompensas, los elogios y otros aspectos externos son útiles para continuar el compromiso individual, es la motivación interna la que más nos impacta para lo cual debemos crear un ambiente donde se sientan valorados y su autoestima se maneje con cuidado.

#### **6.3 Misión**

Suministrar y dotar servicios alimentarios de primera clase para satisfacer las necesidades de nuestros valiosos clientes y superar sus expectativas, proporcionadas por un personal bien capacitado y motivado.

## 6.4 Visión

- a. Seguridad en todos los aspectos de las operaciones;
- b. Calidad y excelencia en la prestación de nuestro servicio;
- c. Integridad y confianza en nuestras transacciones comerciales;
- d. Prácticas social y ambientalmente responsables;
- e. Trabajo en equipo y políticas orientadas a las personas;

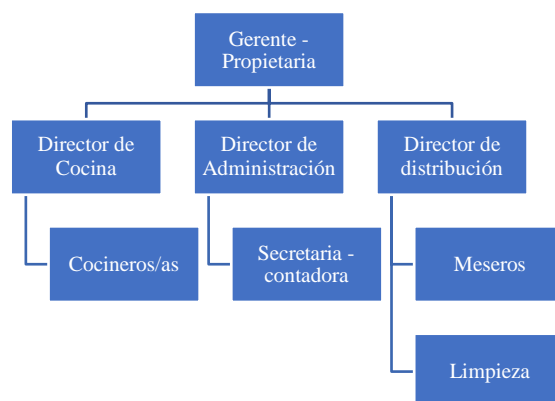
## 6.5 Objetivos Institucionales

Los objetivos y metas de las empresas:

- a. Desarrollar, administrar y mantener nuestros servicios e instalaciones de una manera eficiente y eficaz.
- b. Proporcionar seguridad a nuestros clientes y demostrar que nuestros alimentos se los ha desarrollado con altos estándares de calidad y salubridad.
- c. Formar, desarrollar y motivar a nuestros empleados, para lograr nuestros objetivos corporativos.

## 6.6 Estructura Organizativa

La empresa “PJP CATERING” cuenta con la siguiente estructura organizativa:



**Figura 27.** Organigrama Funcional “PJP Catering”

Elaborado por: Arguello R, 2020.

## **6.7 Justificación de la propuesta**

Motivar a las personas para que den lo mejor de sí mismas se ha convertido en algo crucial para las empresas. El factor que puede diferenciar a una organización en este entorno turbulento, es su personal, por lo que el establecimiento y mantenimiento de una fuerza de trabajo estable y motivado es una de las sus principales preocupaciones.

Si podemos motivar a los empleados para que se conviertan en solucionadores eficaces de problemas y para que cumplan o superen las expectativas de los clientes, entonces las metas y los objetivos de la organización podrán realizarse. Al analizar y mostrar los resultados de la encuesta se evidencio que más del 50% del personal de la empresa “PJP Catering” no se encuentra satisfecho con los incentivos que la empresa proporciona. Mantener y mejorar la motivación de los trabajadores es esencial, ya que existe una relación directa entre la motivación y la productividad. Sólo a través de la motivación, el gerente puede ayudar a sus empleados a generar un excelente desempeño que permita a la empresa impulsar su rentabilidad y sobrevivir incluso prosperar en tiempos difíciles. El aumento de la motivación crea las condiciones para una fuerza de trabajo más eficaz.

## **6.8 Objetivos de la propuesta**

### ***6.8.1 Objetivo general***

El propósito de este plan de motivacional es recompensar a los empleados por lograr las metas de desempeño individuales establecidas de acuerdo con los objetivos de la organización.

### ***6.8.2 Objetivos específicos***

- Incrementar el bienestar de los trabajadores
- Mejorar el desempeño laboral
- Aumentar la productividad en la empresa

## 6.9 Plan de incentivos

La empresa está utilizando actualmente estrategias de motivación para los empleados, tales como buenos salarios, buenas condiciones de trabajo, seguridad en el empleo, como se muestra en la encuesta realizada a los trabajadores

Pero la principal estrategia de motivación a los empleados es el sentido de pertenencia del personal, para lo cual se debe poner en conocimiento de los empleados la misión, visión, objetivos institucionales y hacerles saber que ellos son parte importante de la empresa, y den lo mejor de sí, aumentando su rendimiento,

Las siguientes estrategias muestran un plan de incentivos acorde con la situación actual de la empresa, por lo que no se propone incentivos económicos sino más bien apunta hacia fortalecer la motivación intrínseca de los empleados a continuación se muestra algunas estrategias que se puede poner en práctica:

**Tabla 23.** Estrategias de motivación.

<b>Estrategia</b>	<b>Lo que significa</b>	<b>¿Como?</b>
Proporcionar su debido reconocimiento a los empleados.	Cuando los empleados hagan su mayor esfuerzo, reconozca y valore al individuo que hizo el trabajo u ofreció las ideas.	Poner una estrella en un cuadro y mostrar el nombre como empleado del mes.
Delegar a un empleado para cumplir una tarea.	Mostrar directrices claras, propósitos y responsabilidades.	Poner delegados o responsables para los contratos e ir rotando, la mejor manera de avanzar en una empresa es ir delegando responsabilidades al personal, para que muestren su potencial.
Brindar una retroalimentación efectiva.	Usar la información de los proyectos e ir mejorando, para alcanzar nuestras metas y objetivos.	Pedir pensamientos e ideas, así como informes de progreso y monitorizar a los empleados que son jefes de los proyectos.

		Este proceso nos permite vislumbrar las fortalezas de los empleados e instaurar pautas de trabajo para mejorar sus debilidades.
Crear un sentido de pertenencia	Ayudar a los empleados a sentirse parte de algo más grande que apoye su identidad individual.	Poner en un cuadro las metas que tenemos como empresa a mediano y largo plazo. También se les puede reconocer el día de su cumpleaños
Proporcionar la oportunidad para los desafíos	Dar tareas o retos que fomenten la creatividad y el descubrimiento y proporcionar satisfacción.	Establecer una competencia sana entre los empleados.
Marcar objetivos claros y Comunicar su relevancia.	Dar información sobre el propósito, la importancia y la relevancia de los grandes objetivos.	Hacer reuniones para que los empleados sepan cómo está la empresa y sus próximos planes. Marcando los objetivos claros a alcanzar para que no quede duda de como y cuando se debe realizar las tareas.
Motivar a los empleados con refuerzo positivo.	A la gente le gusta ser alabado. Les encanta cuando viene del corazón.	Aliente a las personas a elogiar a sus compañeros de trabajo colocando una caja en el área de trabajo, donde las personas puedan dejar elogios anónimos. Pásalos a las personas que son elogiadas para elevar la moral. El objetivo de esto es mostrarle al trabajador que es importante, reconocido y valorado.

Fomentar que los empleados tomen descansos entre el día.	Los estudios han demostrado que se vuelves más productivo cuando se toman pequeños descansos durante el día, en lugar de concentrarte en una tarea hasta terminar agotados.	Dígales a sus empleados que tomen un descanso dos o tres veces al día durante cinco a 10 minutos. Solicite su opinión sobre cómo puede hacer que los descansos sean más agradables. El objetivo es mejorar el ambiente de trabajo y obtener mejores resultados.
Expresar su agradecimiento	¿Cuándo fue la última vez que ofreció una palabra de agradecimiento a sus empleados? Todos aprecian ser elogiados, y les gustará ser reconocidos por lo que deberíamos mostrar una actitud de gratitud.	Reconózcalos en una reunión, dele un certificado o ponga su nombre en una placa, recibir gratitud en el trabajo puede aumentar la productividad y eficiencia en los empleados.
Implemente días de espíritu	Todos tienen algo en su vida que les apasiona. Podría ser un equipo deportivo, sus hijos o alguna tarea que les guste hacer. Sea lo que sea, es divertido compartir esas pasiones.	Aliente a los empleados a participar en días de espíritu. Eso podría significar usar la camiseta de su equipo deportivo favorito para trabajar o hablar de su pasión ese día. El objetivo es aprender más unos de otros, lo que hará que su lugar de trabajo sea mucho más agradable.
Capacitaciones para aprendizaje y desarrollo	Los programas de aprendizaje y desarrollo pueden ser excelentes incentivos para que los empleados mejoren su desempeño, e invertir en estos programas es beneficioso tanto	El empleador obtiene más valor de un empleado altamente capacitado, y las personas se benefician enormemente porque están mejorando su conjunto de

	para el empleador como para el empleado.	habilidades, lo que a menudo conduce a una mayor satisfacción en su función.
Recompensar a los empleados que cumplan sus objetivos	Asignar objetivos medibles a los empleados y luego rastrear y recompensar su desempeño.	Es más motivador hacerles saber que han hecho bien su trabajo y brindarles un reconocimiento como el empleado del mes.
Implemente indicadores clave de rendimiento	Implementamos un sistema de indicadores clave de rendimiento con los siguientes colores: Verde: ¡excelente! Azul: gran Amarillo: margen de mejora Rojo: terrible	Forme grupos de trabajo y exponga los objetivos claros y transparentes del servicio a prestar. Los miembros son parte de un equipo que está trabajando hacia un objetivo claro y común, muestre los resultados de su trabajo en una cartelera o pizarra.
Solicite comentarios a los empleados	Se ha descubierto que una forma simple pero efectiva de motivar el desempeño de los empleados es asegurarse de que entiendan completamente cómo su trabajo respalda la misión y el funcionamiento general de la empresa.	En esencia, todos los empleados quieren sentirse valorados y quieren sentir que su trabajo tiene un significado, y mantener esta mente con comunicación abierta y continua hace mucho para ganar la aceptación de los empleados.
Usar reuniones para realizar un seguimiento de los objetivos y el rendimiento	Realizar un seguimiento del progreso de la meta personal.	Reunirse una vez a la semana con el gerente general y los jefes de área para escuchar proyecciones y perspectivas financieras.



Proporcionar bonos de rendimiento y participación de beneficios	Incentivos en términos de recompensas monetarias:	La empresa puede brindar alguna bonificación monetaria o hacerles partícipes de los beneficios para que ellos sientan que tiene la propiedad de la empresa.
---	---	---

**Elaborado por:** Arguello R, 2020.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bichi, M. (2004). *Introducción a la metodología de investigación*. Kano: Aboki.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (Novena edición ed.). Mexico D. F.: Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Covey, S. R. (2003). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Barcelona: Paidós.
- Drucker, P. (2006). *El ejecutivo eficaz en acción*. Barcelona: Deusto.
- Fayol, H. (1949). *Gestión general e industrial*. Pitman.
- Frey, B., & Osterloh, M. (2002). *Gestión exitosa por motivación: equilibrando la motivación intrínseca y extrínseca*. Berlin: Springer. doi:doi.org/10.1007/978-3-662-10132-2
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México D.F.: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Herrera, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*. . Huaura: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Hofstede, G. (1991). *"Cultura y organización" Software de la Mente*. Londres: Harper y Hermanos.
- Hortelano, M. (2007). Cómo utilizar lamotivación para obtener la máxima productividad de nuestros colaboradores. *Gestion empresarial*.
- Likert, R. (1932). Una técnica para la medición de actitudes. *Archives of Psychology* , 1-55.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*, . Buenos Aires: Universidad César Vallejo.
- Luthan, D. (2002). *Impacto de la motivación en el rendimiento de los conferenciantes*. Illinois: Ten World Press Limited.
- Maslow, A. (1954). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, vol. 50, 1943,, 370-396,.
- Maslow, H. (1949). *Una teoría de la motivación humana, Revisión psicológica*,.
- McClelland, D. (1997). *Motivación humana*. Cambridge: University Press.
- Mendenhall, W., & Beaver, R. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística* (Décima tercera edición ed.). México D.F.: Cengage Learning Editores S.A.

- Montenegro, J. d. (2016). *Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la empresa “Panadería y Repostería Belén” en el municipio de Matagalpa en el II semestre del año 2015*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua.
- Naranjo, M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación, ISSN: 0379-7082, vol. 33, núm. 2*, 153-170. Obtenido de Disponible en: <http://www.redalyc.org/arti>
- Okolo, O. (2006). *Incentivar la motivación y recompensar el esfuerzo*.
- Pink, D. H. (2010). *La sorprendente verdad sobre que nos motiva*. Madrid: Ediciones Gestión.
- Reátegui, L. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*. Tarapoto: Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado. Obtenido de <https://docplayer.es/76205400-Tesis-para-obtener-el-grado-academico-de-maestra-en-educacion-con-mencion-en-docencia-y-gestion-educativa.html>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimo tercera edición ed.). México: Pearson Educación.
- Ruiz, et al. (2013). *Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). *Motivaciones intrínsecas y extrínsecas: Definiciones clásicas y nuevas direcciones*. Psicología Educativa Contemporánea. Obtenido de <http://www.idealibrary.com> en
- Sum, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar - Facultad de Humanidades. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Velástegui, J. (2019). *Productividad laboral en Ecuador : un análisis por tamaño de empresa y sector*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Whitmore, J. (2010). *Coaching - El método para mejorar el rendimiento de las personas* (Novena edición ed.). Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S. A.

# **ANEXOS**



## **GUÍA PARA ENTREVISTA PARA EL GERENTE DE LA EMPRESA “PJP CATERING”**

La guía para la entrevista se aplicó al Sra. Gerente de la empresa “PJP Catering” quien se desempeña como jefe superior teniendo las siguientes respuestas al cuestionario estructurado.

**1. ¿Ud. ¿Tiene conocimiento de la importancia de tener trabajadores motivados?**

Claro que sí, como sabemos los seres humanos somos seres emotivos que nos gusta tener objetivos y metas a mediano y largo plazo, y mediante una buena motivación a los trabajadores se puede mantener un ambiente de trabajo agradable, y por ende una mejor eficiencia y eficacia en las tareas que se realiza cotidianamente.

**2. ¿La empresa brinda estabilidad laboral a sus trabajadores?**

Si, como empresa siempre pensamos en la estabilidad de nuestros trabajadores y permanencia laboral ya que con esto mantenemos su confianza en nuestra institución al mismo tiempo de satisfacer su necesidad inmediata que es la de conseguir trabajo además con ello evitamos el estrés que causa el pensamiento de un despido intempestivo garantizando un mejor desempeño del trabajador en las funciones asignadas.

**3. ¿Se les otorga la infraestructura adecuada a los trabajadores para que se desempeñen de la mejor manera?**

Si, nuestra meta ha sido tratar de brindar una buena infraestructura a sabiendas que los empleados pasan largas horas de trabajo en los sitios asignados para sus labores siempre hemos querido satisfacer a medida de nuestras posibilidades, las necesidades de cada colaborador, para a cambio obtener un mejor desempeño de los trabajadores dentro de sus funciones asignadas.

4. ¿Se realiza evaluaciones periódicas a los empleados para tener información que contribuya a mejorar las condiciones laborales?

Si, tenemos el conocimiento de que las evaluaciones nos permiten mejorar las metas y objetivos que queremos alcanzar como empresa y las realizamos cada 6 meses para saber si se las está consiguiendo, además de valorar el grado de satisfacción que tienen en trabajar en la empresa o si tenemos que hacer un cambio en la misma para que ellos se sientan a gusto y así mantener la empresa en un rango de actividad positiva.

5. ¿La empresa cuenta con valoraciones del desempeño de sus empleados?

Claro, observamos a nuestros empleados el día a día para conocer su desempeño dentro de su cargo laboral, además se realiza valoraciones periódicas de conducta, solución de conflictos, trabajo en equipo, habilidades, con esto podemos implementar estrategias para mejorar el desarrollo integral de cada colaborador.

**Anexo 2.** Encuesta trabajadores “PJP Catering”



**ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA “PJP CATERING”**

Apreciados trabajadores, reciban un cordial saludo de quien les realiza la encuesta, el motivo de la presente encuesta es recoger información para realizar una investigación sobre influencia de la motivación laboral en la productividad de la empresa “PJP Catering”, por lo tanto es confidencial y le rogamos sea lo más sincero/(a) posible, de antemano agradecemos su colaboración.

**Marque con una x el casillero de la opción que se ajuste a su opinión**

**DATOS GENERALES:**

**Edad**      18-29     30-50     50-65    

**Sexo**      F     M

**DATOS PARA ANALIZAR LA MOTIVACIÓN LABORAL**

1. ¿Ud. se siente satisfecho con la remuneración que recibe por los servicios prestados?

Nunca     A veces     Frecuentemente     Siempre

2. ¿Considera que la empresa se preocupa por su bienestar y seguridad?

Nunca     A veces     Frecuentemente     Siempre

3. ¿Las relaciones personales que mantiene con sus compañeros y superiores (jefes) motivan a que usted mantenga un mejor desempeño?

Malo     Regular     Bueno     Muy bueno

4. ¿Recibe capacitaciones motivacionales por parte de la institución?

Nunca     A veces     Frecuentemente     Siempre

5. ¿La empresa realiza evaluaciones de su desempeño, y reconoce el cumplimiento de su labor?

**Nunca**  **A veces**  **Frecuentemente**  **Siempre**

---

6. ¿Considera que puede dar su opinión libremente a cualquiera de sus superiores?

**Nunca**  **A veces**  **Frecuentemente**  **Siempre**

---

7. ¿Reconoce usted que el nivel de motivación en los empleados aumenta la productividad de la institución?

**Nunca**  **A veces**  **Frecuentemente**  **Siempre**

---

8. ¿Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo?

**Nunca**  **A veces**  **Frecuentemente**  **Siempre**

---

9. ¿Tiene la capacidad de trabajar bajo presión y atender asuntos laborales de manera positiva?

**Nunca**  **A veces**  **Frecuentemente**  **Siempre**

---

10. ¿El comportamiento de su líder influye en su desempeño laboral?

**Nunca**  **A veces**  **Frecuentemente**  **Siempre**

---

11. ¿Como calificaría usted los incentivos y recompensas recibidos de la empresa?

**Malo**  **Regular**  **Bueno**  **Muy bueno**

---

12. ¿Las condiciones físicas y ambientales en su área de trabajo influyen en su motivación y en la forma que desempeña sus funciones?

**Malo**  **Regular**  **Bueno**  **Muy bueno**

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**