

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**La motivación y su influencia en el desempeño laboral de
la empresa de transportes Móvil Bus SAC en la provincia
de Huancayo, 2019**

María Inés Cutti Tello

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor:

Venegas Rodríguez, Pedro Bernabé

Dedicatoria

A Dios, por ser la fuente de guía e inspiración durante mi formación profesional.

Dedico esta investigación a mis familiares quienes apostaron por mi educación y fueron la pieza que motivó continuar y culminar de manera exitosa la carrera profesional.

Agradecimientos

Agradecer a Dios, quien me guio en el transcurso de mi carrera.

A la familia, por su apoyo incondicional durante mi formación académica.

A los maestros quienes fueron los instructores, inculcándonos nuevos conocimientos para aplicarlos en la sociedad.

A la universidad por ser el espacio que me acogió durante el proceso formación académica.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	v
Lista de Figuras	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción	xi
Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....	1
1.1 Delimitación de la investigación.....	1
1.1.1. Espacial	1
1.1.2. Temporal	1
1.1.3. Conceptual	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.3. Formulación del problema	2
1.3.1. Problema general	2
1.3.2. Problemas específicos	2
1.4. Objetivos de la investigación	3
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos específicos	3
1.5. Justificación de la investigación	3
1.5.1. Justificación teórica	3
1.5.2. Justificación práctica.....	3
1.5.3. Justificación metodológica.....	4
Capítulo II: Marco Teórico.....	5
2.1. Antecedentes de investigación.....	5

2.1.1. Artículos científicos	5
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales	6
2.2. Bases teóricas.....	7
2.2.1. Teoría de Maslow de la Variable Motivación.....	7
2.2.2. La motivación.	9
2.2.3. Base Teórica de la Variable Desempeño Laboral - Frederick Herzberg.	10
2.3. Definición de términos básicos	11
Capítulo III: Hipótesis y Variables	13
3.1. Hipótesis y descripción de las variables	13
3.1.1. Hipótesis general.....	13
3.1.2. Hipótesis específicas.....	13
3.2. Identificación de las variables.....	13
3.3. Operacionalización de las variables.....	14
Capítulo IV: Metodología	16
4.1. Métodos de investigación	16
4.1.1. Métodos generales	16
4.1.2. Métodos específicos.....	16
4.2. Configuración de la investigación	16
4.2.1. Enfoque de la investigación.....	16
4.2.2. Tipo de investigación.....	16
4.2.3. Nivel de la investigación.....	16
4.2.4. Diseño de investigación.	17
4.3. Población y muestra.....	17
4.3.1. Población.....	17
4.3.2. Muestra.	17

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
4.5. Proceso de recolección de datos	18
4.5.1. Descripción del análisis descriptivo.....	18
4.5.2. Descripción del análisis inferencial.	18
4.5.3. Descripción de la prueba de hipótesis.....	18
Capítulo V: Resultados	20
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	20
5.2. Presentación de resultados	21
5.2.1. Motivación.	21
5.2.2. Desempeño laboral.....	25
5.3. Contrastación de resultados	31
5.3.1. Prueba de la hipótesis general.....	35
5.3.2. Prueba de la primera hipótesis específica.	36
5.3.3. Prueba de la segunda hipótesis específica.	38
Capítulo VI: Discusión	40
6.1. Discusión de resultados.....	40
Conclusiones	42
Recomendaciones	43
Referencias.....	44
Apéndice A	46
Apéndice B.....	48
Apéndice C.....	55

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Factores higiénicos y motivadores</i>	10
Tabla 2 <i>Variables de la investigación</i>	13
Tabla 3 <i>Operacionalización de variables</i>	14
Tabla 4 <i>Baremación de la variable motivación y sus dimensiones</i>	21
Tabla 5 <i>Baremación de la variable desempeño laboral y sus dimensiones</i>	21
Tabla 6 <i>Estadísticos de la dimensión factores higiénicos del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC</i>	22
Tabla 7 <i>Estadísticos de la dimensión factores motivadores del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC</i>	23
Tabla 8 <i>Estadísticos de la variable motivación del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC</i>	24
Tabla 9 <i>Estadísticos de la dimensión iniciativa del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC</i>	25
Tabla 10 <i>Estadísticos de la dimensión competencia del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC</i>	26
Tabla 11 <i>Estadísticos de la dimensión productividad del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC</i>	27
Tabla 12 <i>Estadísticos de la dimensión reconocimiento del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC</i>	28
Tabla 13 <i>Estadísticos de la dimensión comunicación del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC</i>	29
Tabla 14 <i>Estadísticos de la variable desempeño laboral del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC</i>	30
Tabla 15 <i>Prueba de normalidad de la variable motivación y sus dimensiones</i>	32

Tabla 16 <i>Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral y sus dimensiones</i>	33
Tabla 17 <i>Prueba de hipótesis general: Rho de Spearman</i>	35
Tabla 18 <i>Prueba de hipótesis específica 1: Rho de Spearman</i>	37
Tabla 19 <i>Prueba de hipótesis específica 2: Rho de Spearman</i>	39

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Pirámide de Maslow 1954	8
<i>Figura 2.</i> Estadísticos de la dimensión factores higiénicos del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.	22
<i>Figura 3.</i> Estadísticos de la dimensión factores motivadores del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.	23
<i>Figura 4.</i> Estadísticos de la variable motivación del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.....	24
<i>Figura 5.</i> Estadísticos de la dimensión iniciativa del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.....	25
<i>Figura 6.</i> Estadísticos de la dimensión competencia del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.....	26
<i>Figura 7.</i> Estadísticos de la dimensión productividad del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.	27
<i>Figura 8.</i> Estadísticos de la dimensión reconocimiento del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.	28
<i>Figura 9.</i> Estadísticos de la dimensión comunicación del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.	29
<i>Figura 10.</i> Estadísticos de la variable desempeño laboral del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.	30
<i>Figura 11.</i> Prueba de normalidad mediante gráficos Q-Q normal de la motivación.....	32
<i>Figura 12.</i> Prueba de normalidad mediante gráficos Q-Q normal de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.	34
<i>Figura 13.</i> Gráfico de dispersión entre la motivación y el desempeño laboral.	36

<i>Figura 14.</i> Gráfico de dispersión entre la dimensión factores higiénicos y el desempeño laboral.	37
<i>Figura 15.</i> Gráfico de dispersión entre la dimensión factores motivadores y el desempeño laboral.	39

Resumen

La investigación titulada, La motivación y su influencia en el desempeño laboral de la empresa de transportes Móvil Bus SAC en la provincia de Huancayo, 2019, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019. La investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo- correlacional, el diseño fue el no experimental, muestra fue de tipo censal y estuvo conformada por los 15 trabajadores de la empresa en cuestión, a quienes fue aplicada, como técnica respectiva, una encuesta. Se ha establecido una relación significativa directa entre las variables desempeño laboral y motivación con un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) igual a .638. simultáneamente, se ha encontrado que la motivación se encuentra en su mayoría (60%) en un nivel regular; mientras que el desempeño laboral en general es inadecuado (60%).

Palabras claves: Motivación. Desempeño Laboral.

Abstract

The research entitled, The motivation and its influence on the labor performance of the Mobile Bus SAC transportation company in the province of Huancayo, 2019, aimed to: Determine the relationship between the motivation and the work performance of the workers of the Mobile Bus SAC transport company in the province of Huancayo, 2019. The research was quantitative, descriptive-correlational level, the design was not experimental, the population was made up of the 15 workers of the Móvil Bus SAC transport company, which were surveyed. The whole population is considered as a sample for the evaluation of the variables, since it is a small number and because it has access to all the employees of the company, to the 15 workers. A direct relationship has been determined between the motivation and the work performance of the workers of the transport company Móvil Bus SAC of the province of Huancayo, 2019. The Spearman correlation coefficient (ρ) was .638, which was moderate and significant. Likewise, it has been found that the motivation is mostly (60%) at a regular level; while work performance in general is inadequate (60%).

Keywords: Motivation. Job performance.

Introducción

La importancia del estudio de las variables en cuestión obedece a que a que ambas constituyen un vital factor para el logro de las metas y los objetivos organizacionales. Frecuentemente, en algunas organizaciones empresariales, los colaboradores muestran poca motivación para llevar a cabo sus actividades, debido a esto se les suele presentar una serie de dificultades tanto laborales como personales, lo cual resulta perjudicial tanto para la organización como para el empleado.

En base al contenido del párrafo anterior, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.

La investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo- correlacional, el diseño fue el no experimental, la población estuvo conformada por los 15 empleados de la organización empresarial en cuestión.

La investigación está compuesta por cuatro capítulos que se describen a continuación:

El Capítulo I: presenta el planteamiento del problema junto a la delimitación, formulación de los problemas y objetivos, y la correspondiente justificación.

El Capítulo II: contempla a los antecedentes, tanto internacionales como nacionales, las bases teóricas y el marco conceptual.

El Capítulo III: se encuentra conformado por las hipótesis, tanto general como específicas, la identificación de las variables junto a su respectiva operacionalización.

El Capítulo IV: contempla la metodología, población y muestra correspondientes, las técnicas e instrumentos de recopilación de la información.

Por último, el Capítulo V presenta la discusión de los resultados obtenidos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1 Delimitación de la investigación

1.1.1. Espacial

Empresa de transportes Móvil Bus S.A.C

1.1.2. Temporal

Año 2019

1.1.3. Conceptual

La motivación en el desempeño laboral

1.2. Planteamiento del problema

A nivel organizacional, la aplicación de la motivación en el ser humano resulta de gran importancia para el logro de la disponibilidad de personal altamente calificado para una determinada organización empresarial, hecho que implica, a la vez, la mejora de los niveles de productividad organizacional.

De esta manera, existe evidencia empírica que señala que tanto la tecnología como la motivación, interés y capacidad de innovación de los colaboradores de una organización empresarial resultan ser factores determinantes del éxito o fracaso empresarial.

Simultáneamente, contemporáneamente, puede advertirse que tanto la información como la tecnología se encuentran al alcance de la mayoría de las organizaciones empresariales, siendo así que las ventajas competitivas estarían determinadas por la capacidad de los colaboradores de una organización para adaptarse al cambio.

Abraham Maslow, psicólogo estadounidense, desarrolló la teoría acerca de la Motivación aplicada en los seres humanos, resaltando una jerarquía de necesidades representada dentro de La Pirámide de Maslow.

Según Maslow (2012) un ser humano tiende a satisfacer sus necesidades primarias, antes de buscar las de más alto nivel.

En la actualidad, a nivel organizacional, resulta importante la motivación, debido a que su efecto sobre los colaboradores de una organización empresarial condiciona su desempeño laboral, de esta manera, se tiene que constituye un factor primordial en el rendimiento para el logro tanto de objetivos como de metas. La motivación puede ser incentivada de diferentes maneras al interior de una organización con el fin de que los colaboradores rindan mejor, mostrando un desempeño óptimo en su área de trabajo.

En la actualidad se cuenta con diversas variedades de programas que se encargan de la motivación a colaboradores, con el fin de sentir que los directores desarrollan actividades para el desarrollo de sus actividades y lograr los objetivos que estipula el puesto de trabajo, considerando el desempeño que ellos realizan con motivación y esfuerzo para alcanzar resultados positivos. Es decir, cuando un trabajador es bueno eleva la motivación del trabajador generándole ganas de realizar sus actividades, en beneficio del trabajo como para la organización y esto ayuda a que se explique con sus compañeros.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.
- Determinar la relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

La investigación propuesta buscará, mediante la aplicación de teorías y conceptos básicos de la motivación en el desempeño laboral, encontrar la problemática actual de la empresa Móvil Bus SAC. Este conocimiento proporcionará información acerca de los procesos que determinan de cómo realizar la motivación al talento humano, permitiendo además introducir cambios en la conducta de los colaboradores, como también introducir un sistema de motivación.

1.5.2. Justificación práctica

El análisis de la motivación en el desempeño laboral servirá como una herramienta fundamental, lo cual ayudará a dirigir, organizar, en el desarrollo de capacidades a los colaboradores de la empresa. Por lo tanto, se analizará la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los colaboradores sobre su trabajo. Esta investigación también servirá como base para futuras investigaciones que se realizarán en la empresa, se justificará la necesidad de

mejorar la gestión del desenvolvimiento humano que ayudarán a resolver su situación directamente en el campo laboral, a través de la productividad del colaborador.

1.5.3. Justificación metodológica

La disponibilidad de las técnicas e instrumentos necesarios para el alcance de los objetivos previamente descritos, e factible el desarrollo de la presente investigación académica.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos

Álvarez (2016) llevó cabo la investigación que llevar por título La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana. El artículo científico tuvo por objetivo resolver las causas que provocan y repercuten en el desempeño laboral, para lo cual se hizo uso de una escala tipo Likert, además de encuestas y entrevistas. Como resultado logra sostener que los elementos de motivación fundamentados en valores generan un incremento en el ejercicio de los empleados.

Como conclusión expresa que el alcanzar el logro de objetivos se da gracias a los colaboradores que laboran en las distintas organizaciones correctamente motivados, por tanto, es atractivo que la administración pública cuente con gente que posea estas cualidades.

Charaja y Mamani (2013) desarrollaron la investigación que lleva por título, satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - puno - Perú, 2013, el artículo científico conto con la finalidad de explicar y entender la posición de los trabajadores y la determinación de aspectos internos y externos. Para esto hizo uso del método cuantitativo de tipo descriptivo. Como resultado expone que logró encontrar que, de 8 indicadores externos de satisfacción resalta la insatisfacción en políticas, salario y beneficios sociales mientras que en los indicadores internos como fisiológicas de seguridad y necesidades sociales, resalta la satisfacción, cabe mencionar que todos los trabajadores de la DIRCETUR son nombrados.

Finalmente se concluye que, en función al estímulo y satisfacción laboral se muestra distintos resultados frente a los indicadores tanto internos como externos ya que sienten motivación por los indicadores internos y sienten insatisfacción en indicadores externos, el estímulo externo es deficiente.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

2.1.2.1. En el contexto Nacional

Contreras (2014), en su tesis: Relación entre el mantenimiento de personal y la motivación laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Pablo, Cajamarca. Tuvo como problema ¿cuál es la relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Pablo, Cajamarca?, su objetivo fue identificar la relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Pablo, Cajamarca; empleo el método deductivo e inductivo; su investigación fue de tipo no experimental, del nivel descriptivo, empleando la técnica del fichaje y la encuesta; la muestra estuvo conformada por 52 trabajadores. Concluyo señalando la existencia de una relación directa significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión administrativa de sueldos del mantenimiento de personal.

Vásquez (2007), en su tesis Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital nacional Arzobispo Loayza, 2006. Tuvo como problema ¿Cuál es el nivel motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2007?; su objetivo fue Establecer la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2007.; su investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivos; del nivel descriptivo, empleando la técnica la entrevista; instrumentos a utilizar fue el cuestionario y una escala de ticket; su muestra fue de 80 enfermeras. Concluye señalando que el 48% de enfermeras muestran un nivel de motivación medio siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, sobre la satisfacción laboral, señala que el 54% de enfermeras, muestran un nivel medio, así mismo, los factores que alcanzaron mayor valor porcentual son el desempeño de labores y los vínculos laborales.

2.1.2.2. En el contexto Internacional

Rodríguez y Rojas (2009), en su tesis *La Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Labora en el Área de Pediatría B en el Hospital Materno Infantil de Caricua* Dr. Pastor Oropeza durante el primer semestre de 2009, se planteó como objetivo general el de establecer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, para dicho fin empleo el método científico; su investigación fue de tipo descriptivos, transversal y contemporáneo, del nivel descriptivo, empleando la técnica la encuesta; instrumentos a utilizar fue el cuestionario; su muestra fue de 20 enfermeras y llego a la conclusión de que entre los factores extrínsecos y los factores intrínsecos generan mediana satisfacción en los profesionales de Enfermería están el ambiente laboral, la higiene, la iluminación y las relaciones interpersonales. De León Renato Edy (2013)

Miranda (2014), en su tesis *Gestión de la motivación humano y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa creaciones VANESS de la ciudad de Ambato*. Determinar la incidencia de la gestión de talento humano en la satisfacción en los empleados de la empresa CREACIONES VANESS; su investigación fue de tipo descriptivos, del nivel explicativa, empleando la técnica la encuesta; instrumentos a utilizar fue el cuestionario; su muestra fue de 26 empleados y llegando a la conclusión de que el proceso de contratación de personal inicia con la entrevista respectiva, y las diversas observaciones directas, dichas técnicas no son más idóneas para cerciorarse de las capacidades y habilidades que debe tener el colaborador para realizar con eficacia y eficiencia las tareas encomendadas a su puesto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de Maslow de la Variable Motivación.

Respecto a la teoría de la motivación se pueden hallar varias en base a diferentes perspectivas, pero para el desarrollo de esta investigación se toma en cuenta el de Maslow (1954), quien menciona que las personas son las que tienen una tendencia intrínseca respecto

al crecimiento personal y su perfección, una preferencia positiva al crecimiento. Además, según Maslow implanta el concepto de jerarquía en base a la que están organizadas estructuralmente mediante diversos niveles de poder, según la determinación biológica en base a la constitución genética de la especie humana.

Maslow (1954) hizo la clasificación de la jerarquía y su organización, para ello se clasificó de la siguiente manera: en base a las necesidades tanto de la parte alta y baja.

Resaltando la importancia de la parte baja a diferencia de las partes más altas de la jerarquía, donde, el orden se basa en la potencia y por su prioridad.

La estructura está compuesta en base al tipo de necesidades que muestran el foco de atención de esta manera el próximo nivel pasa a ocupar, Maslow (1954) por ello resalta la importancia de las necesidades inferiores resaltándolas como prioritarias por ser las más potentes frente a las necesidades superiores de la jerarquía “para ello se muestra un ejemplo, un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer, es decir cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, a medida que la tendencia es positiva ésta toma más importancia” (DiCaprio, 1989, p. 364).

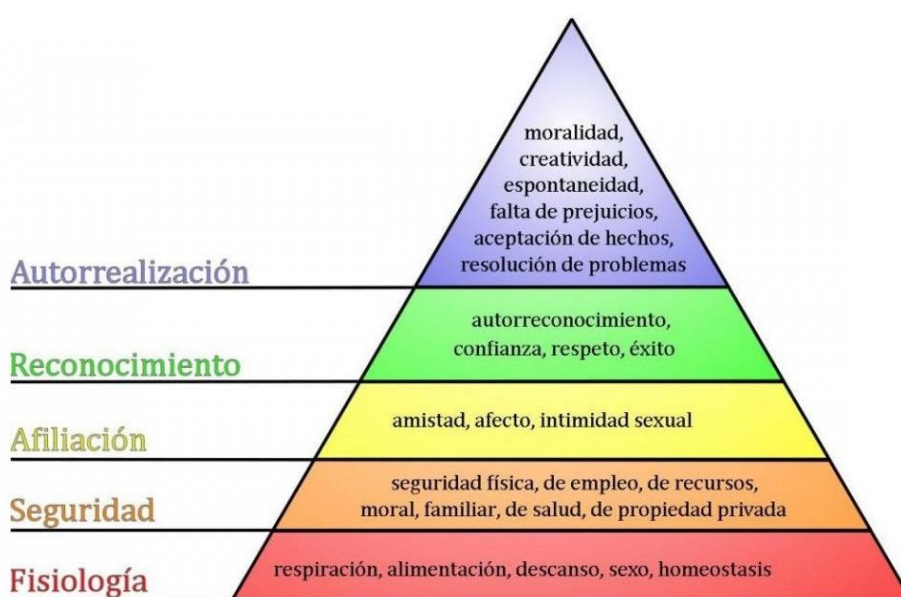


Figura 1. Pirámide de Maslow 1954

Es decir, la activación de la jerarquía de las necesidades se da cuando el nivel inferior está satisfecho, posterior a ello, recién inician las necesidades superiores. A continuación, se muestra la clasificación de la jerarquía de las necesidades de la siguiente manera (Maslow, 1954).

1. Necesidades fisiológicas: compuesta por el vestido, Alimento, confort, e instinto de conservación.
2. Necesidad de seguridad: compuesta por la estabilidad, seguridad, evitar daños y riesgos.
3. Necesidades sociales: compuesta por la aceptación, el grado de compañerismo, trabajo en equipo, y de pertenencia, trabajo en equipo.
4. Necesidad de estima: Reconocimiento, responsabilidad, sentimiento de cumplimiento, prestigio.
5. Necesidad de autorrealización: compuesto por la Autoexpresión, oportunidad, independencia, competencia.

2.2.2. La motivación.

Según Joan (2008) el aporte de las ciencias del comportamiento ayuda en el aprovechamiento de los factores humanos y los referentes a la motivación.

La definición de la motivación según Joan (2008), viene a ser una de las características que estudia la psicología humana, contribuyendo al grado de compromiso de la persona; es decir, es el proceso que se encarga de la activación, orientación y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la ejecución de objetivos esperados, pese a que los patrones de comportamiento varían: es importante tener en cuenta que, hoy en día no existe la persona promedio, porque los individuos son únicos, es decir, se distinguen por sus diversas ambiciones, necesidades, deseos, actitudes frente a una responsabilidad, por ello es importante entender la complejidad y la singularidad de las personas.

2.2.2.1. La motivación laboral.

Según Gallardo, E. Espluga., y Triado (2007) definen a la motivación laboral, como parte del compromiso entre la organización y el colaborador, una adecuada motivación laboral genera resultados que contengan beneficios comunes, y se fundamentan como factores intrínsecos, propias del colaborador, y extrínsecos propios de la organización para los colaboradores. necesarios y alcanzar sus metas y objetivos tanto personales como organizacionales.

2.2.3. Base Teórica de la Variable Desempeño Laboral - Frederick Herzberg.

Según Herzberg, la existencia de dos géneros de agentes laborales como: los extrínsecos (condiciones de trabajo incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo) y los intrínsecos (se refieren a los factores como el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro).

La distinción de factores extrínsecos e intrínsecos se muestra en base a sus utilidades, dentro del estudio del fenómeno psicosocial, es decir ambos factores tienen importancia en base a sus capacidades de generación de satisfacción.

Tabla 1

Factores higiénicos y motivadores

Factores higiénicos	Factores motivadores
Factores económicos: Compuesta por los sueldos, prestaciones y salarios.	Tareas estimulantes: Se encarga del manejo de la personalidad y el desarrollo de la planificación.
Condiciones físicas del trabajo: Se trata de la temperatura y la iluminación, del entorno físico mostrando su seguridad.	Sentimiento de autorrealización: Contribuye con la realización de algo de valor.
Seguridad: Las facultades positivas de la antigüedad, sobre el buen manejo de las quejas, políticas, reglas de trabajo justas, y procedimientos de la organización.	Reconocimiento de una labor bien hecha: La ratificación de que se ha realizado un trabajo importante.

Factores sociales: Se encarga del manejo de las relaciones entre compañeros.	Logro o cumplimiento: La oportunidad de realizar cosas interesantes.
Status: La clasificación de los puestos, áreas, oficinas propias y los privilegios.	Mayor responsabilidad: El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control de este.

Nota: Frederick Herzberg.

2.3. Definición de términos básicos

- Motivación: García (2008) argumenta que “la motivación está constituida por diferentes estrategias que permiten el establecimiento de normativas y valores de la organización que pueden direccionar a los colaboradores para que obtengan un mejor rendimiento beneficiando a la empresa donde laboran, e influya poderosamente en la conducta” (p. 156).
- Desempeño laboral: Robbins, Stephen, y Coulter (2013), definen que “es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición de desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas”(p. 120).
- Productividad: Según Kazukiyo (1979), la productividad es una expresión de la fuerza productiva y da cuenta del momento cualitativo del proceso de producción, la fuerza productiva expresa la capacidad de producción, mientras que la productividad expresa la calidad.
- Cultura organizacional: Schein (1994) afirma que “la cultura organizacional está constituido por aquellas soluciones a los problemas internos y externos que han sido tratados por un grupo y que sirven para enseñar a los nuevos miembros la vía correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas” (en Kazukiyo, 1979, p. 4).

- Motivación Intrínseca: Según Herzberg, (1968) es aquella que nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal.
- Motivación Extrínseca: Según, Montalvo y Plasencia, (2015), se da cuando se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas externas, como por ejemplo dinero, ascensos, etc.
- Ausentismo: se trata de las faltas e inasistencias por parte de los empleados al trabajo. (Chiavenato, 2004).
- Capacitación del trabajador: mediante la capacitación se puede obtener resultados óptimos para las organizaciones, porque estos brindan datos importantes respecto a las diversas funciones que desempeñan los colaboradores. (Nash,1989)
- Metas: Las metas se encargan del manejo adecuado de los objetivos de desempeño que se desean alcanzar en un futuro, facilitando a los empleados una mejor planeación de cómo asignar los recursos decisivos mediante el manejo de los tiempos, el dinero y energía.(Davis & Newstrom,1999).
- Organización: Sistema compuesto por reglas bien estructuradas en función al diseño de las políticas empresariales o, más precisamente, de los programas que tales políticas inspiran.(Diccionario de Administración y Finanzas, 1996).
- Satisfacción laboral: Muestra el sentimiento y las diversas emociones ya sean positivas o negativas con que los empleados ven su trabajo. Es decir, trata de la actitud afectiva, el sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. (Davis y Newstrom,2003).
- Retribución económica: Vienen a ser la compensación que los empleados reciben por su labor, esto incluye salario y beneficios socioeconómicos para aportar en la satisfacción de las necesidades del trabajador y su familia. (Marquez, 2000).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis y descripción de las variables

3.1.1. Hipótesis general.

Existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- Existe una relación directa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.
- Existe una relación directa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.

3.2. Identificación de las variables

Tabla 2 *Variables de la investigación*

Variable	Definición
Independiente	Motivación García (2013) “la motivación viene a ser la constitución de las diferentes estrategias que facilitan el establecimiento de normativas y valores de la organización facilitando la dirección de los colaboradores para que obtengan un mejor rendimiento a favor de la empresa donde laboran”(Garcia,2013, p. 225).
Dependiente	Desempeño laboral Robbins, (2013) “viene a ser el proceso que determina el éxito de una organización respecto al logro de sus actividades y objetivos laborales, es decir, mediante el desempeño laboral se mide el cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual en las organizaciones”(Robbins, 2013, p.128).

Nota: Adaptado de García (2013) y Robbins, (2013)

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 3

Operacionalización de variables

V.1 (Independiente)	Dimensiones	Indicadores	Item	Tipo de variable	Valor Item	Valor final
Motivación	Factores higiénicos	1.1 Factores Económicos.	1.1.1 Se siente satisfecho con los beneficios económicos que le brinda la empresa. 1.1.2 Se siente motivado(a) con el sueldo que la empresa le brinda.	Ordinario	1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Pocas veces 5) Nunca	Suma de valores
		1.2 Condiciones físicas del trabajo.	1.2.1 Se siente satisfecho con la infraestructura de su centro de trabajo.			
		1.3 Seguridad.	1.3.1 En su centro de trabajo cuenta con algún manual de funciones que controle las actividades laborales. 1.3.2 Cuenta con estabilidad laboral en su centro de trabajo. 1.3.3 Considera que se respeta la jornada laboral en la organización.			
		1.4 Factores Sociales.	1.4.1 La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente. 1.4.2 Como califica su relación con los compañeros.			
		1.5 Status.	1.5.1 Considera que en la empresa los colaboradores antiguos cuentan con más privilegios. 1.5.2 Considera que existe integración y comunicación entre los colaboradores en la organización.			
		Factores motivadores	2.1 Tareas estimulantes			2.1.1 En su centro de trabajo considera que existe la posibilidad de expresar sus ideas.
	2.2 Sentimientos de autorrealización.	2.2.1 En la organización, usted siente que puede desarrollarse personal y profesional.				

		2.3 Reconocimiento de una labor bien hecha.	2.3.1 La organización le reconoce su buen desempeño.		4) Pocas veces 5) Nunca	
		2.4 Logro o cumplimiento	2.4.1 ¿Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo?			
Definición conceptual: García (2013) argumenta que la motivación está constituida por diferentes estrategias que permiten el establecimiento de normativas y valores de la organización que pueden direccionar a los colaboradores para que obtengan un mejor rendimiento beneficiando a la empresa donde laboran.						
V.2 (Dependiente)	Dimensiones	Indicadores	Item	Tipos de variable	Valor Item	Valor final
Desempeño laboral	Iniciativa	1.1 Adaptación de las capacidades de las tareas.	1.1.1 El jefe de la organización supervisa constantemente su desempeño laboral.	Ordinario	1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Pocas veces 5) Nunca	Suma de valores
	Competencia	2.1 Supervisión.	2.1.1 Considera que los colaboradores rinden en su centro de labor.			
		2.2 Responsabilidad laboral. 2.3 Ética profesional	2.3.1 Considera que se respeta los valores éticos en la organización.			
	Productividad	3.1 Eficiencia operativa	3.1.1 Considera que los títulos o grados son importantes para ascender de puesto en la organización.			
	Reconocimiento	4.1 Ascensos, promociones internas.	4.1.1 Se siente satisfecho, por el reconocimiento de su labor en la organización			
Comunicación	5.1 Relaciones interpersonales.	5.1.1 ¿Considera que la comunicación interpersonal es eficiente entre los trabajadores?				
	5.2 Capacidad de interacción					
Definición conceptual: Robbins & Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.(p. 391).						

Capítulo IV: Metodología

4.1. Métodos de investigación

En este cuarto Capítulo se desarrolla el método, el tipo, el nivel y el diseño de la investigación, así como también la Población, la muestra, las técnicas e instrumento de recolección de datos, y las técnicas de procesamiento de datos.

4.1.1. Métodos generales

Método científico: La investigación científica como retroceso social de descubrimiento, verificación de hipótesis o teorías no suficientemente probadas, es fundamental para garantizar el desarrollo de la ciencia, toda inversión que pueda hacerse en esta dirección siempre será poca para lograr los objetivos nacionales de aspirar al desarrollo, que significa no solo crecimiento y progreso técnico o económico sino también redistribución de la riqueza generada. (Ñaupás, 1995).

4.1.2. Métodos específicos

Hipotético deductivo

4.2. Configuración de la investigación

4.2.1. Enfoque de la investigación.

Cuantitativo

4.2.2. Tipo de investigación.

Básico o aplicado: Es aquella que está orientado a resolver objetivamente los problemas de los procesos de producción, distribución, circulación y consumos de bienes y servicios, de cualquier actividad humana, principalmente de tipo industrial, infraestructural, comercial, comunicacional, servicios, etc. (Ñaupás, 1995)

4.2.3. Nivel de la investigación.

El tipo de investigación aplicada es descriptivo correlacional:

Descriptivo: Los estudios descriptivos por lo general fundamentan las investigaciones correlacionales, los cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un estudio de entendimiento y son altamente estructurados. Trata de las especificaciones de las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986); es decir, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir.(Dankhe, 1986).

Correlacional: Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos a más conceptos o variables, en contexto particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables.(Hernández et al., 2004)

4.2.4. Diseño de investigación.

No experimental; en el diseño de la investigación se realizará mediante una encuesta, con un promedio de 20 preguntas que luego se analizarán y describirán en un informe final que será entregado al gerente para su respectivo análisis.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población.

La población está conformada por los 15 trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC, de los cuales se les realizará una encuesta.

4.3.2. Muestra.

4.3.2.1. Unidad de análisis.

Los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC,

4.3.2.2. Tamaño de la muestra.

La muestra está conformada por los 15 trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC, de los cuales se les realizará una encuesta.

4.3.2.3. Selección de la muestra.

Se considera a toda la población como muestra para la evaluación de las variables, por ser un número reducido y por tener acceso a todos los empleados de la empresa, a los por los 15 trabajadores.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta, estadísticamente representativa fue la técnica que se empleó para obtener información ya que tiene una gran capacidad para estandarizar datos.

4.5. Proceso de recolección de datos

Se realizó primero la operacionalización de variables que es la que determino las dimensiones e indicadores de estudio para realizar el cuestionario respectivo.

Cuestionario

Se basa en el listado de preguntas, aplicadas en el encuestado para que responda sin la necesidad de identificación. Por lo tanto vienen a ser el instrumento básico de obtención de información en la técnica de encuesta .para la investigación se aplicó un cuestionario de 20 preguntas de acuerdo con los indicadores de la operacionalización. Descripción del análisis de datos y prueba de hipótesis

4.5.1. Descripción del análisis descriptivo.

Se aplicaron tablas y figuras para describir las variables y dimensiones de estudio en la investigación. Las tablas y figuras mostraron las frecuencias y los porcentajes obtenidos.

4.5.2. Descripción del análisis inferencial.

Para el análisis inferencial se aplicaron los estadísticos de Shapiro-Wilk para determinar la normalidad de los datos, así como los gráficos Q-Q Normal. Asimismo, se empleó el software SPSS v.25.0

4.5.3. Descripción de la prueba de hipótesis.

Se aplicó el coeficiente rho de Spearman para medir el coeficiente de correlación y validar las hipótesis.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

Para el desarrollo de la investigación se realizó la aplicación de los instrumentos a los 15 trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo. Antes de ello se solicitó la autorización al administrador de la empresa en estudio, quien accedió a realizar la investigación. Posteriormente, se procedió a aplicar los instrumentos de motivación y desempeño laboral en cada una de las áreas correspondientes de la empresa. En general, los trabajadores mostraron cooperación en el desarrollo de recopilación de la información y fueron sinceros al momento de brindar las respuestas.

Para la presentación de los resultados se han establecido baremos para la medición adecuada de las dimensiones y las variables de estudio. La necesidad de establecer baremos radica en la utilidad de interpretación considerando que las respuestas de los instrumentos fue en escala Likert y éstas requieren de sencillez y solidez para la presentación de resultados. En la Tabla 4 se presenta la información de los baremos de la variable motivación y las dimensiones estudiadas. Para el cálculo de los baremos se ha establecido el siguiente procedimiento: (a) determinar la cantidad de ítems (por dimensión o variable); (b) tomar en cuenta los valores asignados a la respuesta de escala Likert, los valores asignados fueron de 1 hasta 5; (c) sumar los valores de los ítems (ya sea por dimensión o variable); y (d) establecer la distribución por igual entre tres categorías para medir los niveles. Para el desarrollo de la investigación se ha medido el nivel motivación definiendo tres categorías, para contar datos para el proceso de la prueba de hipótesis, clasificándose en: alta cuando cumple con todas las dimensiones; regular, cuando cumple de forma intermedia; y baja, cuando no cumple con las dimensiones. Este proceso también se aplicó a la variable de desempeño laboral, pero las categorías del nivel fueron adaptadas con otros términos para una mejor interpretación en la investigación.

Tabla 4

Baremación de la variable motivación y sus dimensiones

Nivel	Factores higiénicos	Factores motivadores	Motivación
Baja	[10-23]	[4-9]	[14-33]
Regular	[23-37]	[9-15]	[33-51]
Alta	[37-50]	[15-20]	[51-70]

Asimismo, en la Tabla 5 se han desarrollado los baremos de la variable desempeño laboral y sus dimensiones respectivas.

Tabla 5

Baremación de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

Nivel	Iniciativa	Competencia	Productividad	Reconocimiento	Comunicación	Desempeño Laboral
Inadecuado	[1-2]	[2-5]	[1-2]	[1-2]	[1-2]	[6-14]
Moderado	[2-4]	[5-7]	[2-4]	[2-4]	[2-4]	[14-22]
Adecuado	[4-5]	[7-10]	[4-5]	[4-5]	[4-5]	[22-30]

Para el caso de la variable desempeño laboral se han establecido tres categorías: adecuada cuando cumple con todas las dimensiones; moderado cuando cumple de forma intermedia; e inadecuada cuando no cumple con las dimensiones. Sobre la base de las categorías establecidas se procedió a desarrollar los resultados.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1. Motivación.

Los resultados de la variable motivación fueron desarrollados en tablas y figuras asociadas a cada una de sus dimensiones: los factores higiénicos y los factores motivadores, incluidos dentro del instrumento.

Tabla 6

Estadísticos de la dimensión factores higiénicos del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Baja	6	40.0
Regular	9	60.0
Alta	0	0.0
Total	15	100.0

Nota. Tomado del cuestionario Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

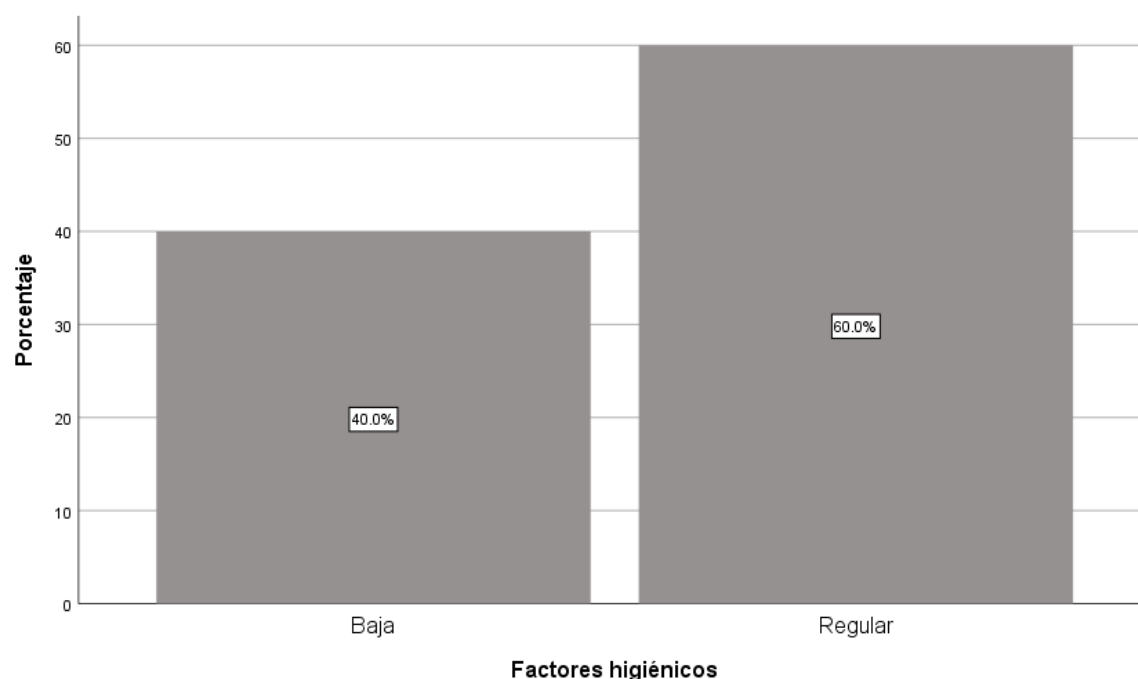


Figura 2. Estadísticos de la dimensión factores higiénicos del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

Análisis:

El nivel de motivación asociado a los factores higiénicos se encuentra en regular de acuerdo con el 60% del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC; mientras que el 40% señala incluso que el nivel es bajo de manera que esto indica que la motivación requiere impulsar los indicadores relacionados con los factores económicos, las condiciones físicas del trabajo, la seguridad, los factores sociales, y el status.

Tabla 7

Estadísticos de la dimensión factores motivadores del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Baja	7	46.7
Regular	8	53.3
Alta	0	0.0
Total	15	100.0

Nota. Tomado del cuestionario Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

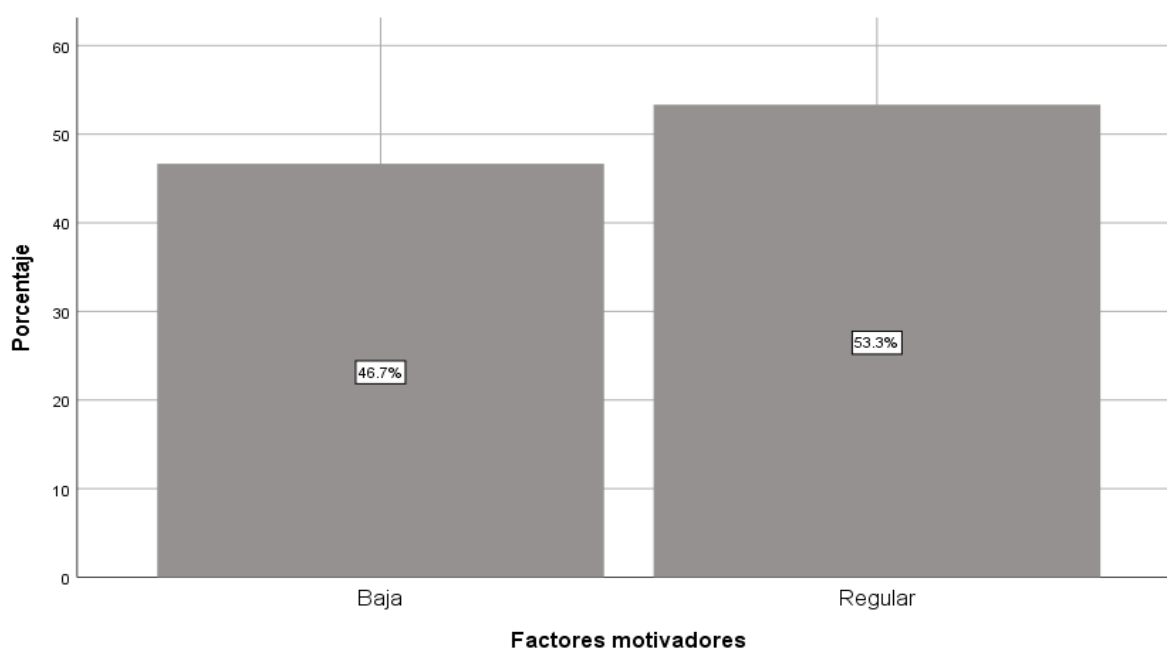


Figura 3. Estadísticos de la dimensión factores motivadores del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

Análisis:

Los resultados del nivel de motivación respecto a la dimensión de los factores motivadores se ha encontrado similares resultados al de los factores higiénicos. En este aspecto se ha encontrado que el 53.3% del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC establece un nivel regular; mientras que la diferencia establece que es el nivel es bajo (46.7%). De igual es necesario que la empresa desarrolle actividades o tome acciones referidas a los indicadores de las tareas estimulantes, los sentimientos de autorrealización, el reconocimiento de una labor bien hecha, y el logro o cumplimiento.

Tabla 8

Estadísticos de la variable motivación del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Baja	6	40.0
Regular	9	60.0
Alta	0	0.0
Total	15	100.0

Nota. Tomado del cuestionario Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

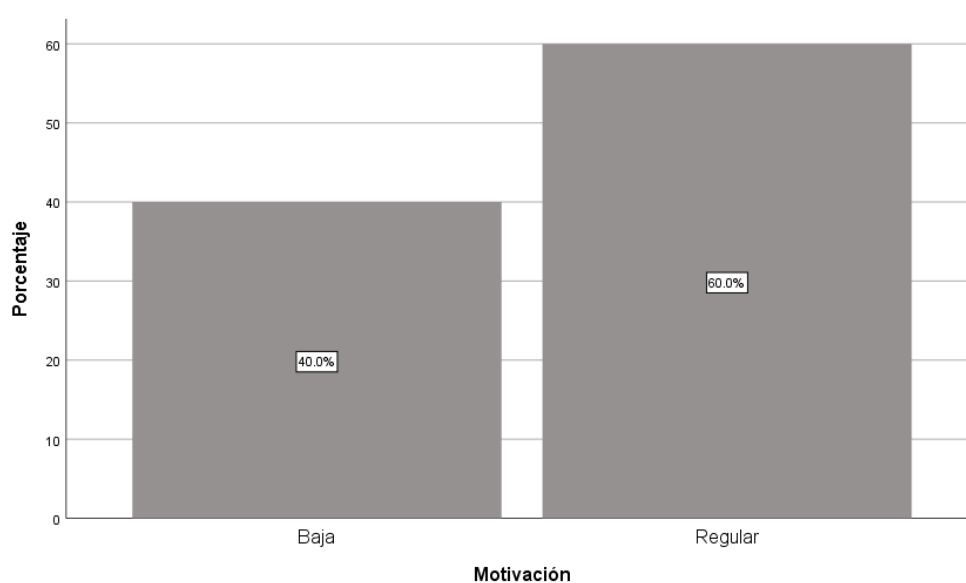


Figura 4. Estadísticos de la variable motivación del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

Análisis:

En general los hallazgos de la variable motivación establecen resultados en el cual el 40% del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC indica que tiene un nivel regular; y no favorable, la diferencia indica que el nivel es bajo (40%). La percepción del personal demuestra que dentro de la empresa la motivación no es prioritario dado que los resultados muestran indicios no favorables de manera que se requiere implementar estrategias o acciones que mejoren esta situación. Es muy probable que estos resultados se encuentren alineados con el desempeño laboral, pues si el personal no se encuentra motivado no es posible direccionar al personal.

5.2.2. Desempeño laboral.

La variable desempeño laboral fue analizada a partir de la revisión de cinco dimensiones: (a) iniciativa; (b) competencia; (c) productividad; (d) reconocimiento; y (e) comunicación. Estas dimensiones fueron descritas en tablas y figuras.

Tabla 9

Estadísticos de la dimensión iniciativa del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	15	100.0
Moderado	0	0.0
Adecuado	0	0.0
Total	15	100.0

Nota. Tomado del cuestionario Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

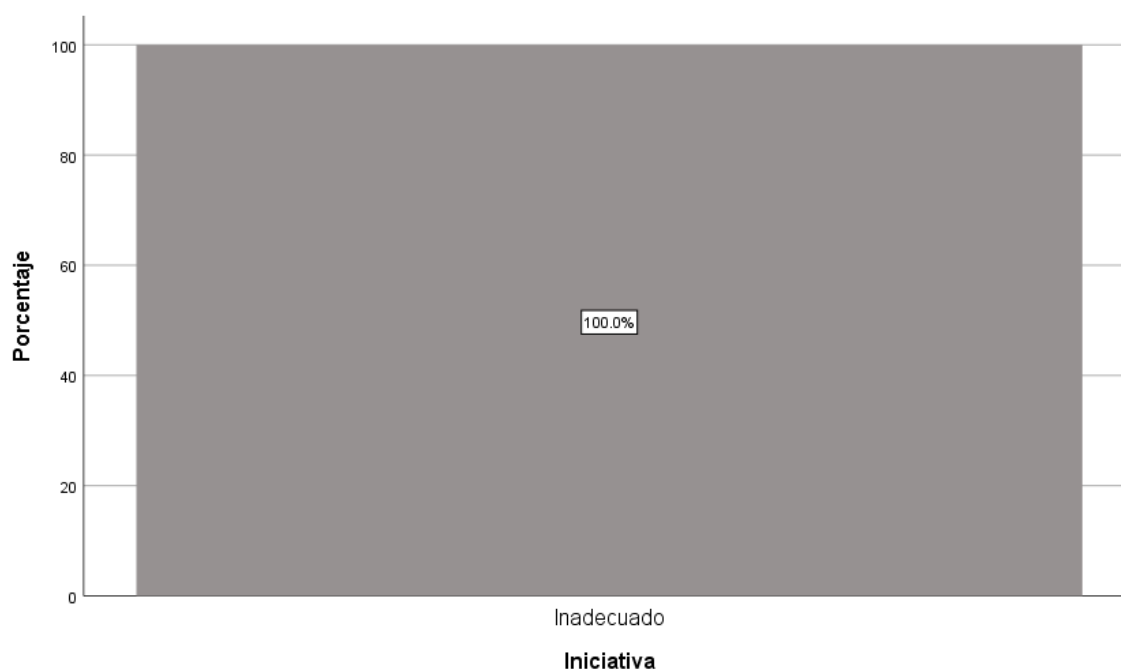


Figura 5. Estadísticos de la dimensión iniciativa del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

Análisis:

El 100% del personal encuestado de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC obtuvo como resultado un nivel inadecuado respecto a la dimensión iniciativa, esto debido a que la supervisión cierra las puertas hacia nuevas ideas, asimismo, este indicador está asociado con la dimensión competencia, pues el personal percibe que los demás colaboradores no rinden dentro de la empresa. Aunado a los indicadores anteriores, existe problemas con la ética profesional en la empresa, toda vez que no se cumplen en su totalidad los valores éticos en la organización.

Tabla 10

Estadísticos de la dimensión competencia del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	13	86.7
Moderado	2	13.3
Adecuado	0	0.0
Total	15	100.0

Nota. Tomado del cuestionario Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

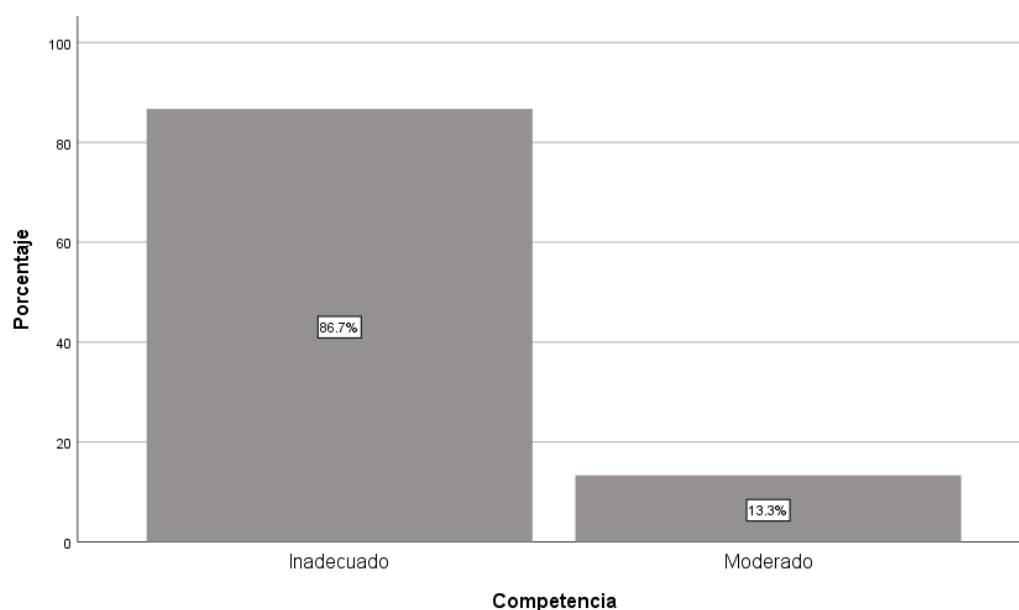


Figura 6. Estadísticos de la dimensión competencia del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

Análisis:

Respecto a la dimensión competencia se ha encontrado que en el 66.7% de los casos evaluados arroja un nivel inadecuado dentro de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC. Solo en el 13.3% se obtuvo que el nivel es moderado. Estos resultados se deben a que el personal percibe que los demás colaboradores no rinden dentro de la empresa y que la ética profesional en la empresa no se cumple en su totalidad, asociado a los valores éticos en la organización.

Tabla 11

Estadísticos de la dimensión productividad del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	15	100.0
Moderado	0	0.0
Adecuado	0	0.0
Total	15	100.0

Nota. Tomado del cuestionario Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

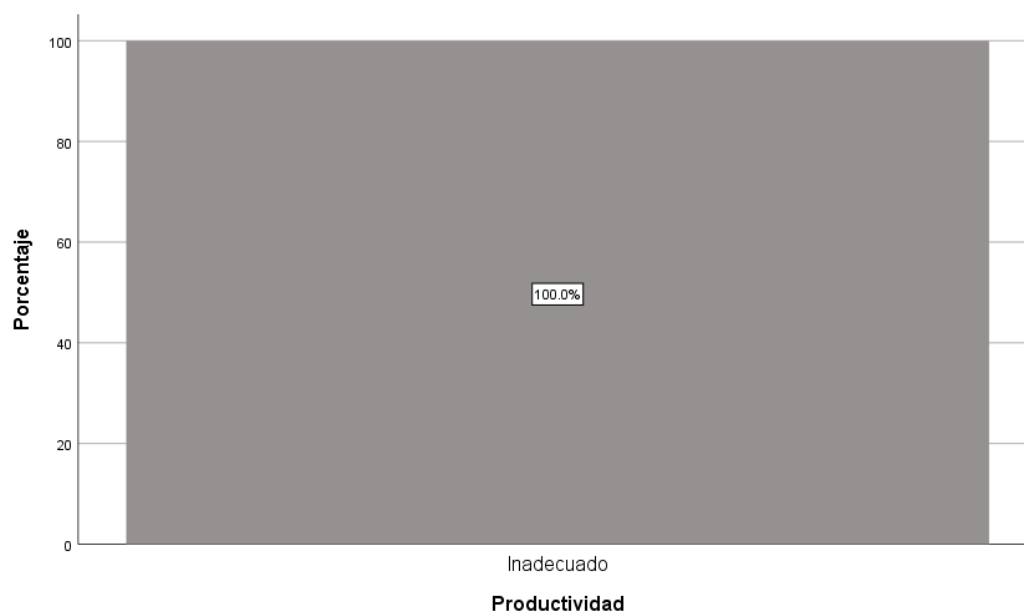


Figura 7. Estadísticos de la dimensión productividad del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

Análisis:

En relación con la productividad se ha encontrado un resultado en el cual el 100% del personal considera un nivel inadecuado dentro de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC. El indicador evaluado indica que la eficiencia operativa está completamente establecida y que la especialización o la preparación no resulta importante para el ascenso de puestos labores dentro de la empresa.

Tabla 12

Estadísticos de la dimensión reconocimiento del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	15	100.0
Moderado	0	0.0
Adecuado	0	0.0
Total	15	100.0

Nota. Tomado del cuestionario Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

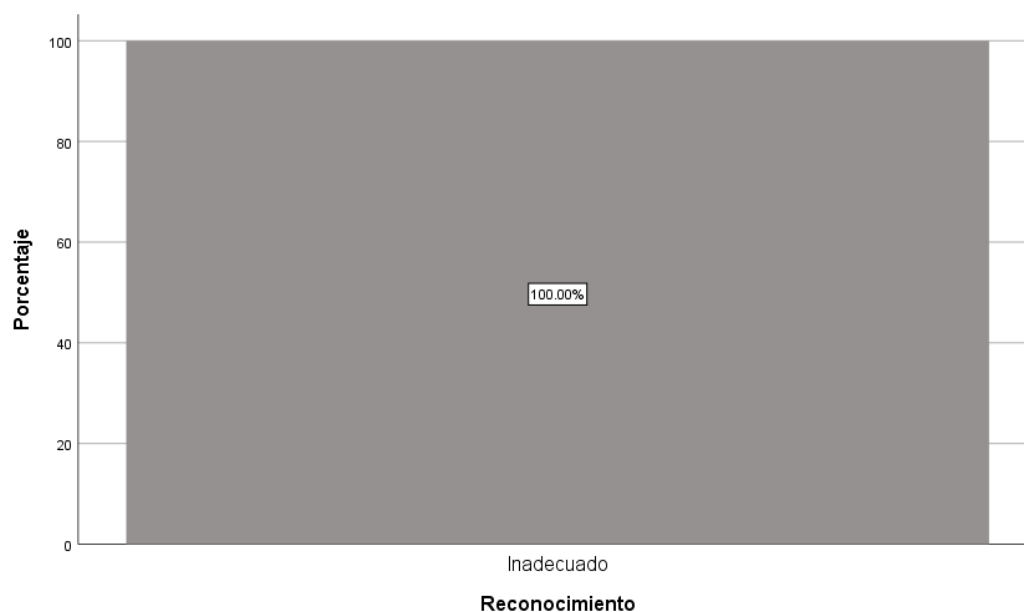


Figura 8. Estadísticos de la dimensión reconocimiento del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

Análisis:

Similar a los resultados de la dimensión iniciativa y productividad, la dimensión es percibida por el 100% del personal con un nivel inadecuado dentro de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC. Según los resultados de la empresa es posible visualizar que el personal no se encuentra satisfecho por el reconocimiento atribuido al trabajo realizado dentro de la empresa en estudio.

Tabla 13

Estadísticos de la dimensión comunicación del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	15	100.0
Moderado	0	0.0
Adecuado	0	0.0
Total	15	100.0

Nota. Tomado del cuestionario Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

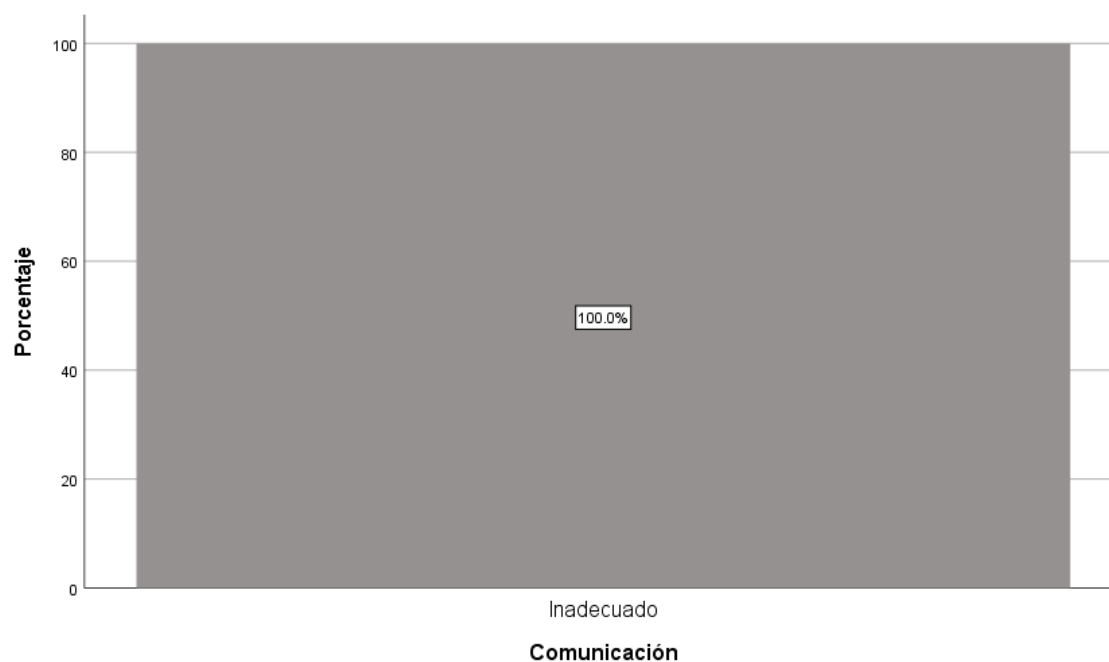


Figura 9. Estadísticos de la dimensión comunicación del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

Análisis:

La última dimensión comunicación también es percibida por el 100% del personal con un nivel inadecuado dentro de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC. Las relaciones interpersonales y la capacidad de interacción no han sido calificada como eficiente en la empresa. La ausencia de comunicación en la empresa puede generar ineficiencias en el desarrollo del servicio afectando a la calidad inclusive.

Tabla 14

Estadísticos de la variable desempeño laboral del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Baja	6	40.0
Regular	9	60.0
Alta	0	0.0
Total	15	100.0

Nota. Tomado del cuestionario Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

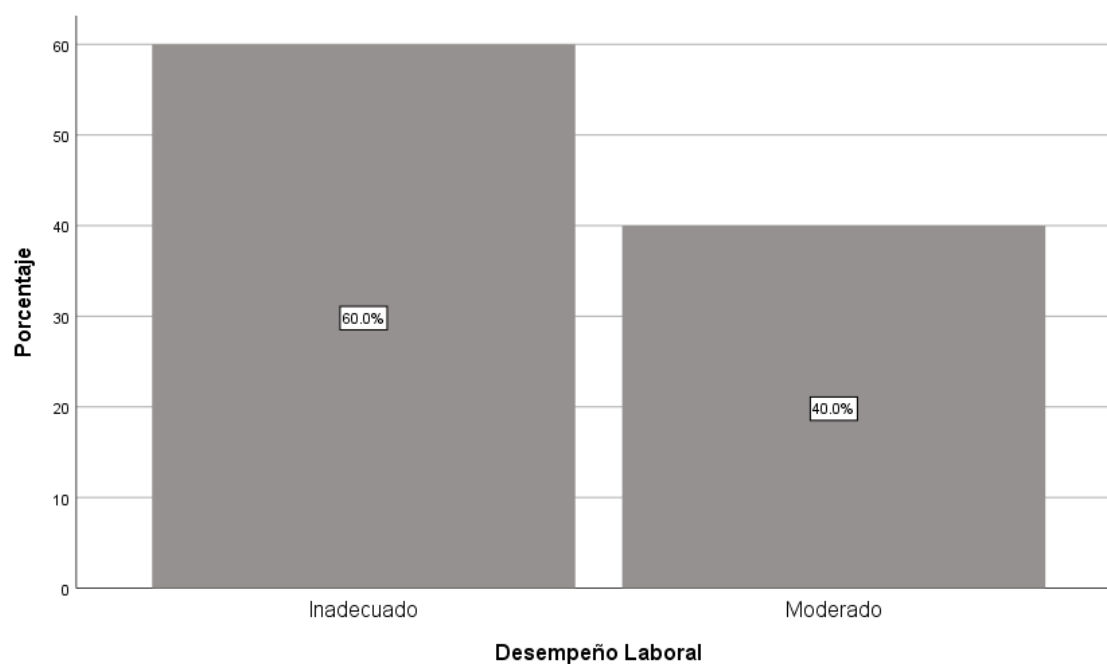


Figura 10. Estadísticos de la variable desempeño laboral del personal de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC.

Análisis:

En general, la variable desempeño laboral muestra resultados en los cuales el 60% califica el nivel como inadecuado; mientras que en la diferencia (40%) califica con un nivel moderado impulsado, principalmente, por la dimensión competencia. Estos hallazgos en la empresa de Transporte Móvil Bus SAC establecen que el personal no valora como adecuado el desempeño laboral dado que muchos indicadores y dimensiones fueron considerados como inadecuados, es así que se requiere que la empresa tome medidas para mejorar el desempeño.

5.3. Contrastación de resultados

Para la contratación de los resultados asociados a la prueba de hipótesis se ha procedido de la siguiente manera:

- Verificación de la normalidad de los datos que serán sometidos a prueba, aplicando los estadísticos de Shapiro-Wilk dado que la muestra es menor a 50 observaciones.
- Identificación de la prueba a usarse en la validación de la hipótesis, en caso de ser paramétricas o no paramétricas.
- Se ha definido que el nivel de significancia al 5%, el cual es apto para las ciencias administrativas y contables.
- Estimación de los estadísticos de la prueba de hipótesis.
- Conclusión de los resultados encontrados.

En base al procedimiento se verificó la normalidad de los datos según las variables de investigación. Primero se procede con las dimensiones de la variable motivación.

Los resultados de la significancia de los estadísticos Shapiro-Wilk arrojan valores mayores al nivel de significancia, por lo que los datos se distribuyen como una normal. Esto se observa en la variable motivación y sus dimensiones.

Tabla 15

Prueba de normalidad de la variable motivación y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores higiénicos	.971	15	.873
Factores motivadores	.973	15	.904
Motivación	.978	15	.954

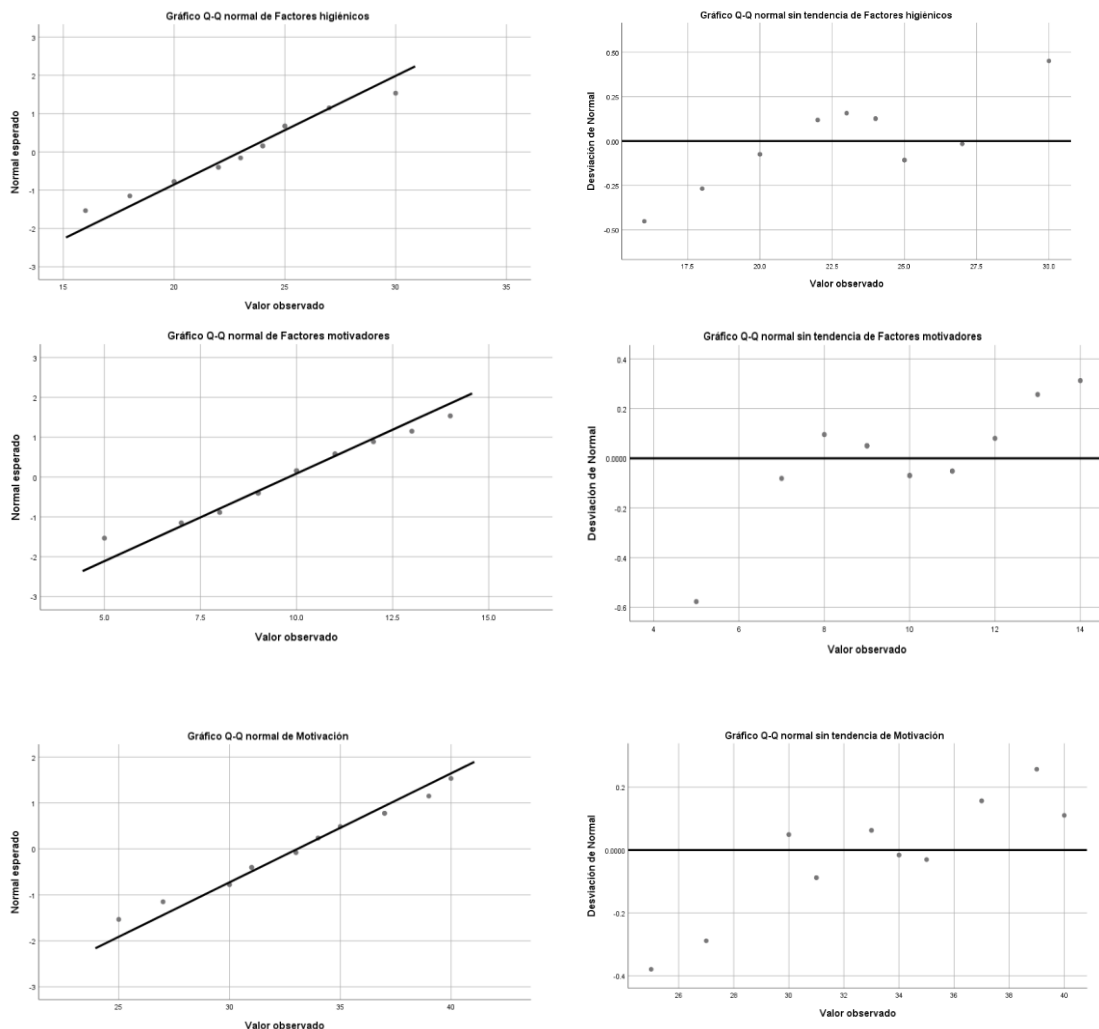


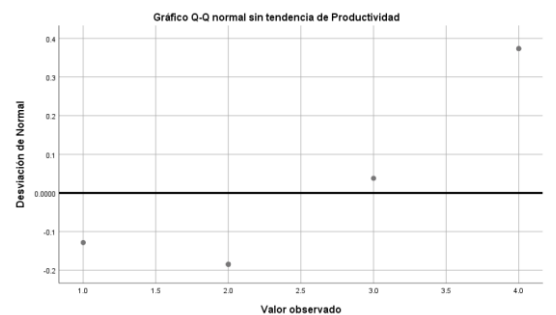
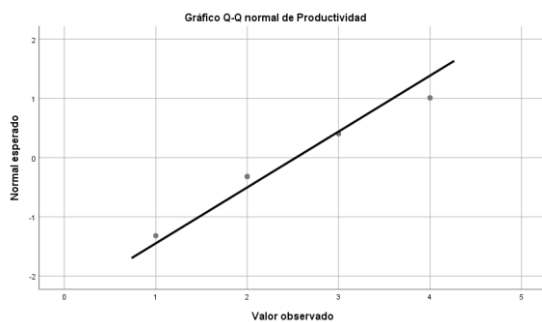
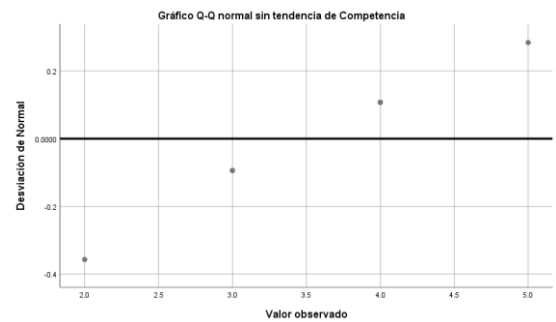
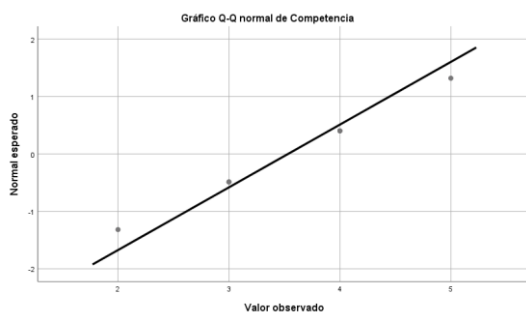
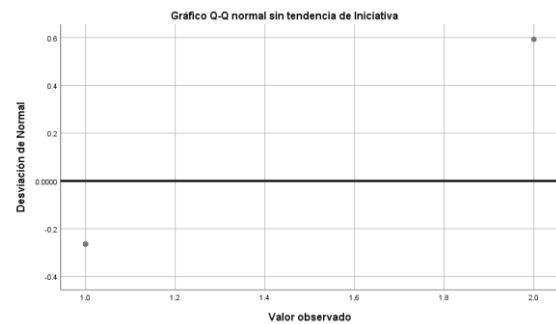
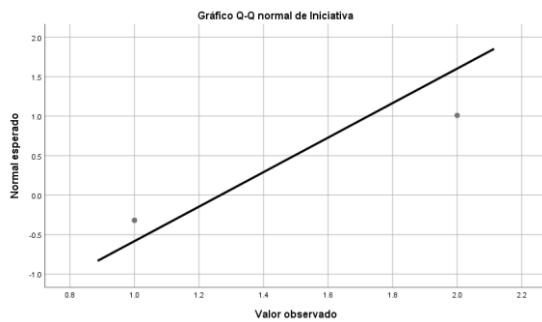
Figura 11. Prueba de normalidad mediante gráficos Q-Q normal de la motivación

De igual manera se ha verificado la normalidad de los datos de la variable desempeño laboral y sus dimensiones, cuyos resultados se muestran a continuación:

Tabla 16

Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Iniciativa	.561	15	.000
Competencia	.896	15	.082
Productividad	.840	15	.013
Reconocimiento	.830	15	.009
Comunicación	.881	15	.049
Desempeño Laboral	.847	15	.016



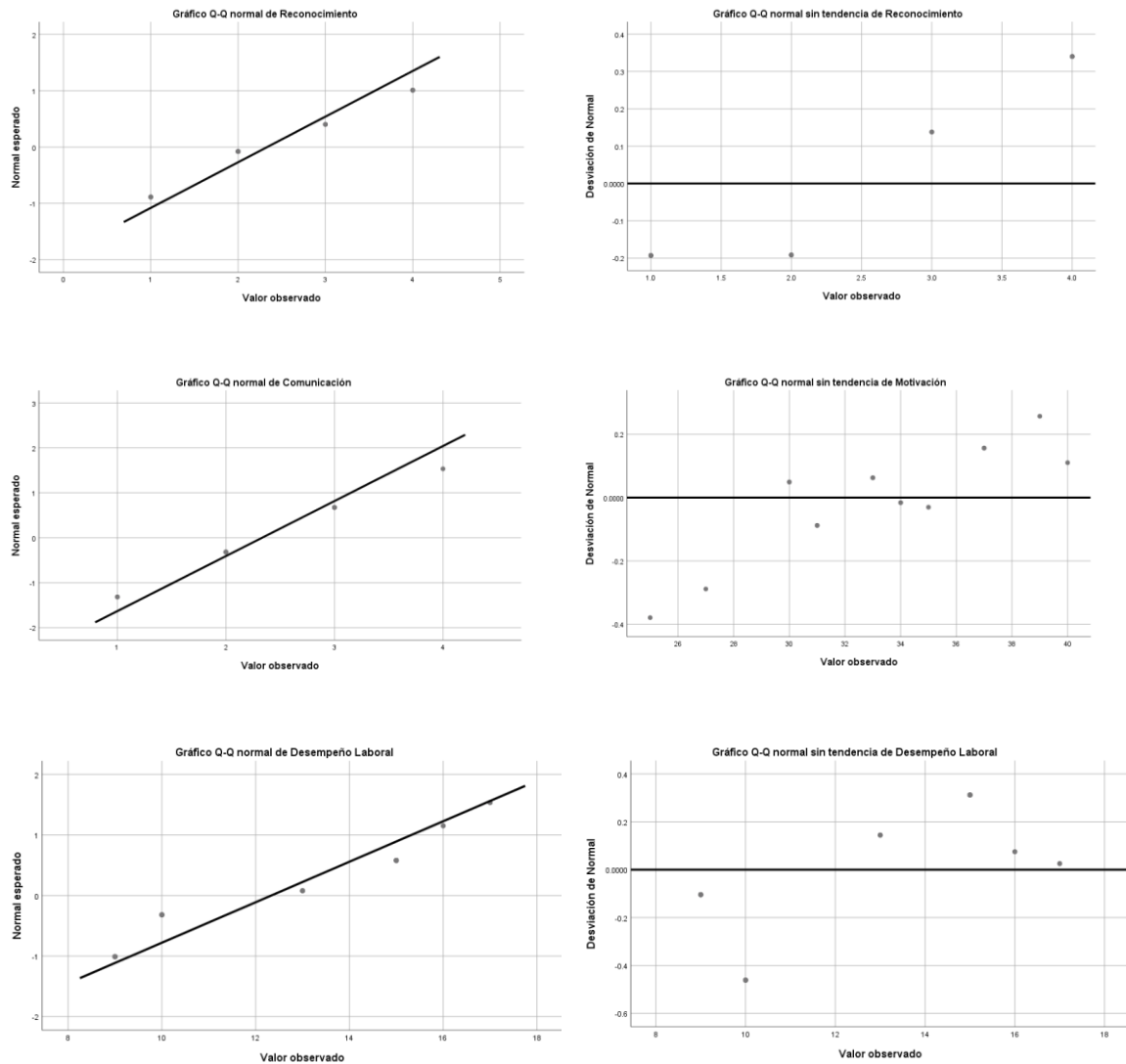


Figura 12. Prueba de normalidad mediante gráficos Q-Q normal de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

Evaluando la significancia de los estadísticos Shapiro-Wilk se obtiene que los datos no se distribuyen como una normal, excepto de la dimensión competencia, pues su valor resulta menor al nivel de significancia (5%). Asimismo, los gráficos Q-Q Normal no se ajustan apropiadamente a la línea de ajuste de normalidad de los datos. Teniendo en cuenta que los datos de la variable motivación se distribuyen como una normal y que los datos de la variable desempeño laboral no se distribuye como una normal se concluye que es necesario aplicar pruebas no paramétricas para la validación de la hipótesis, para evitar el sesgo de estimación dado que una variable no es normal.

Para el proceso de la prueba de hipótesis se ha considerado usar una prueba no paramétrica para la medición de la correlación, el cual es el rho de Spearman (ρ).

5.3.1. Prueba de la hipótesis general.

La hipótesis general establece que: Existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.

Formular la hipótesis de investigación

$$H_0: \rho = 0$$

(No existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.)

$$H_1: \rho \neq 0$$

(Existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.)

Fijar el nivel de significación (α): $\alpha = .05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación y significancia p-valor $<.05$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

d representa la diferencia de rangos entre las variables y n la cantidad de datos.

Decisión:

Tabla 17

Prueba de hipótesis general: Rho de Spearman

		Estadístico	Motivación
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.638
		Sig. (bilateral)	.011
		N	15

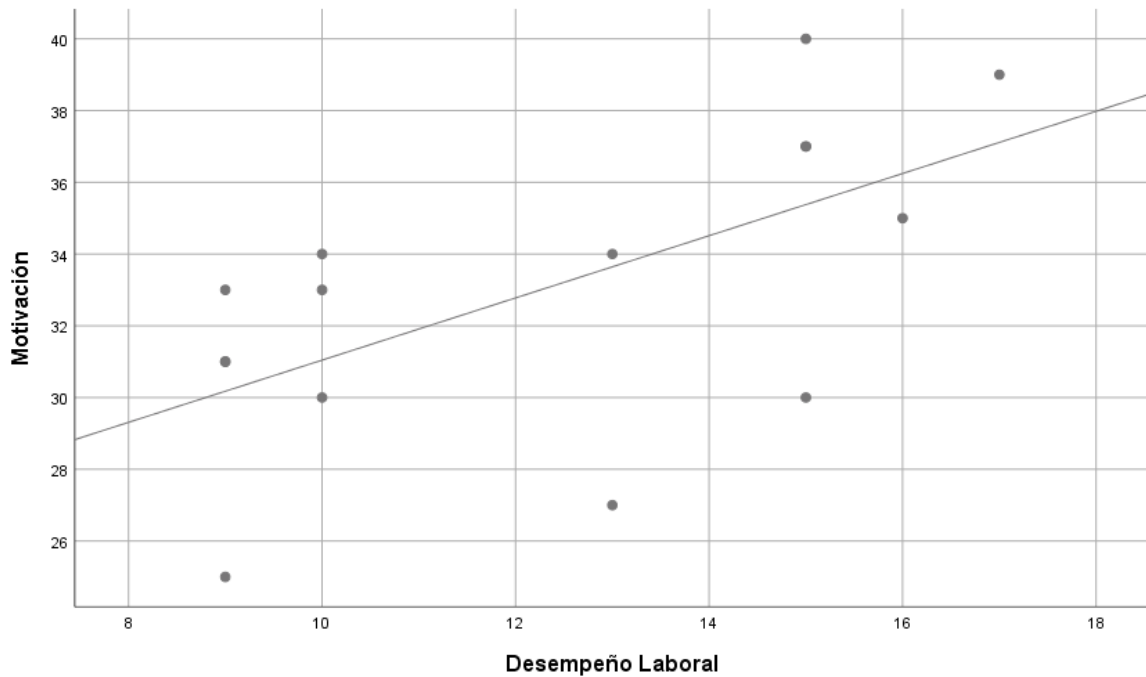


Figura 13. Gráfico de dispersión entre la motivación y el desempeño laboral.

Conclusión

Con un nivel de significancia del .05, hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019, toda vez que el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) fue de .638. Asimismo, se considera que existe una correlación directa moderada entre ambas variables.

5.3.2. Prueba de la primera hipótesis específica.

La primera hipótesis específica indica que:

Existe una relación directa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.

Formular la hipótesis de investigación

$$H_0: \rho = 0$$

(No existe una relación directa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.)

$$H1: \rho \neq 0$$

(Existe una relación directa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.)

Fijar el nivel de significación (α): $\alpha = .05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación y significancia p-valor $<.05$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

d representa la diferencia de rangos entre las variables y n la cantidad de datos.

Decisión:

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 1: Rho de Spearman

Estadístico		Factores higiénicos
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación .639
		Sig. (bilateral) 0.010
		N 15

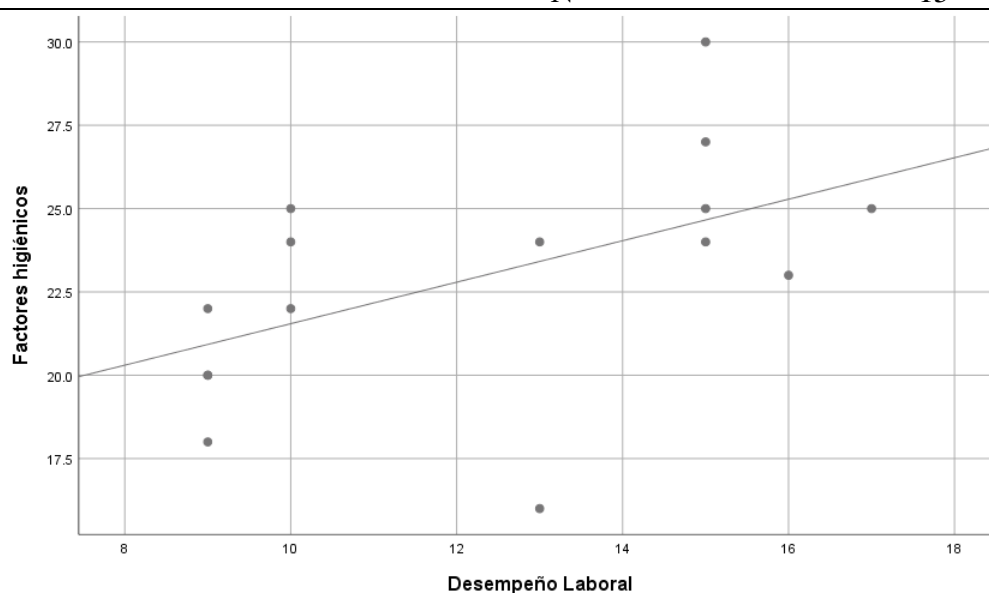


Figura 14. Gráfico de dispersión entre la dimensión factores higiénicos y el desempeño laboral.

Conclusión

Con un nivel de significancia del .05, hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe una relación directa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019, pues el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) fue de .639. Asimismo, se considera que ha identificado una correlación directa moderada entre la dimensión factores higiénicos y la variable desempeño laboral.

5.3.3. Prueba de la segunda hipótesis específica.

La segunda hipótesis específica de investigación indica que:

Existe una relación directa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.

Formular la hipótesis de investigación

$$H0: \rho = 0$$

(No existe una relación directa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.)

$$H1: \rho \neq 0$$

(Existe una relación directa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.)

Fijar el nivel de significación (α): $\alpha = .05$

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación y significancia p-valor $<.05$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

d representa la diferencia de rangos entre las variables y n la cantidad de datos.

Decisión:

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 2: Rho de Spearman

Estadístico	Factores motivadores		
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.891
		Sig. (bilateral)	.000
		N	15

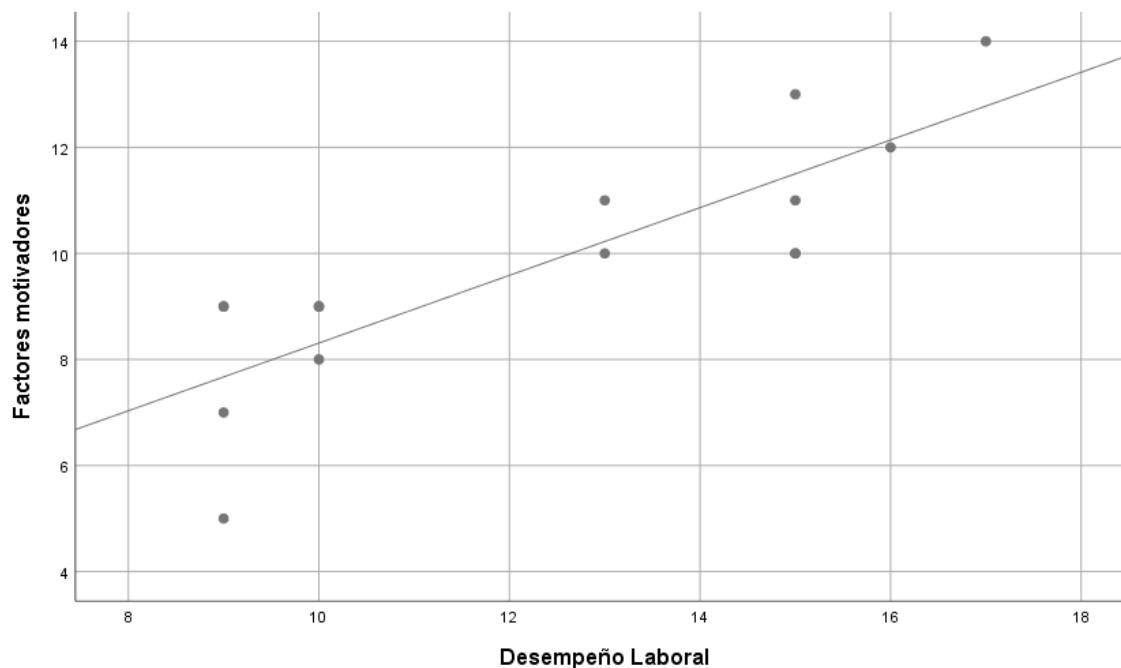


Figura 15. Gráfico de dispersión entre la dimensión factores motivadores y el desempeño laboral.

Conclusión

Con un nivel de significancia del .05, hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe una relación directa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019, dado que el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) fue de .891. De esta manera, se considera que existe una correlación directa alta entre la dimensión factores motivadores y la variable desempeño laboral.

Capítulo VI: Discusión

6.1. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación muestran que el nivel de motivación y desempeño laboral se encuentra en un estándar inferior, toda vez que el 60% califica como regular la motivación y un similar porcentaje menciona como inadecuado el desempeño laboral dentro de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo. A pesar de que los niveles son bajos se ha encontrado que la motivación y el desempeño laboral resultan tener una correlación directa, de manera que la baja y regular motivación estarían explicando el inadecuado desempeño laboral dentro de la empresa de estudio. El coeficiente de correlación de rho de Spearman entre las variables de estudio muestra una correlación directa moderada, pero significativa. Por lo que resulta necesario que la empresa aplique estrategias para mejorar estas variables sino por el contrario afectarán en la calidad del servicio en el futuro.

El personal laboral pasa la mayor parte de su tiempo en el lugar de trabajo, muchas veces las actividades se vuelven tediosas y rutinarias; pues al no tener algún tipo de motivador no se encuentran bien y por lo tanto se ve reflejado en la insatisfacción, baja productividad y una alta resistencia al cambio, viéndose afectado las metas, los objetivos, la calidad y finalmente la economía de la empresa. Las políticas inadecuadas de motivadores pueden generar una actitud negativa en el personal laboral, estas políticas se deben de aplicar según un análisis de la empresa, toda vez que existe una diversidad de características atribuidas al personal, de manera que dependerá del requerimiento de los recursos humanos.

La motivación representa un pilar fundamental en la satisfacción del personal laboral, pues genera una estabilidad laboral, beneficiando a la empresa en la disminución de costos por liquidación, publicación y tiempo en reclutamiento y selección de personal. Más bien, una adecuada motivación induce a una mayor productividad, aumento de ingresos, uso eficiente de

recursos y reducción de tiempos improductivos, y una buena imagen hacia el exterior por los buenos resultados.

Conclusiones

1. Se ha determinado una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019. El coeficiente de correlación de Spearman (ρ) fue de .638, el cual fue moderado y significativo. Asimismo, se ha encontrado que la motivación se encuentra en su mayoría (60%) en un nivel regular; mientras que el desempeño laboral en general es inadecuado (60%).

2. La relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019, es directa. El coeficiente de correlación de Spearman (ρ) estimado arrojó un .639, el cual se considera como moderado y significativo. Respecto a los factores higiénicos se han requiere impulsar los indicadores relacionados con los factores económicos, las condiciones físicas del trabajo, la seguridad, los factores sociales, y el status.

3. La relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019, es directa. El coeficiente de correlación de Spearman (ρ) estimado arrojó un .891, el cual se considera como alto y significativo. El personal no valora como adecuado el desempeño laboral dado que muchos indicadores y dimensiones fueron considerados como inadecuados, es así que se requiere que la empresa tome medidas para mejorar el desempeño.

Recomendaciones

1. La relación encontrada entre la motivación y el desempeño laboral es significativa dentro de la empresa de Transporte Móvil Bus SAC, de manera que uno de los factores de un inadecuado desempeño laboral estaría atribuido a esta variable. Se recomienda que la empresa aplique estrategias de incentivos monetarios y no monetarios para ofrecer impulsos al personal laboral; en su defecto podría desarrollar un plan de incentivos anual.

2. Es necesario que la empresa de Transporte Móvil Bus SAC impulse los factores higiénicos para mejorar desempeño laboral. Es así que se sugiere que brinde beneficios económicos, adecuadas condiciones físicas, estabilidad laboral, integración y mayor fluidez en la comunicación.

3. En relación con los factores motivadores se requiere que la empresa de Transporte Móvil Bus SAC brinde la apertura para tomar las ideas del personal laboral, así como permitir que haya reconocimientos por las labores correctamente realizadas en diversas fechas festivas para la empresa.

Referencias

- Álvarez, A. (2016). La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana. Diálogos de saberes, 127-143.
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Lima - Perú, 2013. Comunicación, 5 - 13.
- Chiavenato. (2004). Administración de recursos Humanos.
- Contreras, C. (2014). “Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014”. Perú. Cajamarca.
- Dankhe. (1986). metodología de investigación, nivel de investigación.
- Davis, & Newstrom. (1999). Metas del desempeño.
- Diccionario de administración y Finanzas. (1996). Enciclopedia Digital.
- Gallardo, E., Espluga, M., & Triado, X. (2007). ¿qué debemos saber sobre la motivación laboral? aproximación a un modelo de proceso motivacional en la organizaciones. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- García. (2013). La motivación laboral. . Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>.
- Joan, L. (2008). Apoyo a la autonomía, satisfacción de las necesidades, motivación y bienestar en deportistas de competición. España, Reino Unido.
- Kazukiyo, K. (1979). La mejora de la productividad, alternativa para salir de la crisis .
- Márquez. (2000). Retribución económica.
- Maslow, A. (1954). A Theory of Human Motivation, Psychological Review, vol. 50, 1943, pp. 370-396, , Addison-Wesley Longman. Nueva York: Tercera Edición.

- Maslow, A. (2012). Pirámide de Maslow.
- Miranda, L. (2014). La gestión del talento humano y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa creaciones Vaness de la Ciudad de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Montalvo, & Plasencia. (2015). Motivación intrínseca.
- Nash. (1989). Capacitación del trabajador.
- Newstrom, D. y. (2003). Satisfacción Laboral.
- Ñaupas. (1995). Metodología de investigación.
- Robbins, P., & Coulter, M. (2013). Administración. Un empresario Competitivo. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, D., & Rojas, M. (2009). Satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en el área de pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”, ubicado en la Parroquia Caricuao UD-2 en Caracas durante el primer semestre de 2009. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Vásquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Lima: Universidad Nacional de Mayor de San Marcos.

Apéndice A

Matriz de Consistencia

Título: “La Motivación Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De La Empresa De Transportes Móvil Bus Sac En La Provincia De Huancayo, 2019”

Autor: Cutti Tello, María Inés;

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología	Muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación directa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la</p>	<p><u>Dependiente</u> Desempeño laboral:</p> <p><u>Independiente</u> Motivación: Frederick Irving Herzberg (1923-2000) fue un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas.</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicadas por que con base en la investigación básica pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales</p> <p>Nivel de Investigación: descriptivo correlacional</p> <p>Método General: Método científico</p> <p>Método Específico: Hipotético deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Universo: La población está conformada por los 15 trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC, de los cuales se les realizará una encuesta. Se considera a toda la población como muestra para la evaluación de las variables, por ser un número reducido y por tener acceso a todos los empleados de la empresa.</p>	<p>Técnicas: La encuesta, estadísticamente representativa será la técnica que se empleará para obtener información ya que tiene una gran capacidad para estandarizar datos.</p> <p>Instrumentos: Se realizó primero la</p>

<p>Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019? ¿Cuál es la relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019?</p>	<p>empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019. Determinar la relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.</p>	<p>provincia de Huancayo, 2019. Existe una relación directa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.</p>	<p>Herzberg propuso la Teoría de los dos factores, también conocida como la “Teoría de la motivación e higiene”.</p>			<p>operacionalización de variables que es la que terminó las dimensiones e indicadores de estudio para realizar el cuestionario respectivo.</p>
--	---	---	--	--	--	---

Apéndice B

Instrumento de Investigación

Cuestionario

Instrucciones:

El presente instrumento forma parte de una investigación, que se está llevando a cabo en su empresa “Móvil Bus SAC”, con el objetivo de conocer cuáles son las características de los efectos de la “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de la empresa de transportes Móvil Bus SAC - Huancayo” y proponer alternativas de solución a las necesidades de recursos para la información de la toma de decisiones.

La presente encuesta consta de 20 preguntas para responder. Se le asegura que la información que ustedes registraron es de estricta reserva y solo será utilizado para culminar la investigación y presentar las propuestas y alternativas. Los autores de la presente investigación agradecen su valioso aporte y le garantiza el anonimato y la confidencialidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta

Sexo: M () F ()

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. fecha de encuesta://
- 1.2. Sexo: M () F ()
- 1.3. Edad:
- 1.4. Procedencia:
- 1.5. Idioma:
- 1.6. Puesto de trabajo:
- 1.7. Tiempo de servicio:

II.- ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL:

1. ¿Se siente satisfecho con los beneficios económicos que le brinda la empresa?

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) A veces.
- d) Pocas veces
- e) Nunca

2. ¿Se siente motivado(a) con el sueldo que la empresa le brinda?

- a) Siempre
- b) Casi siempre.
- c) A veces.
- d) Pocas veces
- e) Nunca.

3. ¿Se siente satisfecho con la infraestructura de su centro de trabajo?

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) A veces.
- d) Pocas veces
- e) Nunca.

4. ¿En su centro de trabajo cuenta con algún manual de funciones que controle las actividades laborales?

- a) Siempre.
-

b) Casi siempre.

c) A veces.

d) Pocas veces

e) Nunca.

5. ¿Cuenta con estabilidad laboral en su centro de trabajo?

a) Siempre.

b) Casi siempre.

c) A veces.

d) Pocas veces

d) Nunca.

6. ¿Considera que se respeta la jornada laboral en la organización?

a) Siempre.

b) Casi siempre.

c) A veces.

d) Pocas veces

e) Nunca.

7. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?

a) Siempre.

b) Casi siempre.

c) A veces.

d) Pocas veces

e) Nunca.

8. ¿Cómo califica su relación con los compañeros?

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) A veces.
- d) Pocas veces
- e) Nunca.

9. ¿Considera que en la empresa los colaboradores antiguos cuentan con más privilegios?

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) A veces.
- d) Pocas veces
- e) Nunca.

10. ¿Considera que existe integración y comunicación entre los colaboradores en la organización?

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) A veces.
- d) Pocas veces
- e) Nunca.

11. ¿En su centro de trabajo considera que existe la posibilidad de expresar sus ideas?

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) A veces.
-

d) Pocas veces

d) Nunca.

12. ¿En la organización, usted siente que puede desarrollarse personal y profesionalmente?

a) Siempre.

b) Casi siempre.

c) A veces.

d) Pocas veces.

e) Nunca.

13. ¿La organización le reconoce su buen desempeño?

a) Siempre.

b) Casi siempre.

c) A veces.

d) Pocas veces

e) Nunca.

14. ¿En la organización logra sus objetivos?

a) Siempre.

b) Casi siempre.

c) A veces

d) Pocas veces

e) Nunca.

15. ¿El jefe de la organización supervisa constantemente su desempeño laboral?

a) Siempre.

- b) Casi siempre.
- c) A veces.
- d) Pocas veces
- e) Nunca.

16. ¿Considera que los colaboradores rinden en su centro de labor?

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) A veces.
- d) Pocas veces
- e) Nunca.

17. ¿Considera que se respeta los valores éticos en la organización?

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) A veces.
- d) Pocas veces
- e) Nunca.

18. ¿Considera que los títulos o grados son importantes para ascender de puesto en la organización?

-
- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) A veces.
- d) Pocas veces
- d) Nunca.

19. ¿Se siente satisfecho, por el reconocimiento de su labor en la organización?

a) Siempre.

b) Casi siempre.

c) A veces.

d) Pocas veces

d) Nunca.

20. ¿Considera que la comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?

a) Siempre.

b) Casi siempre.

c) A veces.

d) Nunca.

Apéndice C

Evidencias

