

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE AGOSTO 2018

Tema: “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera Martha Cecilia Grijalva Ortiz

Director: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la UTA/Facultad de Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez, Magíster, e Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA. designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato” elaborado y presentado por la Ingeniera Martha Cecilia Grijalva Ortiz, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Howard Fabián Chávez Yépez, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Martha Cecilia Grijalva Ortiz, autora bajo la dirección del Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster, director del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Martha Cecilia Grijalva Ortiz
C.C. 1803854585

AUTORA

Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca, Mg.
C.C. 1803079761

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de titulación sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. Martha Cecilia Grijalva Ortiz
C.C. 1803854585

ÍNDICE GENERAL

A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA UTA.	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE TABLAS	vii
ÍNDICE GRÁFICOS	ix
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
EXECUTIVE SUMMARY	xiv
INTRODUCCIÓN	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS	2
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	4
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	4
2.1. Área de conocimiento.....	4
2.2. Líneas de investigación	4
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	4
3.1. Tiempo de ejecución	4
3.2. Financiamiento	4
3.3. Autor/es	5
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.. 5	
4.1. Definición del problema de la investigación.....	5
4.2. Objetivos de la investigación	9
4.2.1. Objetivo General.....	9
4.2.2. Objetivo(s) específico(s).....	9
4.3. Justificación de la investigación.....	9
4.4. Marco teórico referencial	10
4.4.1 Antecedentes investigativos.....	10

4.4.2. Fundamentos teóricos de las variables	15
4.4.2.1. Variable independiente: Motivación	15
4.4.2.2. Variable dependiente: Desempeño laboral	25
4.5. Metodología.....	32
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	45
6. CONCLUSIONES	76
7. RECOMENDACIONES	77
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
9. ANEXOS	85

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Recursos Financieros.	4
Tabla 2: Teorías de la motivación de los empleados.....	23
Tabla 2: Población.....	34
Tabla 3: Muestra.....	35
Tabla 5: Tabla validación expertos: Variable independiente – Motivación.....	39
Tabla 6: Tabla validación expertos: Variable dependiente - Desempeño Laboral	40
Tabla 7: Resumen de procesamiento de casos	41
Tabla 8: Estadísticos de fiabilidad – Motivación laboral	42
Tabla 9: Resumen de procesamiento de casos	42
Tabla 10: Estadísticos de fiabilidad – Desempeño laboral.....	42
Tabla 11: Área al que pertenece	46
Tabla 12: Tiempo de trabajo	47
Tabla 13: Incentivos de la empresa	48
Tabla 14: Opiniones por parte de los colaboradores	49
Tabla 15: Relaciones positivas entre compañeros.....	50
Tabla 16: Trabajo en equipo.....	51
Tabla 17: Organización en las tareas.....	52
Tabla 18: Opinión de las cosas que no estoy de acuerdo	53
Tabla 19: Pregunta 7 – Motivación	54
Tabla 20: Formar parte de un equipo de trabajo	55
Tabla 21: Incentivos por parte de la empresa.....	56
Tabla 22: Remuneración percibida.....	57
Tabla 23: Resultados variable Motivación	58

Tabla 24: Responsabilidad en las labores.....	60
Tabla 25: Aportar ideas	61
Tabla 26: Uso de recursos	62
Tabla 27: Aptitud para subir de cargo	63
Tabla 28: Trato con los clientes y compañeros	64
Tabla 29: Comunicación efectiva.....	65
Tabla 30: Capacidad de resolver problemas.....	66
Tabla 31: Planificación de actividades	67
Tabla 32: Relaciones de confraternidad	68
Tabla 33: Apoyo de los compañeros	69
Tabla 34: Escala de medición desempeño laboral.....	70
Tabla 35: Resultados variable desempeño laboral	70
Tabla 36: Tabla Chi-Crítico	73
Tabla 37: Frecuencias observadas y esperadas	74
Tabla 38: Tabla de prueba del chi-cuadrado	74

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Área al que pertenece	46
Gráfico 2: Tiempo de trabajo	47
Gráfico 3: Incentivos de la empresa	48
Gráfico 4: Opiniones por parte de los colaboradores	49
Gráfico 5: Relaciones positivas entre compañeros.....	50
Gráfico 6: Trabajo en equipo.....	51
Gráfico 7: Organización en las tareas.....	52
Gráfico 8: Opinión de las cosas que no estoy de acuerdo	53
Gráfico 9: Pregunta 7 – Motivación	54
Gráfico 10: Formar parte de un equipo de trabajo	55
Gráfico 11: Incentivos por parte de la empresa.....	56
Gráfico 12: Remuneración percibida	57
Gráfico 13: Resultado variable Motivación	59
Gráfico 14: Responsabilidades en las labores	60
Gráfico 15: Aportar ideas	61
Gráfico 16: Uso de recursos	62
Gráfico 17: Aptitud para subir de cargo	63
Gráfico 18: Trato con los clientes y compañeros	64
Gráfico 19: Comunicación efectiva.....	65
Gráfico 20: Capacidad de resolver problemas	66
Gráfico 21: Planificación de actividades.....	67
Gráfico 22: Relaciones de confraternidad	68
Gráfico 23: Apoyo de los compañeros	69
Gráfico 24: Resultado variable Desempeño Laboral	71

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios quien me brindo una nueva oportunidad de vida.

A mis padres José Grijalva un ejemplo de persona, responsable, honesto, perseverante y Marthita Ortiz una excelente madre dedicada a sus hijas demostrándonos día a día el significado del amor y que desde el cielo me ha seguido apoyando.

A mis hijas Camila y Sophia, quienes son la razón de mi existir.

A mis hermanas Susana, Maricela y Gabriela por su cariño y apoyo incondicional en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Por medio del presente trabajo de titulación quiero expresar mi agradecimiento a la Empresa que me brindó las facilidades para desarrollarlo.

A mi director Ing. Jorge Jordán y a los docentes Ing. Fabián Chávez, Ing. Leonardo Ballesteros, Ing. Santiago Peñaherrera e Ing. Cesar Guerrero por el apoyo brindado durante este proceso.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FAIRIS C.A., DE LA CIUDAD DE
AMBATO

AUTORA: *Ingeniera Martha Cecilia Grijalva Ortiz*

DIRECTOR: *Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster.*

FECHA: *11 de junio del 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

En los últimos años, la motivación de talento humano es una temática realmente significativa para todas las organizaciones, porque, por medio de un personal motivado se puede lograr grandes resultados favorables tanto para la empresa como para los propios trabajadores, a esto se suma la importancia del desempeño laboral que al igual que la motivación es un factor relevante que mide el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos individual e institucionales.

El propósito del presente trabajo investigativo tiene como objetivo establecer como la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato, porque, se ha identificado una problemática que afecta el desempeño y que se refiere a la desmotivación laboral por una variedad de factores que dificultan una eficaz gestión del talento humano.

Para el desarrollo de esta investigación se empleó la metodología con enfoque cuantitativo para análisis de la problemática y determinar los niveles de motivación laboral del personal de la empresa, por otra parte, también se aplicó la investigación de campo y bibliográfica, conjuntamente con el tipo de investigación descriptiva y correlacional que permitieron asociar las variables de forma estadística, a través de la

información obtenida de los resultados. Se realizó una investigación a una muestra de 174 trabajadores conformada por 21 empleados admirativos y 153 trabajadores operativo de la empresa Fairis C.A en la ciudad de Ambato, que luego se analizó estadísticamente los resultados recolectados por medio de una encuesta.

De acuerdo a los resultados obtenidos se comprobó, que, si existe una relación entre la variable de motivación y desempeño laboral, pues, la realizar el cálculo del chi-cuadrado se obtuvo un valor de 513,552 X^2 calculado y 287,8815 X^2 crítico lo que conlleva a decidir que se acepta la hipótesis H_0 y se rechaza la H_1 ; es decir, la motivación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato.

Por medio de los resultados se concluyó que, con una adecuada motivación en los trabajadores se puede conseguir un nivel de desempeño laboral eficiente, conllevando a cumplir los objetivos institucionales y elevar la productividad de la institución, logrando además la satisfacción personal y profesional en los propios colaboradores.

DESCRIPTORES: COLABORADORES, DESEMPEÑO LABORAL, EFICIENCIA, GESTIÓN, MOTIVACIÓN, RELACIONES INTERPERSONALES, TALENTO HUMANO, COMPORTAMIENTO, PRODUCTIVIDAD, SATISFACCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

THEME: THE MOTIVATION AND ITS INFLUENCE ON THE WORK
PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE COMPANY FAIRIS C.A., OF
THE CITY OF AMBATO

AUTHOR: *Ingeniera Martha Cecilia Grijalva Ortiz*

DIRECTED BY: *Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster.*

DATE: *11 de junio del 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

In recent years, the motivation of human talent is a really significant issue for all organizations, because, through a motivated staff, great favorable results can be achieved both for the company and for the workers themselves, to this is added the importance of job performance, which, like motivation, is a relevant factor that measures worker behavior in pursuit of individual and institutional goals.

The purpose of this investigative work aims to establish how motivation influences the work performance of the workers of the company Fairis C.A. of the city of Ambato, because a problem has been identified that affects performance and refers to job demotivation due to a variety of factors that make effective management of human talent difficult.

For the development of this research, the methodology with an approach quantitative approach to analyze the problem and determine the levels of work motivation of the company staff, on the other hand, the research of field and bibliographic, together with the type of descriptive and correlational research that allowed associating the variables statistically, through the information obtained from the results. An investigation was carried out on a sample of 174 workers made up of 21 admiring employees and 153

operational workers of the Fairis C.A company in the city of Ambato, which was then statistically analyzed the results collected through a survey.

According to the results obtained, it was found that, if there is a relationship between the motivation variable and work performance, then, when performing the chi-square calculation, a value of 513.552 χ^2 calculated and 287.8815 χ^2 critical was obtained, which led to decide that hypothesis H0 is accepted and H1 is rejected; In other words, motivation does influence the work performance of the workers of the company Fairis C.A. from the city of Ambato.

Through the results, it was concluded that, with adequate motivation in the workers, an efficient level of work performance can be achieved, leading to meeting the institutional objectives and raising the productivity of the institution, also achieving personal and professional satisfaction in their own collaborators.

KEYWORDS: *EMPLOYEES, JOB PERFORMANCE, EFFICIENCY, MANAGEMENT, MOTIVATION, INTERPERSONAL RELATIONSHIPS, HUMAN TALENT, BEHAVIOR, PRODUCTIVITY, PERSONAL AND PROFESSIONAL SATISFACTION.*

INTRODUCCIÓN

La investigación se estructura con base al siguiente detalle:

En la primera sección se describe el tema del proyecto de investigación que se va a desarrollar; en la segunda sección se determinan las líneas de investigación que se enfocan en el área Administrativa y el Desarrollo humano y Social Integral; en tal sentido, en la tercera sección también se detalla de la información del trabajo de titulación en el que se identifica el tiempo de ejecución, el financiamiento del trabajo investigativo y los datos de la autora del proyecto.

En cuarta sección se establece la definición del problema de investigación con base a los antecedentes investigativos del tema desarrollados por varios autores relacionados al tema principal, conjuntamente con la determinación de los objetivos, general y específicos, como también la justificación de la misma. Además, en esta sección se precisa el marco teórico que está conformando por los antecedentes investigativos y fundamentos teóricos de cada variable.

Asimismo, se estableció la metodología para obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación; determinando el enfoque, modalidad, tipos de investigación, la identificación de la población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de información, validez del instrumento por medio del método Alpha de Cronbach, y la determinación de la relación entre variables a través del método del Chi Cuadrado.

En la quinta sección se describen los resultados finales de la aplicación de los instrumentos; seguido de las conclusiones a las que se llegó por medio del desarrollo de la investigación y con base a los objetivos planteados; juntamente con las recomendaciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Motivación: acciones que inducen a un individuo a llevar a cabo ciertas labores y a mantener firme su conducta, voluntad e interés para alcanzar todos los objetivos trazados, por medio de su esfuerzo individual o colectivo.

Desempeño laboral: es la muestra de las competencias laborales que logra un trabajador integrando sus conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones y valores que ayudan a obtener los resultados esperados en relación a las exigencias productivas de la empresa.

Eficiencia: se relaciona a la utilización los recursos disponibles de manera racional con el fin de llegar a la meta deseada. Además, se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos fijados en un mínimo tiempo y un menor uso de medios. recursos.

Interrelación: hace referencia a las relaciones interpersonales, vínculos que se forman a partir de apropiadas comunicaciones y vivencias compartidas en conjunto, mismas que hacen que cada individuo se adapte a una cierta actitud sociable y reciproca hacia el otro.

Incentivos: se trata de algo tangible o simbólico que estimula a un individuo a incrementar la producción y mejorar el rendimiento. Es la estimulación que se le concede a un individuo por su buen desempeño en cualquier ámbito (laboral, afectivo, etc.).

Trabajo en equipo: es la organización de un grupo de personas para alcanzar un objetivo en común a los cuales se le asigna el nombre de equipo. También, se conoce como el esfuerzo humano conjunto para desarrollar una actividad productiva.

Sentido de pertenencia: es el sentir o sentimiento de un individuo de pertenecer a un equipo, grupo o empresa. Además, es la identificación subjetiva que una persona experimenta dentro de una organización, en donde se siente cómodo, bienvenido y/o aceptado.

Ambiente de trabajo: el ambiente de trabajo se refleja en las condiciones que el trabajador conlleva dentro del entorno laboral. Por su parte, este ambiente se compone de todas las situaciones que inciden en la actividad dentro de una oficina, empresa, etc.

Optimización de recursos: es un conjunto de técnicas para mejorar el aprovechamiento de los recursos disponibles de una organización, por medio de esto se busca ahorrar ciertos recursos, ya sean financieros o humanos, para mejorar la situación de la compañía.

Aptitud: es la condición de una persona en relación a sus capacidades y posibilidades de aprender en el ámbito laboral, llevando a cabo la ejecución de actividades a un ritmo y un rendimiento óptimo.

Comunicación efectiva: busca que la persona exprese un mensaje de manera directa, clara, y precisa, evitando confusiones o malos entendidos, es decir la comunicación efectiva permite realizar un proceso de información entendible con el propósito de que el mensaje sea comprendido

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

El área de conocimiento de la presente investigación es: Administración.

2.2. Líneas de investigación

Acorde a la titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas la línea de investigación de la presente indagación es: Desarrollo humano y social integral.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

10 de abril 2019 al 30 de septiembre 2021

3.2. Financiamiento

La presente investigación se realiza con autofinanciamiento, se aprecia disponer de un presupuesto de \$2.000 (dos mil con 00/100 dólares americanos) como se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1: Recursos Financieros.

Recursos	Valor (USD)
Asesorías	900,00
Materiales	400,00
Movilización	300,00
Material Bibliográfico	50,00
Imprevistos	350,00
Total de Presupuesto	2.000,00

Elaborado por: Martha Grijalva

3.3. Autor/es

- Nombre: Grijalva Ortiz Martha Cecilia
- Grado Académico: Tercer nivel
- Teléfono: 032-520-415 / 0995984736
- Correo Electrónico: marty_g23@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Definición del problema de la investigación

En la actualidad hay una serie de investigaciones sobre la motivación y cómo ésta influye en el desempeño laboral. Desde el punto de vista de los empresarios se plantean la siguiente interrogante: ¿Cómo motivar al empleado? para que estos contribuyan con los objetivos o metas a alcanzar por su departamento o área. Para motivar adecuadamente al empleado es necesario conocer sus gustos, necesidades, preferencias y sobre todo a quien se está motivando, debido a que las personas son complejas y únicas, entorno a su comportamiento y actitudes. Ante lo expuesto, Armijos, Bermúdez, y Mora (2019) afirman que el Departamento de Recursos Humanos es uno de los pilares fundamentales de las organizaciones para definirse y consolidarse en el mercado laboral de la empresa.

En este contexto, de acuerdo con la investigación de Vargas (2019), en los primeros inicios de la industrialización generaron complejidades en las relaciones personales dentro del mercado laboral, ya que, se presentó una disminución considerable de la productividad en las empresas y un aumento de la desmotivación e inapropiados ambientes laborales para los trabajadores. Para equilibrar esta situación fue necesario encontrar un equilibrio entre los intereses de los empresarios y los intereses de los trabajadores.

Es así que, en 1920, con la creación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se empezó a plantear la importancia del bienestar de los trabajadores y se inició la legislación sobre las condiciones laborales. A partir de estas condiciones, a

mediados del siglo XX se empezó a relacionar la motivación con el rendimiento laboral del trabajador y su satisfacción según Corina (2019), “los primeros estudios concluirían que un trabajador que se sentía motivado en su trabajo, era más eficaz y más responsable, y, además, podría generar un buen clima laboral” (p.11).

A partir de estas conclusiones, las empresas tomaron la decisión de analizar, qué buscan los trabajadores, cuál es su escala de necesidades, qué desean satisfacer con su trabajo, cuáles son sus intereses, con qué trabajos se sienten más identificados, que tareas les reportan más, entre otros, con estos análisis se esperaba conseguir que el personal se sintiera realizado como personas y como trabajadores. En los últimos años, la motivación de talento humano dentro de las organizaciones ha venido a revolucionar los mecanismos en la búsqueda del éxito.

Al motivar al personal, se tiene como meta primordial garantizar que el personal mejore sus actividades y se adapte a los cambios que se presenten en el entorno. Para ello, se necesita tener una visión estratégica que permita mirar hacia el futuro, anticipar necesidades, e incluso, a generar su propio futuro. En todo este proceso de cambio en la empresa es clave la existencia de altos niveles de capacitación, tanto en los jefes y los trabajadores, con lo que le permitirá a la empresa desarrollar una mejor productividad.

Es esencial que una organización y sus gerentes comprendan lo que realmente motiva a sus empleados, si pretenden maximizar el desempeño organizacional (Lee & Raschke, 2016). La motivación se ha empleado en diferentes formas de gestión del talento humano en las empresas a nivel mundial, puesto que se considera un rubro importante para alcanzar las metas de la organización y enfrentar la competitividad, empresas comprometidas con el personal logran mejores resultados en los mercados, se posicionan con una buena reputación y son reconocidos por sus clientes por promover el desarrollo profesional de su talento humano.

La gestión eficaz de los recursos humanos lleva a las empresas a crear una ventaja competitiva sobre sus competidores. Las compañías deben aplicar una buena gestión para aumentar la motivación, el conocimiento, las habilidades y la capacidad de los empleados que llevarán a la empresa a recibir una ventaja competitiva. Los campos de

la gestión de recursos humanos como; reclutamiento y selección, capacitación, promoción laboral, participación, creación de trabajo en equipo, evaluación del desempeño, compensación, promoción de la equidad, comunicación de la organización, disminución de la distancia de poder, gestión de conflictos, seguridad en el lugar de trabajo y políticas de seguridad se han empleado en muchos estudios de sistemas de trabajo de alto desempeño para confirmación de la relación entre la gestión de recursos humanos y la eficacia de los empleados.

La motivación es un factor de relevancia en el desempeño laboral de las organizaciones. Según un estudio de Global Engagement Index (GEI) a nivel mundial, concluye que pocos trabajadores están comprometidos con su actividad laboral y la empresa debido a los ambientes laborales (Evia, 2015).

La motivación es esencial en las empresas porque determinan su crecimiento y productividad. Al respecto, Kuranchie y Amponsah (2016) menciona que el personal de cualquier industria es un recurso clave para el éxito. La forma en que una empresa gestiona su fuerza laboral determina su capacidad para establecer y mantener una ventaja competitiva sobre otras empresas. La baja satisfacción laboral puede resultar en costosas rotaciones, ausentismo, tardanzas e incluso mala salud mental.

El activo más valioso y volátil de cualquier institución es una fuerza de trabajo estable, bien motivado, competente, dedicado y productivo. Un gerente se esfuerza continuamente por obtener un mejor rendimiento de su inversión de capital, pero cuando este esfuerzo se dirige hacia la parte humana del capital de la empresa, el gerente se centra en un problema recurrente en la actividad empresarial: la “motivación de los empleados”. Sin una mayor motivación de los empleados, la organización corre el riesgo de perder empleados valiosos y estará en desventaja para atraer a los mejores talentos potenciales por su reputación en la gestión del talento humano.

Hay una serie de causas relacionadas con el bajo nivel de la motivación del personal en una empresa, por ejemplo, se identifica como una externa. Kalhor, Jhatial, y Khokhar (2017) menciona que la crisis financiera impacta directamente en el desempeño organizacional. Alhassan et al. (2020) plantea que una consecuencia de la desmotivación es la tasa de rotación de los empleados, que es necesario minimizar y

retener a los colaboradores productivos, para ello la gerencia debe mejorar sus condiciones de trabajo y motivarlos para su trabajo.

En Ecuador, las empresas dan mayor énfasis solamente al alcance de resultados empresariales, tanto así que descuida la gestión del talento humano, sobre todo en lo relacionado al reconocimiento laboral y al pago de una buena compensación. El trabajador le dedica más de ocho horas a su actividad laboral, pero su esfuerzo no es recomendado ni motivado. Las empresas lo hacen no necesariamente porque lo desean sino porque al contar con una gran cantidad de personas en diferentes áreas, es un reto diseñar políticas motivacionales para cada departamento, adicionalmente representa un costo que prefieren evitar.

Situación similar sucede con las empresas de la provincia de Tungurahua, las organizaciones principalmente con alto capital económico se enfocan más en sus beneficios económicos y rentabilidades, dejando un lado el reconocimiento laboral a sus colaboradores y descuidando la formación de un apropiado ambiente laboral, acciones que se forman sin intención.

Tal es el caso de la Empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato, que se ha visto la necesidad de mejorar la calidad del ambiente laboral que permita satisfacer las necesidades del cliente interno, ya que en la actualidad se padece de un sinnúmero de dificultades que evitan cumplir a cabalidad las labores de los trabajadores, por lo que existe una resistencia al cambio.

En la empresa Fairis C.A. existe una problemática que afecta el desempeño y que se refiere a la desmotivación laboral por una variedad de factores que dificultan una eficaz gestión del talento humano, factores que no solo pasa por lo económico, sino, en lo emocional; a esta situación se suma que no existen reconocimientos y valoración al trabajo realizado. A pesar de que la empresa, considera aspectos de importancia como el salario y la capacitación, esto no es suficiente para generar un ambiente de trabajo motivador basado en valor su empleado.

Al respecto, las políticas de talento humano no se direccionan a diseñar ambientes de trabajo satisfactorios que les permitan crecer profesionalmente a los colaboradores, sobre todo en el área operativa, en donde se requiere de esfuerzo físico y mental,

recompensado solo en determinadas ocasiones y no de manera frecuente como recomiendan gestores y administradores del talento humano.

4.2. Objetivos de la investigación

4.2.1. Objetivo General

Establecer como la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato.

4.2.2. Objetivo(s) específico(s)

- Fundamentar científicamente la motivación y el desempeño laboral desde las teorías de la administración y de recursos humanos.
- Identificar los factores que influyen en la motivación y desempeño de los trabajadores de la empresa Fairis C.A.
- Analizar la relación del nivel de motivación y el desempeño de los trabajadores con base a la evaluación de sus habilidades y cumplimiento de responsabilidades.

4.3. Justificación de la investigación

En las organizaciones se ve al talento humano como un objeto, y no se considera en su verdadera dimensión; no obstante, la administración de recursos humanos está orientada a planificar, organizar, dirigir y controlar técnicas que permitan un adecuado desempeño de las personas en las organizaciones; considerando al talento humano como factor generador de mayor productividad, con mayor eficacia y eficiencia utilizando adecuadamente los recursos necesarios y generar una atención más fluida.

Para respuesta a la problemática de investigación es importante identificar los factores internos que inciden en la organización para desequilibrar desempeño laboral de los trabajadores y la inapropiada motivación de los mismos. El punto de mayor interés es analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores para determinar el verdadero valor del talento humano dentro de una organización, ya que sin las personas no existiría una organización; si se requiere que el talento humano mejore en su desempeño laboral.

En el mundo de la globalización se debe dotarlo de conocimientos, estar en constante actualización y a la vanguardia de los cambios tecnológicos para afrontar a las diversas problemáticas en el trabajo, aportando resoluciones saludables, que permitan a través de esta investigación poder encontrar diversos factores que obstruyen la mejor realización del personal dentro del trabajo (Rojas & Vilchez, 2018).

Las empresas obligatoriamente necesitan de recursos humanos para lograr sus metas y cumplir sus objetivos. Por ello, Dimitrova (2017) indica que “es la motivación del empleado, donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos” (p.15), y por ende genera satisfacción en las labores de los colaboradores, impulsándoles a trabajar de manera productiva.

Por consiguiente, esta investigación pretende desarrollar un análisis para las decisiones corporativas y cambiar de forma positiva la orientación de la funcionalidad del talento humano en la organización, así también evaluar el desempeño laboral, con el propósito de identificar la situación en la que se encuentra la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato, y a partir de ello, implementar cambios para la gestión del talento humano en aras de buscar el buen desempeño de los colaboradores y beneficiar a la misma empresa.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1 Antecedentes investigativos

Posterior a una revisión de diferentes trabajos y publicaciones acerca de las variables se seleccionaron una serie de investigaciones que tratan acerca de la motivación laboral y el desempeño laboral, que ayudaron a sustentar la información y comprender los factores que influyen sobre las variables,

Sum (2015) en su trabajo “La Motivación y Desempeño Laboral”, realizada para la Universidad de Rafael Landívar de la ciudad de Quetzal Tenango, determino que los colaboradores de la empresa en estudio tenían un nivel bajo de motivación, por los cuales la muestra para la investigación estuvo constituida por 34 colaboradores del área administrativa. El estudio fue descriptivo utilizándose como instrumento de medición una prueba psicométrica y para poder identificar el nivel de desempeño de los colaboradores se usó la escala de Likert, los resultados mostraron que la motivación influía altamente en el desempeño de cada uno de los colaboradores.

Huamán (2018) realizó una investigación titulada “Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco” en la cual se estableció como objetivo determinar si la motivación tiene una relación directa con el desempeño laboral en trabajadores asistenciales, para conocer dicha relación se aplicó una encuesta a 51 profesionales de salud, del cual se obtuvo como resultado final que la Motivación si está relacionada con el Desempeño laboral, y de la misma se concluyó que los colaboradores del centro tienen una buena motivación, y esto queda plasmado en su desempeño laboral.

Torres (2016) en su trabajo investigativo “Cultura Organizacional y la Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016”. El objetivo general es determinar de qué manera la cultura Organizacional como los valores, creencia, clima, normas, símbolos y filosofía se relaciona con el Desempeño Laboral. La investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental y transversal. El periodo de tiempo analizado es de junio a diciembre de 2016. La población es de 42 trabajadores. La muestra, seleccionada probabilísticamente, está conformada por 37 trabajadores. Se ha utilizado un instrumento para la evaluación de la cultura organizacional de la autora Olmos y Socha, en cambio, para el desempeño laboral se ha utilizado el instrumento de métodos de Escalas de Observación de Comportamiento (BOS). La técnica utilizada en el estudio es la observación participante, es decir, identificarse como investigadores y sobre esta base recopilar la información. Se ha establecido la existencia de una relación significativa entre la cultura organizacional y del desempeño laboral de los trabajadores, relación directamente proporcional.

Cepeda (2017) en su investigación “Los regímenes laborales y su relación con el desempeño laboral de la Fiscalía Especializada de Lavado de Activos y Pérdida de Dominio, 2017”, desarrollado para la Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú, plantea como objetivo determinar la relación entre las variables analizadas y detalladas en el título. La metodología aplicada fue el método hipotético deductivo dentro de un enfoque cuantitativo, pues se orientó a la recolección de datos agrúpaes y procesales estadísticamente. El autor concluyó que existe una relación muy significativa, directamente proporcional y positiva, del régimen laboral y el desempeño laboral durante el año 2017.

Lian Seng y Arumugam (2017) en su investigación *Recompensa financiera y motivación hacia el desempeño laboral de los empleados en la industria hotelera en Klang Valley* detalla que el objetivo es identificar cómo la recompensa económica afecta el desempeño laboral de los empleados. El autor no solo analiza el efecto de la recompensa financiera en el desempeño laboral, sino que también analiza la importancia de la motivación laboral hacia el desempeño laboral en la industria hotelera en Klang Valley.

En esta investigación se adoptó la metodología de investigación cuantitativa. Los hallazgos mostraron que diferentes factores afectan el desempeño laboral de los empleados que se pueden clasificar en dos categorías, recompensa financiera y motivación laboral. Además, expusieron que los encuestados identificaron la recompensa financiera y la motivación laboral como competencias importantes para mejorar su desempeño laboral. La recompensa financiera y la motivación laboral también se consideran importantes no solo para mejorar el desempeño laboral de los empleados, sino que también se considera una forma efectiva para que las organizaciones mejoren su productividad y se motiven más en el trabajo. Es un buen contribuyente para la gestión de recursos humanos explorar el mundo del conocimiento para descubrir qué factores afectan el desempeño laboral y brindar una mejor solución a los problemas que enfrentan los empleados en su trabajo.

Ruiz (2017) en su trabajo “Desempeño laboral y modalidad contractual de los servidores del Ministerio Público – Gerencia administrativa de San Martín, Moyobamba – 2017”. Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública. Tarapoto – Perú. El objetivo de la Investigación es Determinar la asociación entre movilidad contractual y el desempeño laboral. El método de la investigación que se realizó es de tipo descriptivo y busca recoger información para luego describirla, también es de tipo correlacional pues busca ver la asociación existente entre las variables.

Según Santacruz (2017) en su investigación “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016”, tiene como fin determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral, para lo cual utilizó un enfoque de investigación cuantitativa con diseño no experimental de tipo descriptivo

explicativo, ya que como procedimiento metodológico se recogieron datos cuantificables cuyos resultados fueron descritos y analizados estadísticamente llegando a las siguientes conclusiones: el nivel de motivación es esencial como factor del desempeño laboral. Asimismo, quedó demostrado que las malas condiciones físico-ambientales vienen afectando negativamente el estado de motivación de los colaboradores y como consecuencia negativa el nivel de desempeño.

Kalhor, Jhatial, y Khokhar (2017) investigaron el impacto colectivo de la motivación intrínseca y extrínseca en el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios bancarios en Pakistán. Se distribuyeron alrededor de 500 cuestionarios cerrados entre los seis bancos comerciales privados seleccionados, 250 devueltos y 223 utilizables. Se empleó el modelado de ecuaciones estructurales para probar las relaciones conceptualizadas. Los resultados revelan que las motivaciones extrínsecas e intrínsecas están asociadas de manera positiva, significativa y positiva con el desempeño de los empleados. También los datos revelan que los bancos comerciales privados deben considerar a sus empleados como un activo valioso para aumentar el desempeño organizacional.

Zuta, Castro, y Zela (2018) presentan un análisis de la motivación y el desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Nacional del Callao. El diseño del estudio fue descriptivo, correlacional, comparativo y transversal aplicado a 28 docentes, utilizando el programa SPSS Statistics 20, los resultados muestran influencia significativa entre las variables identificadas. Concluyéndose que la existir una buena motivación, también tienen un buen desempeño a cumplir sus funciones y actividades académicas.

Callata y Fuentes (2018) desarrollan un análisis acerca de la relación entre la motivación y el desempeño laboral. La metodología es de tipo descriptivo, con una muestra de 77 docentes de la Facultad de Educación de la UNA Puno. Para la medición se elaboró un cuestionario de 30 ítems, con índice de confiabilidad del 0,82. Los resultados de la evaluación de desempeño se obtuvieron de la oficina académica universitaria del año 2014. Los resultados muestran alta satisfacción en el factor de motivación vinculada con la higiene, entre los otros aspectos de la motivación evaluada como: el reconocimiento, crecimiento y satisfacción laboral se evidencia en un 79,5% un alto porcentaje. Los mismos porcentajes se evaluaron en la motivación

final. El desempeño docente global es del 77,3% en la categoría bueno. Finalmente concluyéndose la existencia de una correlación positiva significativa de las variables.

Pinayungan, Nazaruddin, y Purnomo (2020) en su estudio detallan que el propósito de la investigación fue analizar el efecto del estilo de liderazgo, la motivación y la capacidad en la satisfacción laboral para mejorar el rendimiento de cosecha de los recolectores en las plantaciones de Bukit Sentang, Padang Mandarsah, Dalu-dalu y Dawas del Instituto de Investigación de Palma de Aceite de Indonesia. El método analítico utilizado en esta investigación es el análisis de correlación y regresión lineal. Los resultados de la investigación mostraron que el estilo de liderazgo, la capacidad de trabajo y la satisfacción laboral tuvieron un efecto en el desempeño laboral. El porcentaje de efecto directo de la capacidad para el trabajo es del 17,56% sobre el desempeño laboral, mientras que el estilo de liderazgo es del 1,90% y la capacidad para el trabajo es del 1,23%.

Geraldo, Soria, Rosello y Buendia (2020) analizan la necesidad de evaluar los indicadores de la motivación y desempeño laboral del personal docente con la utilización de un método factorial. La metodología es cuantitativa de carácter predictivo, el instrumento de motivación se aplicó a 59 docentes y de la variable de desempeño a 197 estudiantes de nivel secundario. Los resultados definieron tres clústeres, el primero la motivación extrínseca y trascendental, el segundo la motivación intrínseca y el tercero el desempeño docente en los cuales se obtuvieron valores mayores que 1 que permiten proponer dos modelos que predicen los indicadores de las variables de estudio. La vocación es el factor intrínseco que tiene mayor impacto en la motivación del docente y un efecto menor del reconocimiento económico. Las experiencias que brindan satisfacción repercuten de manera significativa en la vida personal y profesional.

Bohórquez et. al. (2020) en su investigación plantearon el analizar la motivación laboral y el desempeño laboral de los rabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas. Con la utilización de la una metodología probabilística de enfoque mixto con el alcance de una investigación descriptiva que permitió la recolección de los daos. Los resultados muestran que el 25% de están insatisfechos en lo relacionados a las necesidades fisiológicas, el 35% insatisfechos a su necesidad de poder y un 35% con la équidas organizacional, concluyéndose que se requiere la mejora de la motivación

que incida de manera positiva en el desempeño laboral, el desarrollo personal y organizacional.

4.4.2. Fundamentos teóricos de las variables

Luego de haber realizado una investigación sobre este fenómeno analizado se han encontrado algunos estudios relacionados que enfatizamos a continuación.

4.4.2.1. Variable independiente: Motivación

La motivación no es un fenómeno directamente observable, ya que esta interiorizada y domina a las personas en un determinado momento. Por ello, se infiere a partir de conductas específicas que van desde la necesidad inicial hasta la conducta satisfactoria de esa necesidad (Burga & Wiese, 2018).

Según Espinoza y Mayorga (2018) enfatiza que la motivación humana tiene una importancia radical en la vida de las personas pues se entiende que es el motor de la conducta humana, esta premisa no es ajena a la tarea de trabajo en las organizaciones, ya que para nadie es un secreto que la motivación constituye el motor de la conducta productiva en las organizaciones, siendo por lo tanto un tema que los ejecutivos deben gestionar con eficiencia debido que de ello se desprende el nivel de desempeño de los colaboradores.

La motivación en cambio por el deseo y el compromiso con la organización. Hay una estrecha relación entre la motivación y el desempeño laboral, porque una persona que no esté motivada no tendrá el mismo rendimiento que una persona feliz en su trabajo, que cuente con buenas condiciones laborales y que logre satisfacer sus necesidades básicas (Cubillos, Velásquez, & Reyes, 2014).

En contexto, la motivación es un referente influyente en el comportamiento de los individuos, su accionar y su conducta, ante las situaciones en las que se desenvuelven. Además, la motivación permite crear hábitos positivos, productivos, y ser el refuerzo en algunas tareas generalmente en el ambiente laboral, en este sentido, la motivación es necesaria para satisfacer determinadas necesidades fundamentales.

Motivación laboral

La motivación se puede definir como estar motivado hacer algo a alguien que está energizado o activado hacia un fin se considera motivado (Akif & An, 2019). La motivación laboral es definida en la investigación de Cho y Yang (2018) como un conjunto de fuerzas energéticas que se originan tanto dentro como más allá del ser de una persona, e inician comportamientos relacionados con el trabajo y determinan su forma, dirección, intensidad y duración. En otras palabras, la motivación implica tener una intención de actuar, mientras que la desmotivación implica una falta de intención de actuar. La motivación es definida como un proceso complejo que canaliza y fortalece las energías que tienen un impacto en los trabajadores que buscan sus objetivos e intereses y la manera de lograrlos (López, Vélez, & Franco, 2017).

La motivación en el lugar de trabajo en el criterio de Souders (2020) se ha entendido tradicionalmente en términos de recompensas extrínsecas, ya sea en forma de compensación, beneficios, gratificaciones, premios o progreso profesional. La investigación muestra que la innovación y la creatividad, cruciales para generar nuevas ideas y una mayor productividad, a menudo se sofocan cuando se introducen recompensas extrínsecas.

Una definición general de motivación es la fuerza psicológica que genera procesos complejos de pensamientos y comportamientos dirigidos a objetivos. Estos procesos giran en torno a las fuerzas psicológicas internas de un individuo junto con las fuerzas ambientales/contextuales externas y determinan la dirección, la intensidad y la persistencia del comportamiento personal dirigido a una meta específica.

La motivación laboral se deriva de una interacción entre las diferencias individuales y entorno, además, la motivación se ve afectada por los rasgos de personalidad, las necesidades e incluso la adecuación laboral, mientras genera diversos resultados y actitudes, como satisfacción, comportamientos de ciudadanía organizacional, compromiso, entre otros (Shkoler & Kimura, 2020).

La motivación se define como el proceso que explica la intensidad, la dirección y la persistencia del esfuerzo de un individuo para alcanzar una meta. La motivación tiene un significado tanto psicológico como administrativo. El significado psicológico de

motivación se refiere al estado mental interno de una persona que se relaciona con el inicio, dirección, persistencia, intensidad y terminación de la conducta.

El significado gerencial de la motivación, por otro lado, se refiere a la actividad de los gerentes y líderes para inducir a otros con el fin de producir los resultados deseados o delineados por la organización o por el gerente que se ajusta a una relación entre motivación, capacidad y desempeño (Kuranchie & Amponsah, 2016). La motivación se definió como el complejo de fuerzas, impulsos, necesidad, estados de tensión u otros mecanismos psicológicos que inician y mantienen la actividad hacia el logro de las metas individuales (Pongpearchan, 2016).

Tipos de motivación

Hay dos tipos principales de motivación, es decir, la motivación intrínseca y la motivación extrínseca:

La motivación intrínseca se refiere a hacer algo porque es interesante o disfrutable (Chui, Rui, Afifi, & Kadar, 2017). La motivación intrínseca según Cho y Yang (2018) es una forma inherentemente autónoma de motivación porque las personas actúan de manera totalmente volitiva y se sienten interesadas en la actividad.

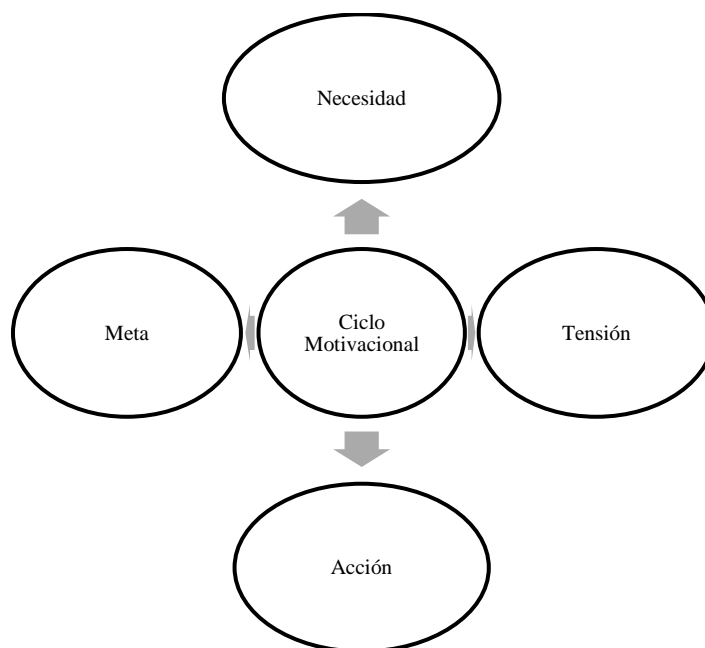
La motivación extrínseca se refiere a hacer algo porque conduce a un resultado diferente. Se considera el mejor motivador, ya que tiene un efecto significativo en el desempeño, la persistencia y el bienestar que satisface las necesidades psicológicas innatas (Chui, Rui, Afifi, & Kadar, 2017).

En la sabiduría convencional, analizada en la publicación de Akif y An (2019) la motivación es dicotómica: es intrínseca o extrínseca. La motivación intrínseca se refiere a "hacer algo porque es intrínsecamente interesante o agradable" mientras que la motivación extrínseca significa "hacer algo porque conduce a un resultado separable. Por lo tanto, desarrollan una tipología aún más completa de la motivación extrínseca. Las motivaciones varían según los diferentes niveles de autodeterminación, donde la motivación intrínseca acompaña a la mayor autodeterminación.

Ciclo Motivacional

El ciclo motivacional es un círculo completo, en el cual se logra si las personas obtienen satisfacción. La satisfacción con el trabajo refleja el grado de satisfacción de necesidades que se deriva del trabajo o se experimente en él. El ciclo motivacional según (Burga & Wiese, 2018), es el siguiente:

Figura 1: Ciclo motivacional



Fuente: Burga y Wiese (2018).

Tipos de motivación extrínseca

La motivación extrínseca se divide en cuatro tipos según Chui et al. (2017):

1. Regulación integrada donde una persona identifica el valor de una actividad en la medida en que se convierte en parte de su sentido de sí mismo.
2. Regulación identificada en la que una persona tiene mayor libertad y voluntad en una actividad porque el comportamiento coincide con su objetivo e identidades personales.
3. Regulación introyectada en la que el comportamiento o la actividad son asumidos por una persona, pero no han sido aceptados como parte de él / ella.

4. Regulación externa donde se realiza determinada actividad para obtener una recompensa.

Modelo de motivación laboral según sus tipos

Para Cho y Yang (2018) los teóricos clásicos de la motivación laboral propusieron el modelo de motivación intrínseca y extrínseca. En la teoría de la autodeterminación, la motivación laboral extrínseca se categoriza en motivación extrínseca autónoma y controlada, el autor les da la siguiente definición:

- La motivación extrínseca autónoma comprende la regulación identificada, que es una motivación moderadamente autónoma, y la regulación integrada, que es una motivación autónoma. La motivación extrínseca autónoma es relativamente menos autónoma porque es una regulación conductual para la que se han internalizado los valores relacionados y, por lo tanto, ya no requiere la presencia de una contingencia externa, como el reconocimiento y los sentimientos de culpa.
- La motivación extrínseca controlada comprende la regulación externa, que es una motivación controlada, y la regulación introyectada, que es una motivación moderadamente controlada. A lo largo del continuo de controlado a autónomo. la motivación extrínseca controlada se considera regulada externamente y es iniciada y mantenida por estímulos externos (por ejemplo, para recibir un aumento o para sentirse digno).

Elementos de la motivación.

Según la Teoría de la Autodeterminación, existen tres necesidades psicológicas que se definen como los elementos de la motivación:

- (a) necesidad de autonomía.
- (b) necesidad de competencia.
- (c) necesidad de relación (Gagne & Deci, 2005).

Con relación a los elementos relacionados con las necesidades la teoría de la autodeterminación de Ryan y Deci (2000) citado por Santisi, Magnano, Hichy, y Ramaci (2014) dice que las personas están motivadas para satisfacer tres necesidades

naturales y universales: sentirse capaces (para realizar las actividades y lograr resultados positivos), sentirse autónomos (poder elegir libremente) y sentirse aceptado por otras personas.

Importancia de la motivación laboral

En un criterio vinculado más a la búsqueda de la calidad de productos y servicios, la motivación laboral está vinculada a la prestación de un servicio de calidad mejorando el desempeño de los trabajadores y dirigiéndolos hacia objetivos personales y de cooperación. Los trabajadores altamente motivados son el componente clave del desempeño exitoso de una empresa. La terapia ocupacional, una profesión que se enfoca en atender a clientes con diferentes necesidades, exige trabajadores motivados para la prestación de servicios de calidad.

La motivación laboral es importante porque se vincula estrechamente con el esfuerzo que realizan para mejorar la calidad de la atención y la seguridad del cliente (Chui, Rui, Afifi, & Kadar, 2017). Es así que la motivación laboral es un incentivo fundamental para incrementar el desempeño laboral (Santisi, Magnano, Hichy, & Ramaci, 2014).

La motivación tiene cuatro facetas, que incluyen: (1) motivación de logro, el estímulo para dominar los desafíos, para desarrollarse y desarrollarse; (2) la motivación del afiliado, el estímulo para conectarse con la gente de manera efectiva; (3) competencia de motivación, un estímulo para lograr un trabajo de alta calidad, mejorar las habilidades para resolver problemas e intentar innovar; (4) poder de motivación, un estímulo para influir en las personas y cambiar su conducta (Pongpearchan, 2016).

Factores de la motivación laboral

El planteamiento de las teorías de la motivación laboral, plantean una serie de factores que influyen Cho y Yang (2018) menciona las siguientes:

- (a) El entorno influye en la motivación a través de las percepciones de competencia, autonomía y parentesco.
- (b) La autonomía significa que las personas tienen el control de sus vidas,

son independientes y autosuficientes, lo que genera un sentimiento central de que su propio comportamiento es auto-motivado y emerge de un interés genuino.

(c) La competencia implica la autoeficacia, que es un sentimiento de que uno puede adquirir habilidades para lograr y superar obstáculos. La relación es la necesidad de entablar relaciones cálidas con los demás y se asocia con una tensión laboral reducida.

(d) Los contextos sociales que ofrecen a las personas la oportunidad de satisfacer las tres necesidades básicas activan diferentes tipos de motivación autodeterminada, mientras que los eventos que impiden que estas necesidades sean satisfechas producen tipos de motivación no autodeterminados.

Estrategias de motivación a los empleados

Para Souders (2020) las implicaciones de estas numerosas teorías sobre las formas de motivar a los empleados son muchas. Varían con cualquier perspectiva que el liderazgo describa sobre la motivación y cómo se transmite e incorpora en las prácticas, políticas y cultura. La eficacia de estos enfoques depende además de si se tienen en cuenta las preferencias individuales por los métodos de motivación. Sin embargo, varias teorías motivacionales pueden orientar el enfoque en aspectos del comportamiento organizacional que pueden requerir intervención.

La investigación de Souders (2020) y, Bakker y Demerouti (2017) demuestra que las intervenciones en la deficiente motivación, trate que empleados diseñen y tienen control sobre las características de su trabajo pueden crear un ajuste óptimo entre las demandas laborales y sus fortalezas personales, lo que puede conducir a un mejor desempeño y un mayor compromiso laboral.

Dado que todas las organizaciones se preocupan por lo que se debe hacer para lograr altos niveles sostenidos de desempeño a través de las personas, significa prestar mucha atención a la mejor manera de motivar a las personas a través de medios como incentivos, recompensas y, lo que es más importante, el trabajo que realizan y el contexto de la organización. dentro de los cuales realizan ese trabajo no puede subestimarse (Peña & Villón, 2017).

En la actualidad existe una amplia variedad de métodos disponibles para motivar al personal, desde reconocer los logros del empleado simplemente diciendo "gracias" hasta esquemas más complejos que combinan y establecen objetivos con recompensas fijas. La empresa deberá seleccionar las mejores opciones posibles, a través de la equidad, igualdad y respeto hacia el trabajo desarrollado por cada persona en su puesto de trabajo. En este planteamiento hay que considerar que la motivación de los empleados en el lugar de trabajo sigue siendo uno de los temas sensibles que determina el nivel de su aportación que pondrán en la organización para comprometerse con el buen desempeño. Esto significa que la motivación, ya sea intrínseca o extrínseca, contribuye a la satisfacción del empleado y, por lo tanto, mejora el desempeño y la productividad (Kuranchie & Amponsah, 2016).

Recompensas para la motivación laboral

Las recompensas pueden servir para atraer a posibles solicitantes de empleo, lograr los objetivos de recursos humanos y obtener una ventaja competitiva. Esto es particularmente importante en un sector competitivo donde las empresas luchan por tener empleados de alto calibre para mejorar la calidad del trabajo y ganar una excelente reputación. Los sistemas de recompensa, especialmente, se consideran los precursores de la motivación de los empleados. Dado que el conocimiento, las habilidades y los conocimientos de los empleados son la fuerza impulsora más importante para el éxito de cualquier organización, el compromiso y el apoyo continuos hacia ellos se pueden lograr buscando formas efectivas de recompensar sus contribuciones, lealtad, dedicación y esfuerzos (Kuranchie & Amponsah, 2016).

Teorías de la motivación de los empleados

Lee y Raschke (2016) desarrolla una descripción y comparación de las teorías de la motivación. El autor citado plantea que las teorías tradicionales de la motivación se enfocan en elementos específicos que motivan a los empleados en la búsqueda del desempeño organizacional. Por ejemplo, la teoría de los motivos y las necesidades Maslow establece que los empleados tienen cinco niveles de necesidades (fisiológicas, de seguridad, sociales, ego y de autorrealización), mientras que la teoría de la equidad y la justicia establece que los empleados luchan por la equidad entre ellos y los demás empleados.

Sin embargo, la investigación actual sobre la motivación de los empleados es más interdisciplinaria e incluye campos como la neurociencia, la biología y la psicología. Las investigaciones actuales de la motivación laboral tienen como objetivo reunir y revolucionar las teorías tradicionales de la motivación en una teoría más integral que abarque las perspectivas tradicionales de gestión, recursos humanos, comportamiento organizacional con nuevas perspectivas en neurociencia, biología y psicología.

La revisión bibliográfica muestra la complejidad de argumentar con evidencia empírica, que los empleados motivados tienen un mejor desempeño organizacional. Hay varias teorías importantes que permiten comprender la motivación de los empleados: motivos y necesidades (Maslow, 1943), teoría de las expectativas (Vroom, 1964), teoría de la equidad (Adams, 1963), establecimiento de metas (Locke y Latham, 1990), teoría de la evaluación cognitiva (Deci, 1971), diseño del trabajo (Hackman y Oldham, 1976) y teoría del reforzamiento (Skinner, 1953). La tabla 1 resume cada teoría de la motivación y sus principios, al igual que se detalla que variables se consideran en la evaluación de desempeño:

Tabla 2: Teorías de la motivación de los empleados.

Teoría	Referencia	Principio motivador
Motivos y necesidades	Maslow (1943)	Jerarquía de necesidades: psicológicas, de seguridad, sociales, ego, autorrealizadas.
Expectativa	Vroom (1964)	El esfuerzo laboral conduce al rendimiento y las recompensas.
Equidad y justicia	Adams (1963)	Los empleados se esfuerzan por lograr la equidad entre ellos y otros empleados.
El establecimiento de metas	Locke y Latham (1990)	Los objetivos específicos y difíciles conducen constantemente a un mejor rendimiento que los objetivos fáciles o ningún objetivo.
Evaluación cognitiva	Deci (1971)	Los elementos externos afectan las necesidades intrínsecas, las recompensas intrínsecas y la satisfacción.
Diseño de trabajo	Hackman y Oldham (1976)	Las cinco características importantes del trabajo: variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, retroalimentación, autonomía.
Reforzamiento	Skinner (1953)	Los gerentes deben reforzar positivamente los comportamientos de los empleados que conducen a resultados positivos.

Fuente: Lee y Raschke (2016)

Para el presente estudio se seleccionó la teoría de Maslow la cual se apega a los fines que se persiguen, sobre todo porque abarca una variedad de necesidades presentes en el desempeño de los trabajadores.

Teoría de la motivación de Maslow

Según Maslow, los empleados tienen cinco niveles de necesidades, tales como: fisiológico, de seguridad, social, ego y autoactualización. Maslow argumentó que las necesidades de nivel inferior se satisfacen primero antes de que la necesidad de nivel superior siguiente motive a los empleados (Lee & Raschke, 2016). El trabajo de Herzberg categorizó la motivación en dos factores: motivadores e higienistas. Los factores motivadores o intrínsecos, como el logro y el reconocimiento, producen satisfacción laboral, mientras que los factores de higiene o extrínsecos, como el salario y la seguridad laboral, producen insatisfacción laboral.

Maslow desarrolló una teoría de cómo todas las motivaciones están interrelacionadas. Llamó a su teoría una "jerarquía de necesidades". Estas necesidades tienen diferentes niveles. Cuando se satisface o se domina un nivel de necesidad, las personas ya no están motivadas por la necesidad. Además, las personas intentan satisfacer las necesidades del siguiente nivel. Maslow divide el nivel de necesidades humanas en lo siguiente:

Necesidades fisiológicas: necesidades básicas, como hambre, sed, refugio, sexo, sueño, oxígeno y otras necesidades físicas.

Necesidad de seguridad: incluida la seguridad y la protección contra pérdidas físicas y emocionales.

Necesidades sociales: incluye la necesidad de pertenencia y pertenencia, afecto, aceptación y amistad.

Necesidad de recompensas: incluye factores de respeto interno como la autoestima, la autonomía y el logro; Además de factores externos como estatus, reconocimiento y atención.

Necesidad de autorrealización: incluye el deseo de volverse más plenamente autodidactas, de ser cualquier cosa de acuerdo con su capacidad (Suyono & Wiwoho, 2017).

4.4.2.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

Definiciones

Bohórquez et. al. (2020) el desempeño laboral hace refiere al rendimiento que tiene cada trabajador en el instante de ejecutar sus las actividades laborales, es así que el desenvolvimiento y actuar de los colaboradores dentro de las empresas es importante para evaluar el desempeño de los mismos, con el fin de medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan las actividades.

Según León (2017), el desempeño en un puesto es considerado como el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal, determinante la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo – beneficio. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades del papel y las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñara.

El desempeño se puede definir como la competencia del empleado en la generación de productos y servicios o el resultado que contribuye al progreso hacia el resultado. En otras palabras, el desempeño laboral es el esfuerzo realizado por los empleados en el trabajo. En una organización, se espera que cada empleado que trabaja realice su trabajo de manera confiable. De acuerdo con el contrato de trabajo, cada empleado es responsable de desempeñarse mejor en las tareas asignadas, así como aquellas involucradas en el trabajo.

El personal debe tener el sentido de la responsabilidad de hacer muy bien las tareas y deberes que se les asignan. El desempeño laboral incluye las actividades que pueden conducir a la efectividad de una empresa, incluso si esas actividades están fuera del alcance de su tarea específica. Por el contrario, el desempeño también se define como el esfuerzo realizado por los empleados que no está directamente asociado con su función de tarea principal y no está escrito formalmente en la descripción del trabajo, sin embargo, juega un papel importante en la definición del desempeño (Lian Seng & Arumugam, 2017).

En contexto, el desempeño, se define cómo las acciones o comportamientos observados en el actuar de los empleados de las organizaciones, mismo que deben ser productivos para lograr los objetivos institucionales. En efecto, acorde a un buen desempeño laboral, la fortaleza del mismo será más relevante para la empresa y con eso alcanzar las metas o un conjunto de metas dentro del trabajo que se vea reflejado en la organización.

Dimensiones del desempeño laboral

Según Grijalva, Guamán, y Castro (2019) el desempeño laboral bajo la perspectiva del método Dacum se alinea en cuatro dimensiones:

- Actitud,
- Personalidad,
- Percepción y
- Aprendizaje,

En base a las dimensiones antes indicadas se configuran variables como: dedicación, trabajo en equipo, habilidades y satisfacción laboral. A continuación, se describen cada una de las dimensiones:

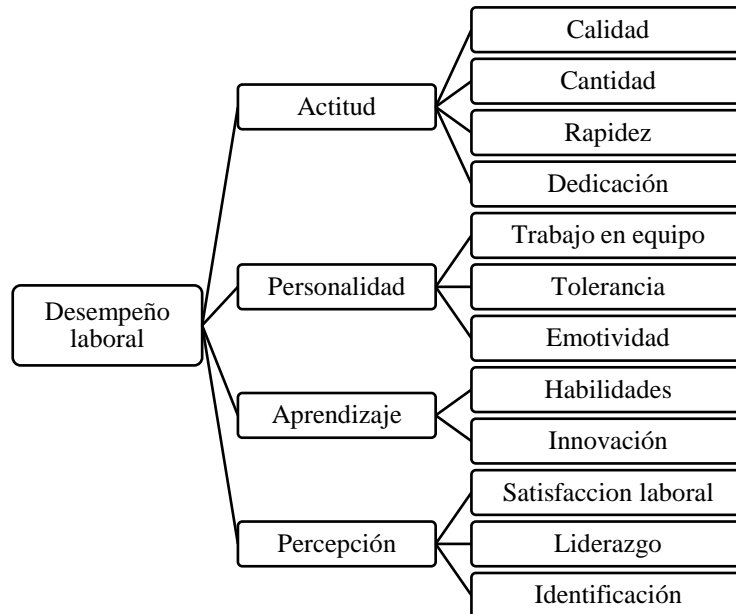
Actitud: La actitud de las personas se refleja a través de los factores tales como: calidad, cantidad, rapidez y dedicación, predisposición, habilidad y capacidad de los trabajadores para desempeñar y desarrollar cada una de sus funciones asignadas.

Personalidad: “Los rasgos de personalidad se forman con la experiencia y el aprendizaje del trabajador dentro de la organización y se evalúa respecto al trabajo en equipo. La personalidad es un medio para el desarrollo del desempeño laboral” Grijalva, Guamán, y Castro (2019).

Aprendizaje: A través del aprendizaje se promueve las habilidades e innovación que permiten al individuo ser competitivo, destacando el desempeño de los trabajadores.

Percepción: Los trabajadores definen su comportamiento por medio de las percepciones, que se relacionan con el compromiso y la motivación para mejorar la productividad.

Figura 2: Dimensiones según el método Dacum



Fuente: Grijalva, Guamán, y Castro (2019)

Elaborado por: Martha Grijalva

Factores del desempeño laboral

Hay varios factores que pueden afectar el desempeño de los empleados, como las oportunidades de capacitación y desarrollo, las condiciones de trabajo, la relación trabajador-empleador, la seguridad laboral y la empresa en todas las políticas y procedimientos para recompensar a los empleados. Entre los factores que afectan el desempeño de los empleados, la motivación que viene con las recompensas es de suma importancia (Kuranchie & Amponsah, 2016). Muchos de ellos han sido objeto de análisis por parte de gestores de talento humano y administradores con la finalidad de mejorar la relación con sus trabajadores y reconocer su trabajo, a continuación, se detallan algunos de ellos.

Hay varios factores que pueden afectar el desempeño laboral de un trabajador, como la competencia laboral y el nivel de compromiso con el trabajo. Cuanto más competente sea alguien, mejor será el desempeño. Esto se evidencia en una serie de

estudios realizados por Renyut et al. (2017) y Martini et al. (2018). Asimismo, con el compromiso laboral, cuanto mayor es, mejor es el desempeño (Harinoto & Bogetriatmanto, 2018). Varios resultados de investigación han demostrado esta afirmación Gunawan et al. (2017) y Metin y Asli (2018).

Motivación

La motivación de los empleados es el factor más importante que impulsa un mayor desempeño de los empleados. Los empleados motivados no solo se cumplen su actividad laboral muy bien, sino que también promueven el conocimiento, la determinación y dan forma a una hoja de ruta para otros trabajadores. La motivación se define ampliamente como las características que hacen actuar a los empleados La motivación es una combinación de necesidad, fuerza e incentivo, sin embargo, los sistemas de mando y los incentivos económicos pueden disminuir la motivación (Kalhor, Jhatial, & Khokhar, 2017).

Compensación salarial

La compensación (sueldos, salarios y prestaciones) se define como la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor en la organización, garantizando la satisfacción del trabajador, lo que a su vez ayuda a la empresa a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo con un desempeño productivo (Salazar, 2017).

La compensación se constituye en una forma vincular el desempeño con la organización, por ello una adecuada compensación constituye la meta del departamento de recursos humanos en cuanto la retribución de la labor del personal.

Capacitación

Otro aspecto necesario de considerar es la capacitación del trabajador, implica un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos, con el objeto de que el personal desempeñe su papel o tarea lo más eficientemente posible.

Los programas de capacitación producen resultados favorables en la mayoría de los casos respecto a su área laboral, ya que, las capacitaciones cubren las necesidades

reales de los puestos, además de fortalecer las habilidades de los empleados para cumplir con los procedimientos y exigencias del cargo ocupado (Huanca, 2020).

Satisfacción del trabajo

La satisfacción laboral es un factor importante en una empresa porque puede afectar la productividad de los empleados. La satisfacción laboral es la emocional de los empleados que ocurre o no ocurre la intersección entre el valor de reembolso de los empleados y las empresas con el nivel de valor de los servicios esperados por los empleados en cuestión (Aamodt, 2016).

Los empleados estarán felices de trabajar si sienten que los valores de la organización están alineados con sus propios valores, así como la organización tratará de reclutar empleados cuyos valores sean consistentes con los valores organizacionales apropiados a sus capacidades. Los empleados mostrarán un rendimiento superior. Por lo tanto, los gerentes de Recursos Humanos deben ser conscientes de este hecho, deben considerar la capacidad de los empleados al redactar las descripciones de funciones de sus empleados.

El sistema de recompensa de los empleados debe basarse en el tipo de trabajo realizado, el nivel de habilidades y conocimientos y las responsabilidades asumidas para que los empleados se sientan valorados y motivados, a fin de satisfacer la compensación aspecto de su trabajo, y esto mejorará su desempeño (Hassan, Azmat, Sarwar, Hussain, & Mustafa, 2020). Del mismo modo, la investigación de Dirisu et.al. (2020) mostró que la satisfacción laboral tuvo un efecto positivo en el desempeño.

Compromiso laboral

El compromiso laboral se define como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo, es decir, la presencia de empleados comprometidos con su trabajo y con la organización.

El compromiso laboral es un estado psicológico que caracteriza las relaciones del trabajador con el trabajo, es un sentido de compromiso individual con el trabajo. Los trabajadores que tienen buenos compromisos laborales son más estables, no dejará el trabajo o siempre buscará un buen rendimiento. Una persona tendrá mejores resultados

laborales si se basa en mejores compromisos laborales, así se afirma en la investigación (Harinoto & Bogetriatmanto, 2018).

Desarrollo de la carrera

El desarrollo de carrera es vital para todo trabajador, no importando ni el sector ni el nivel en el cual se desempeñe. Es una necesidad humana vinculada al crecimiento y autorrealización, también es crucial en la gestión de recursos humanos en toda organización (Valencia, 2017).

Clima organizacional

El clima organizacional es la representación de las percepciones que el individuo tiene de la organización en la cual trabaja y el sentir que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras (Jiménez, Moreno, & Sánchez, 2020).

Por otra parte, el clima organizacional, se hace referencia la característica colectiva, formada por las interacciones entre los trabajadores; fenómeno que se relaciona con la satisfacción y productividad en las organizaciones y de allí el interés por su estudio (Pedraza, 2018).

Competencia laboral

La competencia laboral es una característica básica de una persona consistente en conocimientos, habilidades y actitudes que tienen una relación causal con un desempeño laboral extraordinario o efectividad laboral. La competencia laboral es la capacidad para realizar o realizar un trabajo o tarea basada en habilidades y conocimientos y se apoya en la actitud laboral que demanda el puesto.

La competencia laboral es una característica individual que contribuye al éxito en la realización del trabajo. Varios resultados de investigaciones demuestran que existe un efecto positivo significativo de la competencia laboral en el desempeño individual como de Zhang et al. (2018), Berliana et al. (2018), Rabo (2018) y Martini et al. (2018). Véliz, Jorna, y Berra (2016) define las competencias como la integración de conductas, actitudes, aptitudes, motivaciones, habilidades y conocimientos que conducen a un desempeño adecuado y oportuno en diferentes contextos.

Gestión del desempeño

La gestión del desempeño se realiza desde un modelo de gestión por competencias, se define como un proceso sistemático orientado al mejoramiento continuo en la labor del personal en función de las metas y objetivos de la organización, así como del perfil de competencias que el puesto de la institución requiere para garantizar su logro como calidad.

El propósito es el desarrollo de las capacidades del talento humano en una medición de los conocimientos, habilidades y comportamientos que se requieren en el perfil del puesto, que se articulan con los compromisos estratégicos, en un ciclo de mejoramiento continuo personal y de tipo institucional (Ester, y otros, 2016).

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño se considera como una apreciación sistemática del actuar de cada persona, en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. es importante acotar que toda evaluación es parte de un proceso que permite estimular o juzgar el valor de cierta actividad realizada, es decir, permite determinar el mérito de una persona posee en relación a las responsabilidades, funciones y actividades propias del cargo (Rivero, 2019).

La evaluación de desempeño cumple un papel muy importante en las organizaciones, ya que es un proceso formal, sistemático y periódico, que está diseñado especialmente para evaluar la eficacia con que los colaboradores de una empresa en relación a su trabajo. en base a esto, se puede determinar que la aplicación de la evaluación de desempeño es una retroalimentación sobre los procesos y desempeño laboral, considerando los incentivos necesarios para mejorar los resultados o para que continuar desempeñando de forma sobresaliente en sus actividades laborales (Lopez, y otros, 2020).

4.5. Metodología

Enfoque

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, puesto que ayuda al análisis de la problemática y a la determinación de los niveles de motivación laboral del personal de la empresa.

En tal sentido, el enfoque cuantitativo “parte de la formulación de un problema, en forma de pregunta de investigación, del cual se pretende resolver con el desarrollo de la investigación” según lo manifestado por (Navarro, Jiménez, Rappoport, & Thoilliez, 2017, p. 48). Es cuantitativo porque se procede a la medición de las variables independiente y dependiente a través de la aplicación de los instrumentos seleccionados para este fin, a través de la medición con datos numéricos, con la finalidad de establecer el nivel de motivación y desempeño laboral y relacionar a través de la correlación, la asociación existente entre las variables con la obtención de frecuencias y porcentajes y comprobar la hipótesis planteada.

Es así que, que se utilizó el proceso deductivo con la medicación, análisis y evaluación estadísticas inferencial que tienen como objetivo la comprobación de hipótesis, en contraste con la utilización de datos recolectados con el fin de responder las preguntas de investigación, definir nuevas interrogantes e interpretar los resultados obtenidos.

Modalidades Básicas de la Investigación.

En el presente trabajo de investigación se van a aplicar los tipos de investigación que se mencionan a continuación:

Investigación de campo

Por medio de esta investigación se posibilitó recolectar información importante de forma directa por parte de la población investigada. Este tipo de investigación ayuda al investigador a tener un acercamiento claro y evidente con el entorno del individuo o conjunto de personas a las cuales se evaluó, en este caso los empleados de la empresa FAIRIS C.A. de la ciudad de Ambato, con esto se logró establecer un entendimiento

superior acerca de la problemática que se considera que están atravesando las mismas, para esto se aplicó una encuesta con la muestra seleccionada.

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica según Diaz y Gonzáles (2017) “consiste en el análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (p.23).

Este estudio ayudó a obtener la información científica pertinente a las variables, para ello se empleó información de documentos como artículos científicos, revistas, libros, apartados de la web, entre otros tipos de documentos que sirvieron para obtener la información. Una vez obtenida la información necesaria se procedió a elaborar el marco teórico acorde a la presente investigación.

Nivel o Tipo de Investigación.

Se aplicarán los siguientes tipos de investigación:

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es aquella que responde a las interrogantes relacionadas con las características y naturaleza de la problemática, su finalidad es clasificar, describir y detallar las dimensiones de un fenómeno o hecho, a través del método analítico, así como responder a las interrogantes de ¿Quién, ¿Qué, ¿Cuántos? (Facal, 2015).

En este estudio se aplicó para analizar las características, aspectos y determinantes de las variables a investigarse, a través de la especificación de sus particularidades, que en este caso es la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FAIRIS C.A. A través de esta investigación se establecieron opiniones, criterios y experiencia acerca del tema de estudio y establecer causas de la problemática y dimensiones a evaluarse.

Investigación Correlacional

Bilbao y Escobar (2020) define la investigación correlación como aquella que mide la relación y la interacción estadística entre dos o más variables, en un entorno específico y en la misma población evaluada.

La investigación se utilizó con la finalidad de asociar las variables de forma estadística, a través de los indicadores obtenidos de los resultados y establecer el nivel de impacto y correlación entre la motivación y su influencia en el desempeño laboral.

Población y Muestra

Población

Es el conjunto de datos de los cuales se ocupa un determinado estudio estadístico. La población del presente trabajo de investigación está conformada por 318 colaboradores que laboran en la empresa FAIRIS C.A., de la ciudad de Ambato, los cuales 39 empleados pertenecen al departamento administrativo y 279 trabajadores son del área operativa, en esta totalidad están incluidas las personas de planta y a contratos, según información proporcionada por el Departamento de Talento Humano de la empresa FAIRIS C.A. de la ciudad de Ambato.

Tabla 3: Población

Descripción	Cantidad	%
Personal administrativo	39	12%
Personal operativo	279	88%
Total	318	100%

Fuente: Empresa FAIRIS C.A.

Muestra

La muestra, es un subconjunto de la población, preferiblemente representativo de la misma. Para la presente investigación se utilizará el muestreo aleatorio estratificado que es una técnica de muestreo probabilístico en donde se divide a toda la población en diferentes subgrupos o estratos. Luego, selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional (Otzen & Manterola, 2017).

Para extraer el tamaño de la muestra se tomó la población total de colaboradores y se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

Datos:

n= tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza 95%

P= probabilidad de éxito 50%

Q= probabilidad de fracaso 50%

N= tamaño de población 308

E= nivel de error 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(318)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (318)0.05^2}$$

$$n = \frac{3,8416 (0.5)(0.5)(318)}{3,8416 (0.5)(0.5) + (318)0,0025}$$

$$n = \frac{305,40}{1,7554}$$

$$n = 173,98$$

Acorde a los resultados de la muestra, se pudo evidenciar que, se realizará la encuesta a un total de 174 personas de las cuales se especifican en los siguientes estratos:

Tabla 4: Muestra

Descripción	Cantidad	%
Personal administrativo	21	12%
Personal operativo	153	88%
Total	174	100%

Elaborado por: Martha Grijalva

En relación a la muestra por extractos se pudo identificar que se encuestaran a 21 colaboradores del área administrativa y 153 personas del área operativa de la empresa FAIRIS C.A. de la ciudad de Ambato.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

- **Técnicas de recolección de información**

Para el desarrollo del estudio se aplicó la siguiente técnica:

Encuesta: es considerada como una técnica de recolección de información, que cuenta con preguntas presentadas en un cuestionario, aplicada para tener conocimiento de la opinión de la población en diferentes temas o asuntos, es un reflejo del pensamiento, conocimientos y actitudes del pensamiento colectivo y de las particularidades de una población específica (Quintanilla, García, Rodríguez, & Fontes, 2020).

La encuesta es una técnica de recolección de información que tiene como finalidad conocer y establecer el nivel de motivación laboral del personal de la empresa, estructurado con una serie de preguntas que abarcan las dimensiones de las variables.

- **Instrumentos de recolección de información**

Cuestionario: Es un instrumento que cuenta con preguntas cerradas, claras y precisas con la finalidad de evaluar el nivel de motivación y desempeño laboral del personal.

Para evaluar el nivel de motivación laboral, se usó el cuestionario basado en la teoría de David McClelland (1989), que permite medir la motivación del personal investigado. La razón para la utilización de este cuestionario es la capacidad para medir percepciones y valoraciones personales.

El cuestionario se compone 10 ítems, calificada en base a la escala tipo Likert, el cual permitió y facilitó la codificación de las respuestas de los trabajadores de la empresa, dicha escala se basa en la numeración que va desde 5 que equivale a totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo, 1 es totalmente en desacuerdo.

Los calificativos de la escala Likert se detallan de la siguiente manera:

- **Totalmente en desacuerdo:** Implica toda carencia o falta de desarrollo de competencias, por parte de los colaboradores.
- **En desacuerdo:** no precisa el cumplimiento de las funciones, está por debajo del estándar laboral.

- **Indiferente:** no está de acuerdo con las actividades que se realizan en la empresa.
- **De acuerdo:** está de acuerdo en que cumple a cabalidad con las responsabilidades y funciones que le son asignadas, con esfuerzo y dedicación.
- **Totalmente de acuerdo:** está de acuerdo con todas las actividades que se realizan en la empresa, cumpliendo de esta manera los objetivos institucionales.

Por otro lado, para la evaluación del desempeño laboral se basó en la investigación realizada por Orellana y Pérez (2014) los cuales manifiestan que la evaluación de desempeño laboral “es muy importante para el desarrollo administrativo de la organización, conociendo los partes débiles y fuertes del personal, además de conocer la calidad personal y profesional de los colaboradores ” (p.56).

El cuestionario del desempeño laboral consta de 10 ítems, que, al igual que el cuestionario de motivación se podrá calificar en base a la escala tipo Likert, en donde la calificación de determina desde 5 que equivale a totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo, 1 es totalmente en desacuerdo.

- **Identificación de hipótesis**

En consideración a las variables antes indicadas como son: motivación y desempeño laboral, se plantean las hipótesis a ser comprobadas en la presente investigación:

- H1: La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato.
- H2: La motivación NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato.

Validez del instrumento

Para poder aplicar el instrumento de investigación preciso realiza su respectiva validación de constructo que según Hernández y Mendoza (2018) la validación

permite hacer referencia a factibilidad de aplicar un instrumento investigativo al entorno determinado.

La validez permitió medir el instrumento de investigación bajo criterios externo, es decir, que se realizó la validación por medio de un juicio de expertos que se encuentran involucrados en el área de Recursos humanos o poseen altos conocimientos en la rama. Los expertos emitieron un informe sobre el instrumento, detallando la aprobación de la factibilidad de aplicación de las encuestas de motivación y desempeño laboral a los empleados de la Fairis C.A. de la ciudad de Ambato.

En tal sentido, la validación se basó en el siguiente calculo:

Fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

En donde:

S = son las afirmaciones

n = expertos

c = opciones

Tabla 5: Tabla validación expertos: Variable independiente – Motivación

<u>N</u>	<u>Factores de valoración VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACION</u>	<u>Afirmaciones</u>	<u>Expertos</u>	<u>Opciones</u>	<u>Experto 1</u> Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.	<u>Experto 2</u> Andrés Santiago Toledo Andrade	<u>Experto 3</u> Dr. César Andrés Guerrero Velasteguí	<u>Validación</u>
1	Son motivantes los incentivos que la empresa plantea a los trabajadores que cumplen sus metas.	3	3	2	1	1	1	1
2	Me estimula saber que mis opiniones son consideradas dentro de mi área de trabajo	3	3	2	1	1	1	1
3	La empresa me permite mantener relaciones positivas con mis compañeros	3	3	2	1	1	1	1
4	Prefiero trabajar en compañía de otras personas me gusta escuchar y aprender de los demás compañeros que tienen más experiencia en la empresa.	2	3	2	1	1	0	0,67
5	Me gusta ser organizado en las tareas con mayor complejidad.	3	3	2	1	1	1	1
6	Acostumbro a dar mi opinión en las cosas que no estoy de acuerdo en el trabajo.	2	3	2	1	1	0	0,67
7	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de mi equipo de trabajo o departamento.	3	3	2	1	1	1	1
8	Formar parte de un equipo de trabajo es muy importante para mi	2	3	2	1	0	1	0,67
9	Recibo algún incentivo por parte de la Institución (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho.	3	3	2	1	1	1	1
10	Cree usted que la remuneración que percibe está acorde a las actividades que realiza.	3	3	2	1	1	1	1

Elaborado por: Martha Grijalva

Tabla 6: Tabla validación expertos: Variable dependiente - Desempeño Laboral

<u>N</u>	Factores de valoración VARIABLE DEDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	<u>Afirmaciones</u>	<u>Expertos</u>	<u>Opciones</u>	<u>Experto 1</u> Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.	<u>Experto 2</u> Andrés Santiago Toledo Andrade	<u>Experto 3</u> Dr. César Andrés Guerrero Velasquí	<u>Validación</u>
1	Es responsable con las labores encomendados.	3	3	2	1	1	1	1
2	Hace uso racional de los recursos.	3	3	2	1	1	1	1
3	Tiene aptitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad.	3	3	2	1	1	1	1
4	Es cortés con clientes y compañeros.	3	3	2	1	1	1	1
5	Mantiene una comunicación efectiva entre compañeros.	3	3	2	1	1	1	1
6	Aporta ideas para mejorar los procesos.	2	3	2	1	0	1	0,67
7	Tiene capacidad para resolver problemas.	3	3	2	1	1	1	1
8	Planifica sus actividades laborales	3	3	2	1	1	1	1
9	Mantiene relaciones de confraternidad entre compañeros	3	3	2	1	1	1	1
10	Tiene la colaboración y apoyo de sus compañeros de área o departamento.	3	3	2	1	1	1	1

Elaborado por: Martha Grijalva

Con base al cálculo realizado de la validación se obtuvo un valor de 0,93 lo que significa que los instrumentos se encuentran estructurados apropiadamente y son aceptables para su debida aplicación.

Confiabilidad del instrumento

Para la determinación de la fiabilidad de los instrumentos aplicados al personal, se procede al uso de herramientas estadísticas con la finalidad de establecer la confiabilidad de los ítems seleccionados. Para ello se seleccionó el Alfa de Cronbach (también denominado tabulación cruzada, a este tipo de validez se le denomina validez concurrente).

La confiabilidad del instrumento por el coeficiente de Alfa Cronbach, toma valores de 0 y 1 que sirven en la verificación de los instrumentos seleccionados, su finalidad es medir la homogeneidad de las preguntas promediando las correlaciones entre todas las preguntas, cuando más se acerquen al índice de 1, existe mayor fiabilidad (Arrieta & Solis, 2018).

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el programa IBM SPSS. Antes de proceder a la utilización del programa, se realizó una encuesta piloto a 17 personas, de las cuales 2 pertenecen al área administrativa y 15 trabajadores del área operativa. de la encuesta realizada se obtuvo los siguientes resultados y por ende el siguiente nivel de confiabilidad en base al Alfa de Cronbach:

Calculo Alfa Cronbach – Cuestionario Motivación laboral

Tabla 7: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Martha Grijalva

Tabla 8: Estadísticos de fiabilidad – Motivación laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	10

Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Martha Grijalva

Según los resultados obtenidos de la fiabilidad de la encuesta para determinar la motivación laboral es factible, porque, a través de la herramienta estadística seleccionada, para la encuesta tuvo valor Alfa de 0,970 que se acerca al coeficiente de 1, y que por ende es aceptable, es decir, las interrogantes y la escala elaborada son fiables para el análisis de la motivación laboral.

Calculo Alfa Cronbach – Cuestionario Desempeño laboral

Tabla 9: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Martha Grijalva

Tabla 10: Estadísticos de fiabilidad – Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	10

Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Martha Grijalva

El dato de fiabilidad de la encuesta para evaluar el desempeño laboral es aceptable, puesto que, se obtuvo una Alfa de 0,971, es decir que es un coeficiente cercano a 1, y, por ende, es confiable en relación a las interrogantes y la escala elaborada de la encuesta para el analizar el desempeño laboral.

Operacionalización de variables

Tabla 10: Variable independiente: Motivación

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos de investigación
La motivación laboral se define como el conjunto de estímulos positivos y fuerzas energéticas que determinan el comportamiento de los trabajadores, direccionadas a las metas y la realización de actividades que lleven a fortalecer los objetivos organizacionales y profesionales, condicionados a la satisfacción de una necesidad individual, la comunicación y al reconocimiento de su esfuerzo laboral.	Estímulos positivos	Reconocimiento Mejora de Condiciones laborales Reconocimiento a iniciativas	Son motivantes los incentivos que la empresa plantea a los trabajadores que cumplen sus metas. Me estimula saber que mis opiniones son consideradas dentro de mi área de trabajo La empresa me permite mantener relaciones positivas con mis compañeros Prefiero trabajar en compañía de otras personas me gusta escuchar y aprender de los demás compañeros que tienen más experiencia en la empresa.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario basado en la teoría de David McClelland (1989)
	Comportamiento de los trabajadores	Liderazgo Valoración de sí mismo	Me gusta ser organizado en las tareas con mayor complejidad. Acostumbro a dar mi opinión en las cosas que no estoy de acuerdo en el trabajo.	
	Objetivos organizacionales y profesionales	Ambiente de trabajo Equipo de trabajo Oportunidades de desarrollo	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de mi equipo de trabajo o departamento. Formar parte de un equipo de trabajo es muy importante para mi	
	Comunicación	Comunicación interna Información Coordinación Relación con los compañeros de trabajo	Recibo algún incentivo por parte de la Institución (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho. Cree usted que la remuneración que percibe está acorde a las actividades que realiza.	
	Satisfacción laboral	Satisfacción con su puesto de trabajo Satisfacción con su salario		

Elaborado por: Martha Grijalva

Tabla 11: Variable dependiente: Desempeño Laboral

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos de investigación
Es el grado de cumplimiento de las responsabilidades del personal según los requisitos, procesos y normas establecidas en su puesto de trabajo, constituyéndose el comportamiento laboral que desarrolla en la búsqueda de objetivos y metas, basado en el desarrollo de sus habilidades, conocimientos y nivel de experiencia adquirida en su proceso de desarrollo profesional.	Cumplimiento de responsabilidades	Adecuado Inadecuado	Es responsable con las labores encomendados. Hace uso racional de los recursos. Tiene aptitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad. Es cortés con clientes y compañeros. Mantiene una comunicación efectiva entre compañeros.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario basado en la investigación de Orellana y Pérez (2014)
	Habilidades profesionales	Comunicación Trabajo en equipo Resolución de problemas		
	Conocimientos	Mejora continua Organización y administración del tiempo		Aporta ideas para mejorar los procesos. Tiene capacidad para resolver problemas. Planifica sus actividades laborales Mantiene relaciones de confraternidad entre compañeros Tiene la colaboración y apoyo de sus compañeros de área o departamento.
	Experiencia profesional	Pensamiento estratégico Enfoque de resultados		

Elaborado por: Martha Grijalva

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se procedieron a analizar de manera descriptiva la principal relación entre las variables. Se desarrolló un análisis de los resultados por medio del uso del programa estadístico SPSS, mediante los estadísticos descriptivos y de correlación de Chi Cuadrado para determinar la relación de las variables.

Análisis descriptivo de variables

Para el análisis descriptivo de los resultados alcanzados se tomó en consideración el análisis de cada una de las preguntas por cada variable, la sumatoria de cada una de las preguntas de las diferentes variables y se realizó de manera global el análisis y la interpretación por todo el conjunto de la muestra, como se presenta a continuación:

Datos de los encuestados

Con base a los resultados obtenidos de la encuesta se pudo verificar que los siguientes datos:

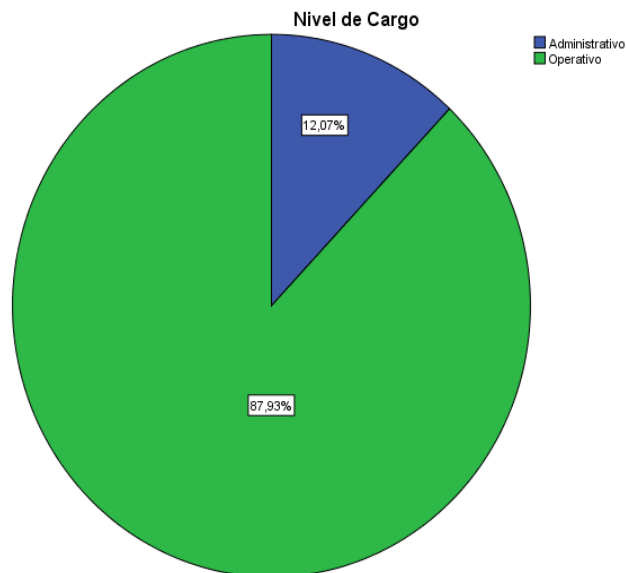
Tabla 11: Área al que pertenece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrativo	21	12,1	12,1	12,1
	Operativo	153	87,9	87,9	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 1: Área al que pertenece



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Como se puede observar en el gráfico anterior existe un porcentaje muy grande de colaboradores que pertenecen al área operativa con un valor del 87,93%, mientras que del área administrativa está representada apenas por el 12,07%; demostrando de esta manera que la información está respaldada en su materia por personal operativo.

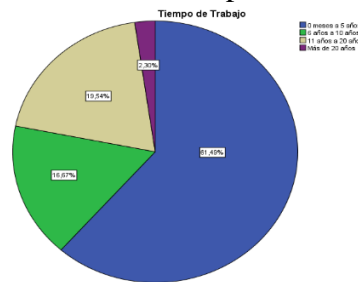
Tabla 12: Tiempo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 meses a 5 años	107	61,5	61,5	61,5
	6 años a 10 años	29	16,7	16,7	78,2
	11 años a 20 años	32	18,4	18,4	96,6
	Más de 20 años	6	3,4	3,4	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 2: Tiempo de trabajo



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Se pudo identificar que, en relación al tiempo de trabajo de los colaboradores en la empresa, el 61,49% se encuentran laborando alrededor de 0 meses a 5 años, el 16,67%, trabaja en un rango de 6 a 10 años, el 18,39% trabaja de 11 a 20 años y solo existe un 3,45% de personas que trabajan más de 20 años.

Con base a la información recolectada, también se pudo verificar que en el área administrativa existe varios puestos de diferente jerarquía desde asistentes hasta gerentes departamentales, de los cuales, se pudo apreciar que la persona que más años trabaja en la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato es el asistente de inteligencia de mercado quien lleva laborando aproximadamente 18 años, mientras que, la persona con menos tiempo dentro de la empresa es el asistente de comercio exterior al igual que el gerente financiero que tan solo trabajan 4 meses, estos resultados se muestran el anexo 2.

Por otra parte, en referencia al área operativa se identificó que la persona con más antigüedad esta área es la persona encargada del manejo del montacarga que labora alrededor de 35 años en la empresa, mientras que, la persona con menos tiempo en la compañía es el operador de embalaje con 5 meses de trabajo en la organización (Ver anexo

Motivación

1. Son motivantes los incentivos que la empresa plantea a los trabajadores que cumplen sus metas.

Tabla 13: Incentivos de la empresa

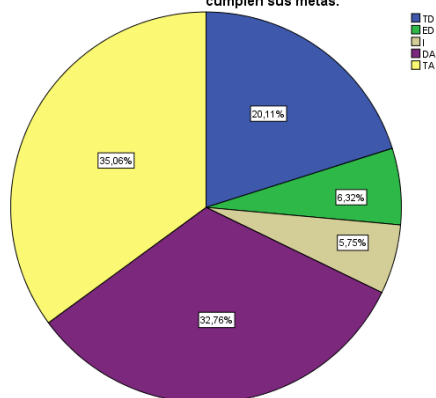
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	35	20,1	20,1	20,1
	ED	11	6,3	6,3	26,4
	I	10	5,7	5,7	32,2
	DA	57	32,8	32,8	64,9
	TA	61	35,1	35,1	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 3: Incentivos de la empresa

Son motivantes los incentivos que la empresa plantea a los trabajadores que cumplen sus metas.



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Según los resultados obtenidos, se identificó el 35,06% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que, si son motivantes los incentivos que la empresa plantea a los trabajadores que están cumpliendo sus metas, de igual manera el 32,76% están de acuerdo, el 5,75% es indiferente ante esta afirmación, el 6,32% están en desacuerdo y el 20,11% están totalmente en desacuerdo.

En referencia a los datos obtenidos se pudo verificar que existe un porcentaje razonable de trabajadores que indican que la empresa trata de motivar a los mismos por medio de incentivos por el cumplimiento de los objetivos o tareas realizadas, no obstante, hay otro porcentaje de trabajadores que no están de acuerdo con esta aseveración, lo que

indica la presencia de una escasa motivación hacia los empleados por parte de la empresa.

2. Me estimula saber que mis opiniones son consideradas dentro de mi área de trabajo.

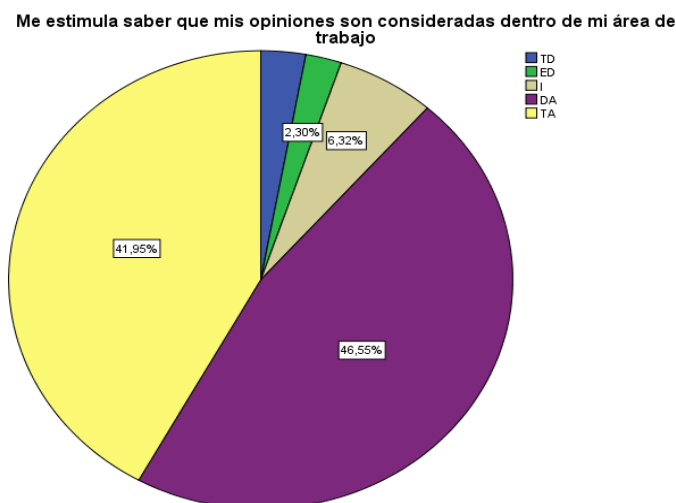
Tabla 14: Opiniones por parte de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	5	2,9	2,9	2,9
	ED	4	2,3	2,3	5,2
	I	11	6,3	6,3	11,5
	DA	81	46,6	46,6	58,0
	TA	73	42,0	42,0	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 4: Opiniones por parte de los colaboradores



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 41,95% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente de acuerdo en que se motivan al saber que la empresa toma en consideración las opiniones de los mismos dentro de cada una de sus áreas de trabajo, por otra parte, el 46,55% está de acuerdo con esto, el 6,32% esta indiferente, el 2,30% está en desacuerdo y el 2,87% está totalmente en desacuerdo.

La mayor parte de los empleados se sienten motivados al conocer que la empresa toma en cuenta cada una de sus opiniones o sugerencias, puesto que, con ello la empresa les

brinda un sentido de pertenecía a sus trabajadores, además de crear un ambiente de motivador.

3. La empresa me permite mantener relaciones positivas con mis compañeros.

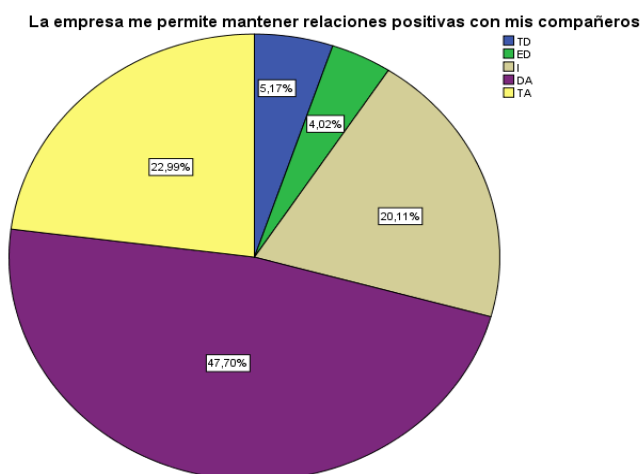
Tabla 15: Relaciones positivas entre compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	9	5,2	5,2	5,2
	ED	7	4,0	4,0	9,2
	I	35	20,1	20,1	29,3
	DA	83	47,7	47,7	77,0
	TA	40	23,0	23,0	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 5: Relaciones positivas entre compañeros



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

De la totalidad de la encuesta, el 22,99% de colaboradores indican que están totalmente de acuerdo en que la empresa esta facilita mantener de forma abierta las relaciones positivas y laborales entre compañeros de trabajo y de las diferentes áreas de trabajo, el 47,70% están de acuerdo y respaldan esta versión, el 20,11% se encuentra indiferente ante esta pregunta, el 4,02% está en desacuerdo con esta afirmación, y el 5,2% están totalmente en desacuerdo.

Al permitir la conservación de las relaciones positivas entre compañeros de trabajo, la empresa crea un vínculo de confianza y reciprocidad colectiva con todos los trabajadores, y a esta afirmación lo respalda un gran porcentaje de trabajadores, que

de la misma manera están conformes con estas interrelaciones que fortalecen la unión de toda la organización.

4. Prefiero trabajar en compañía de otras personas, me gusta escuchar y aprender de los demás compañeros que tienen más experiencia en la empresa.

Tabla 16: Trabajo en equipo

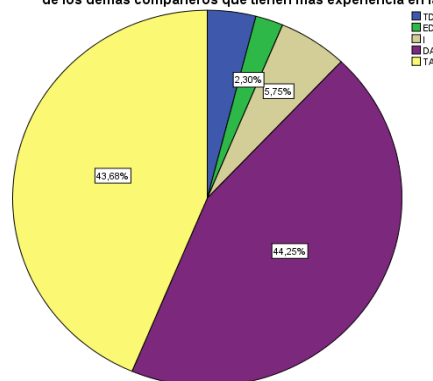
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	7	4,0	4,0	4,0
	ED	4	2,3	2,3	6,3
	I	10	5,7	5,7	12,1
	DA	77	44,3	44,3	56,3
	TA	76	43,7	43,7	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 6: Trabajo en equipo

Prefiero trabajar en compañía de otras personas me gusta escuchar y aprender de los demás compañeros que tienen más experiencia en la empresa.



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Se evidenció que el 43,68% de los colaboradores prefieren trabajar en compañía de otras personas, además, les agrada escuchar y aprender de los demás compañeros que por su permanencia en la empresa tienen más experiencia, de la misma manera, el 44,25% de los trabajadores también indican que están de acuerdo, mientras que el 5,75% esta indiferente ante esta situación, el 2,30% está en desacuerdo y el 4,02% está en total desacuerdo.

Casi la totalidad de los trabajadores de la empresa manifestaron que se sienten cómodos al realizar trabajos en equipo, pues a través de esto los empleados pueden trabajar de mejor manera, aprender de sus superiores, reforzar sus conocimientos,

sobre todo crear vínculos de compañerismo que motiva a cumplir con los objetivos institucionales y personales.

5. Me gusta ser organizado en las tareas con mayor complejidad.

Tabla 17: Organización en las tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	5	2,9	2,9	2,9
	ED	1	,6	,6	3,4
	I	4	2,3	2,3	5,7
	DA	65	37,4	37,4	43,1
	TA	99	56,9	56,9	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 7: Organización en las tareas



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 58,90% de los empleados manifiestan que están totalmente de acuerdo en que son muy organizados cuando les asignan tareas de mayor complejidad, el 37,36% también está de acuerdo con esta afirmación, por otro lado, el 2,30% indica estar indiferente, el 0,57% está en desacuerdo y el 2,87% está totalmente en desacuerdo.

La realización de las tareas de mayor complejidad se ejecuta de manera organizada con el fin de evitar errores y cumplir con el trabajo encomendado, con base a esto, la mayoría de los trabajadores consideran que si son muy organizado al momento de hacer sus labores y más cuando se trata de trabajos complejos.

6. Acostumbro a dar mi opinión en las cosas que no estoy de acuerdo en el trabajo.

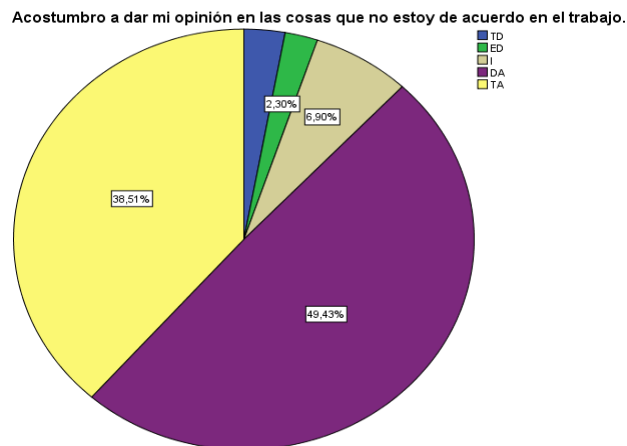
Tabla 18: Opinión de las cosas que no estoy de acuerdo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	5	2,9	2,9	2,9
	ED	4	2,3	2,3	5,2
	I	12	6,9	6,9	12,1
	DA	86	49,4	49,4	61,5
	TA	67	38,5	38,5	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 8: Opinión de las cosas que no estoy de acuerdo



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

De la encuesta realizada, el 38,51% de los trabajadores indican que se han acostumbrado a dar sus opiniones en caso de no estar de acuerdo en ciertas cosas del trabajo, de esta misma manera el 49,43% indican estar de acuerdo con esta afirmación, es decir, que dan sus opiniones cuando no están de acuerdo en algo, por otro lado, el 6,90% esta indiferente, el 2,30% están en desacuerdo y el 2,87% están totalmente en desacuerdo, porque, este porcentaje de trabajadores prefiere no dar ningún tipo de opinión.

Es importante que las opiniones de los trabajadores sean escuchadas por parte de los jefes departamentales o la alta directiva, puesto que la comunicación es parte esencial

de toda organización; por otro lado, los trabajadores se sienten libres de dar sus criterios en situaciones que no les favorezca, con el fin de llegar a acuerdos.

7. Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de mi equipo de trabajo o departamento.

Tabla 19: Pregunta 7 – Motivación

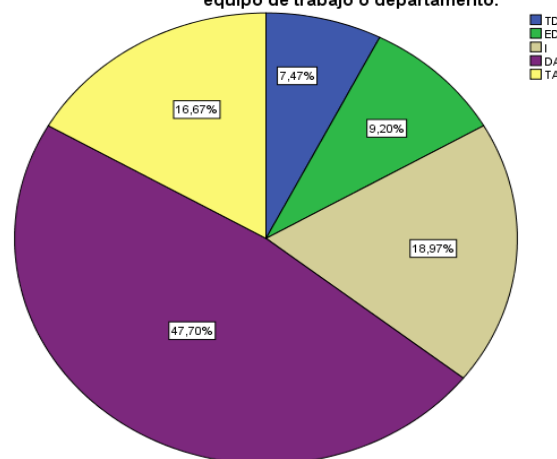
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	13	7,5	7,5	7,5
	ED	16	9,2	9,2	16,7
	I	33	19,0	19,0	35,6
	DA	83	47,7	47,7	83,3
	TA	29	16,7	16,7	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 9: Pregunta 7 – Motivación

Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de mi equipo de trabajo o departamento.



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 16,67% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros de equipo de trabajo o departamento, así también, lo respalda el 47,70% de los trabajadores quienes están de acuerdo con esta aseveración, mientras que, el 19,0% esta indiferente antes esta opinión, el 9,2% está en desacuerdo y el 7,47% está totalmente en desacuerdo.

En un porcentaje alto de los trabajadores afirma que las relaciones interpersonales si son cordiales y abiertas entre los compañeros, lo que ha facilitado los trabajos en equipo, mejorando la productividad de la empresa, por otra parte, estas interrelaciones

favorecen el entorno motivacional de la organización y a su vez mantienen motivados a los colaboradores a realizar sus labores de mejor manera.

8. Formar parte de un equipo de trabajo es muy importante para mí.

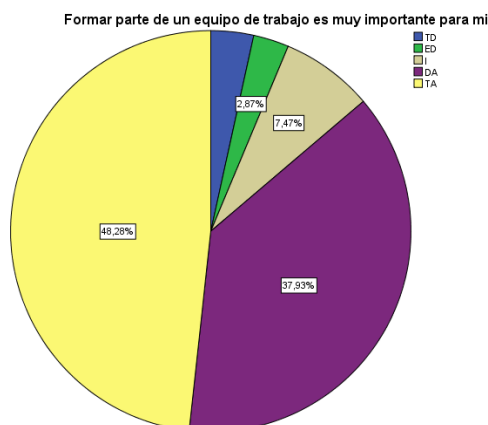
Tabla 20: Formar parte de un equipo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	6	3,4	3,4	3,4
	ED	5	2,9	2,9	6,3
	I	13	7,5	7,5	13,8
	DA	66	37,9	37,9	51,7
	TA	84	48,3	48,3	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 10: Formar parte de un equipo de trabajo



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 48,28% de los trabajadores indican que están totalmente de acuerdo en que se sienten conformes en formar parte de un equipo de trabajo, de la misma manera, el 37,93% también indican que están de acuerdo con esta afirmación, sin embargo, el 7,47% se encuentran indiferente ante esta opinión, el 2,87% están en desacuerdo y el 3,45% están totalmente en desacuerdo, pues, algunos prefieren trabajar de forma individual.

La mayor parte de los colaboradores consideran que pertenecer y formar parte de un equipo de trabajo es muy importante, porque facilita el trabajo, las tareas son más organizadas, existe un mejor ambiente de trabajo colectivo, y sobre todo genera

vínculos entre los compañeros que forman el equipo, de esta manera también se estimula la motivación en los colaboradores de la organización.

9. Recibo algún incentivo por parte de la Institución (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho.

Tabla 21: Incentivos por parte de la empresa

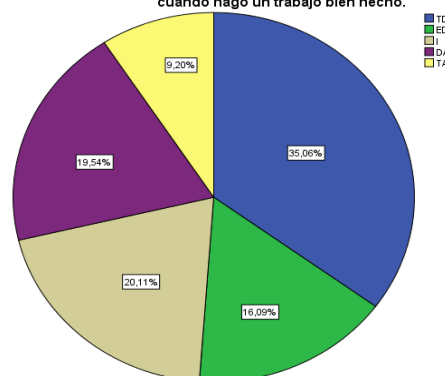
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	61	35,1	35,1	35,1
	ED	28	16,1	16,1	51,1
	I	35	20,1	20,1	71,3
	DA	34	19,5	19,5	90,8
	TA	16	9,2	9,2	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 11: Incentivos por parte de la empresa

Recibo algún incentivo por parte de la Institución (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho.



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 9,20% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que si han recibo algún incentivo por parte de la empresa cuando realizan un buen trabajo, así también, el 19,54% indica que están de acuerdo con esta afirmación, no obstante, el 20,11% están indiferentes, el 16,09% están en desacuerdo con este sentir, al igual que el 35,06% que está en total desacuerdo, pues manifiestan que no han recibido ningún incentivo.

Con base a los resultados obtenidos se pudo evidenciar que son pocos los empleados que reciben o han recibido algún tipo de incentivos ya sean estos tangibles o intangibles, mientras que, un porcentaje significativo de trabajadores no han recibo incentivo alguno, por lo que la empresa debería considerar esta información para

tomar acciones correctivas sobre los incentivos hacia sus colaboradores y con eso motivarlos a seguir trabajando con la mejor predisposición.

10. Cree usted que la remuneración que percibe está acorde a las actividades que realiza.

Tabla 22: Remuneración percibida

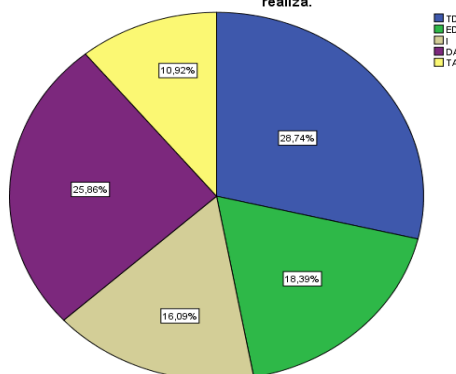
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TD	50	28,7	28,7	28,7
ED	32	18,4	18,4	47,1
I	28	16,1	16,1	63,2
DA	45	25,9	25,9	89,1
TA	19	10,9	10,9	100,0
Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 12: Remuneración percibida

Cree usted que la remuneración que percibe está acorde a las actividades que realiza.



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 10,92% de los trabajadores indican que están totalmente de acuerdo con la remuneración que perciben, al igual que el 25,86% que están de acuerdo con su remuneración, sin embargo, el 16,09% están indiferentes ante esta situación, por otro lado, el 18,39% indican que están en desacuerdo y el 28,74% están totalmente en desacuerdo con el salario que perciben.

En referencia a la información alcanzada se pudo constatar que existe un porcentaje característico de trabajadores que no se sienten conformes con la remuneración que reciben, porque, indican que los valores que perciben no están acorde a las actividades que ellos realizan. Además, este es un tema esencial para mantener motivados a los

colaboradores, por lo que la empresa podría reconsiderar tomar acciones ante las inconformidades relacionadas con la remuneración.

Con respecto a la variable de motivación en general, es importante indicar que se analizar bajo el siguiente criterio de calificación, mismo que medirá el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa, tanto administrativo como operativos.

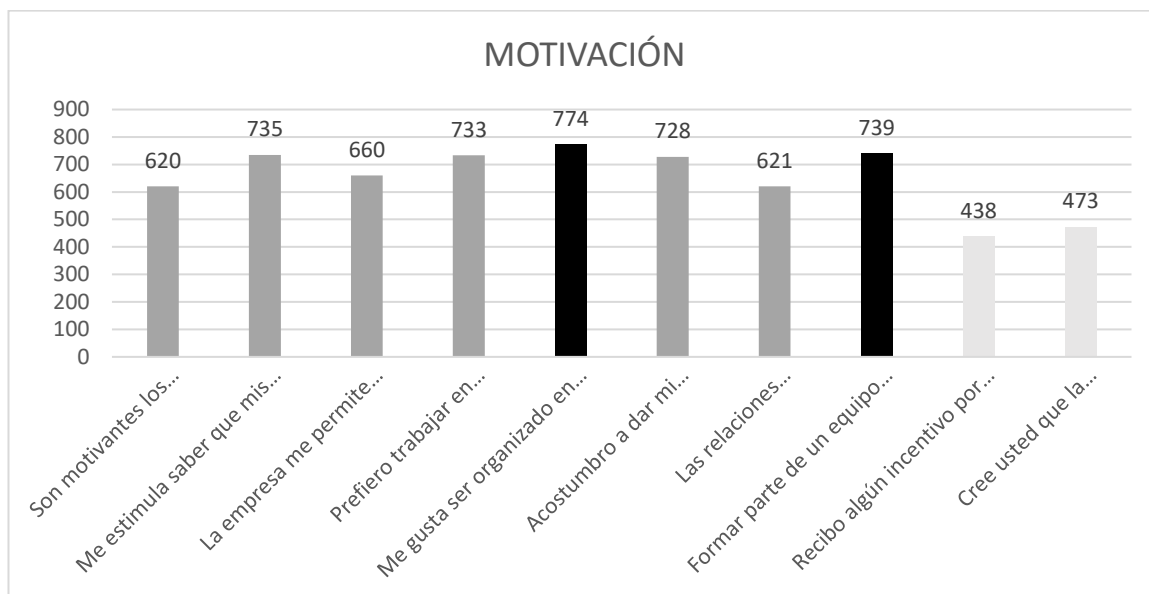
Criterio: La suma de los puntajes permite clasificar el nivel de motivación, es decir, tendrá un nivel alto cuando tenga una puntuación de 50 a 75, un nivel medio cuando existan valores de 25 a 49 o un nivel bajo cuando la valoración sea de menos a 25 puntos promedios de la totalidad de los resultados, McClelland (1989).

Tabla 23: Resultados variable Motivación

Opción	Resultado
Son motivantes los incentivos que la empresa plantea a los trabajadores que cumplen sus metas.	620
Me estimula saber que mis opiniones son consideradas dentro de mi área de trabajo	735
La empresa me permite mantener relaciones positivas con mis compañeros	660
Prefiero trabajar en compañía de otras personas me gusta escuchar y aprender de los demás compañeros que tienen más experiencia en la empresa.	733
Me gusta ser organizado en las tareas con mayor complejidad.	774
Acostumbro a dar mi opinión en las cosas que no estoy de acuerdo en el trabajo.	728
Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de mi equipo de trabajo o departamento.	621
Formar parte de un equipo de trabajo es muy importante para mi	739
Recibo algún incentivo por parte de la Institución (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho.	438
Cree usted que la remuneración que percibe está acorde a las actividades que realiza.	473
Promedio	37,48

Elaborado por: Martha Grijalva

Gráfico 13: Resultado variable Motivación



Elaborado por: Martha Grijalva

Con base a los resultados obtenidos en la variable de motivación, se identificó que la motivación en la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato se encuentra en un nivel medio, pues acorde a los criterios de calificación se obtuvo una puntuación de 37,48 lo que le ubica en un nivel intermedio, es decir, que existe la intervención de factores negativos que intervienen en el apropiado encaminamiento de una oportuna motivación en los colaboradores.

También, se verificó que entre las puntuaciones más altas de la encuesta de motivación se encontró que la mayor parte del personal les gusta ser organizado en las tareas que realizan (774 puntos) además, formar parte de un equipo de trabajo (739 puntos) y pertenecer al mismo es un factor muy importante para cada uno de los colaboradores de la empresa, en tal sentido, los mismo consideran que el ser organizado y pertenecer a un equipo de trabajo son factores motivacionales que impulsa a los trabajadores a laborar de mejor manera.

No obstante, se constató que los empleados no se sienten muy conformes con los incentivos (473 puntos) que reciben por parte de la empresa cuando cumplen su labor o hacen bien su trabajo, de la misma manera, han demostrado inconformidad en relación a la remuneración que perciben (438 puntos), pues, algunos indican que las

retribuciones no está acorde a las actividades que realiza, razones por la cuales, no se siente muy motivados para poder ejecutar sus labores diarias dentro de la institución.

En consideración a los resultados de las preguntas con más y menos puntajes se llegó al puntaje promedio (37,48) antes indicado y que este a su vez fue un calificativo que indicó que la empresa posee un nivel medio de motivación, pues, como se muestra anteriormente existen aspectos en los cuales los colaboradores no se encuentran totalmente satisfechos, lo que genera este tipo de nivel motivacional. Por otra parte, esta evaluación debe ser tomada en cuenta por la organización para mejorar los niveles motivacionales de los trabajadores y con eso aumentar la productividad de los mismos.

Desempeño laboral

1. Es responsable con las labores encomendados.

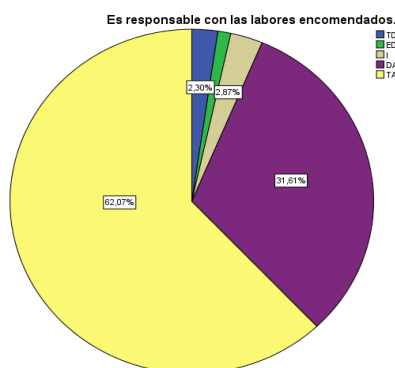
Tabla 24: Responsabilidad en las labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	4	2,3	2,3	2,3
	ED	2	1,1	1,1	3,4
	I	5	2,9	2,9	6,3
	DA	55	31,6	31,6	37,9
	TA	108	62,1	62,1	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 14: Responsabilidades en las labores



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

En relación a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa se pudo identificar que el 62,07% están totalmente de acuerdo en que los mismos son responsables en cada una de las labores encomendadas, así también lo afirma el 31,61% que están de acuerdo, por otro lado, el 2,87% están indiferentes frente a esta decisión, el 1,15% están en desacuerdo y el 2,30% están en totalmente en desacuerdo.

Como se observa en el gráfico antes expuesto se puede evidenciar que cerca de la totalidad de los colaboradores son muy responsables en la ejecución de sus labores, lo que beneficia de manera directa a la productividad de la empresa, además, por medio de un trabajo responsable y comprometido se podrán cumplir de manera factible todos las metas y objetivos planteados por la organización.

2. Aporta ideas para mejorar los procesos

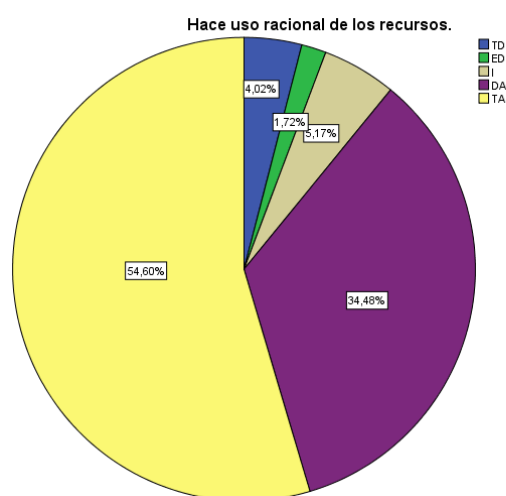
Tabla 25: Aportar ideas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	11	6,3	6,3	6,3
	ED	8	4,6	4,6	10,9
	I	3	1,7	1,7	12,6
	DA	71	40,8	40,8	53,4
	TA	81	46,6	46,6	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 15: Aportar ideas



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 46,55% de los encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo en que los trabajadores aportan ideas para mejorar los procesos administrativos y de producción, el 40,80% está de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 1,72% se encuentran indiferentes, el 4,60% está en desacuerdo y el 6,32% están totalmente en desacuerdo.

Como se muestra en los resultados, existe un gran porcentaje de trabajadores quienes aportan de manera espontánea ideas, sugerencias, recomendaciones, que ayudan a mejorar los distritos procesos que se manejan en las diferentes áreas. En tal sentido, el aporte de estas ideas genera beneficios a la empresa y ayudan progresar a la misma.

3. Hace uso racional de los recursos.

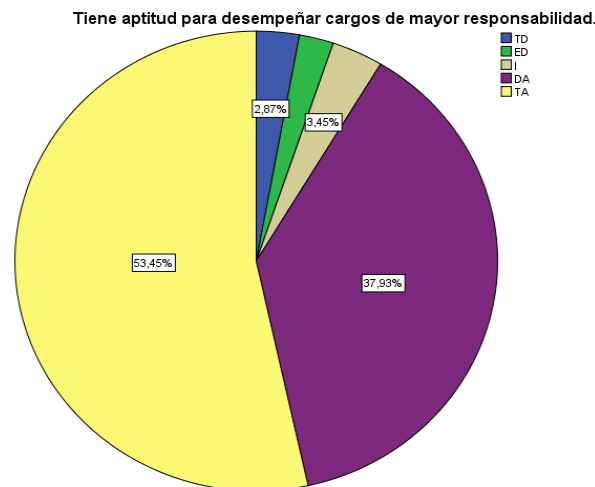
Tabla 26: Uso de recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	7	4,0	4,0	4,0
	ED	3	1,7	1,7	5,7
	I	9	5,2	5,2	10,9
	DA	60	34,5	34,5	45,4
	TA	95	54,6	54,6	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 16: Uso de recursos



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 45,60% de los trabajadores manifiestan que hacen un uso apropiado y racional de los recursos que manejan, el 34,48% manifiesta que también está de acuerdo con esta afirmación, el 5,17% están indiferentes, no obstante, el 5,17% está en desacuerdo, al igual que el 4,02%.

Se identificó que la mayoría de los colaboradores son conscientes en el uso racional de los recursos disponibles que posee cada área productiva o administrativa, pues, al optimizarlos se puede alcanzar los objetivos usando la menor cantidad de recursos posibles y con ello la empresa establece prioridades para mejorar los puntos críticos que pueden estar afectando el crecimiento de la misma.

4. Tiene aptitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad.

Tabla 27: Aptitud para subir de cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	5	2,9	2,9	2,9
	ED	4	2,3	2,3	5,2
	I	6	3,4	3,4	8,6
	DA	66	37,9	37,9	46,6
	TA	93	53,4	53,4	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 17: Aptitud para subir de cargo



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 53,45% de los trabajadores indican que tienen todas las aptitudes para poder desempeñar cargos de niveles superiores, de la misma manera el 37,93% también indican estar de acuerdo con esta afirmación, el 3,45% están indiferentes, mientras que, el 2,30% están en desacuerdo y el 2,87% están totalmente en desacuerdo.

Aproximadamente la mayor parte de los trabajadores expresan que tienen todas las aptitudes necesarias para poder desempeñar cualquier cargo de mayor responsabilidad dentro de su área de trabajo, esto significa que los colaboradores están dispuestos a asumir retos que les permite superarse de manera personal y profesional, además, de incentivar a los mismos a desempeñar una labor eficiente.

5. Es cortés con clientes y compañeros.

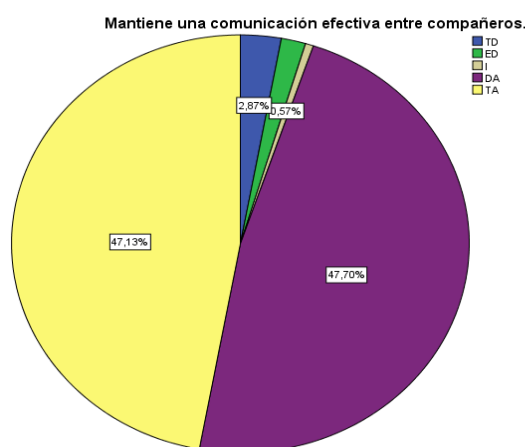
Tabla 28: Trato con los clientes y compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	6	3,4	3,4	3,4
	ED	7	4,0	4,0	7,5
	I	6	3,4	3,4	10,9
	DA	69	39,7	39,7	50,6
	TA	86	49,4	49,4	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 18: Trato con los clientes y compañeros



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Acorde a los resultados obtenido en este ítem se pudo verificar que el 49,43% están totalmente de acuerdo que la mayoría de los trabajadores sin son corteses entre compañeros y con los clientes, así también, el 39,66% indican que están de acuerdo con esta afirmación, el 3,45% están indiferentes ante decisión; mientras que, el 4,02% están en desacuerdo y el 3,45% están totalmente en desacuerdo.

Como se observa en los datos obtenidos existe una cantidad significativa de trabajadores que son corteses con sus compañeros de área y con los demás compañeros de la empresa, por otra parte, también se evidencia que los empleados que interactúan con clientes igualmente son amables al brindarles el servicio. Esto refleja la satisfacción que sienten los colaborados dentro de la institución, lo que conlleva a mejorar de forma eficiente el desempeño de los mismos.

6. Mantiene una comunicación efectiva entre compañeros.

Tabla 29: Comunicación efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	5	2,9	2,9	2,9
	ED	3	1,7	1,7	4,6
	I	1	,6	,6	5,2
	DA	83	47,7	47,7	52,9
	TA	82	47,1	47,1	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 19: Comunicación efectiva



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 47,13% de los colaboradores de la empresa indican que mantiene una efectiva comunicación entre compañeros, de la misma manera el 47,70% manifiesta que están de acuerdo con esto aseveración, el 0,57% están indiferentes, el 1,72% están en desacuerdo, y el 2,87% están totalmente en desacuerdo.

La comunicación efectiva es la forma más directa de procesar la información, entender y retroalimentar, aspecto que la mayoría de los colaboradores de la empresa entienden y por ende participan de una comunicación fluida, lo que permite que cada trabajador desempeñe su labor de forma apropiada, cumpliendo de manera eficiente las metas institucionales.

7. Tiene capacidad para resolver problemas.

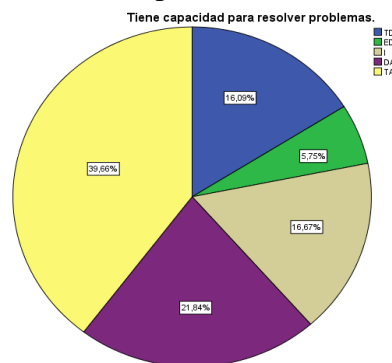
Tabla 30: Capacidad de resolver problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	5	2,9	2,9	2,9
	ED	4	2,3	2,3	5,2
	I	6	3,4	3,4	8,6
	DA	66	37,9	37,9	46,6
	TA	93	53,4	53,4	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 20: Capacidad de resolver problemas



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 39,66% de los trabajadores indican que, si tienen la capacidad de resolver los problemas en sus áreas de trabajo, el 21,84% también consideran que son capaces de

solucionar los inconvenientes que se presente, el 16,67% están indiferentes ante esta afirmación, mientras que, el 5,75% están en desacuerdo y el 16,09% están totalmente en desacuerdo, porque indican que les complica dar una solución rápido a las dificultades presentadas.

Se corroboró que los trabajadores en una cantidad mayoritaria tienen la capacidad de resolver los problemas que se puedan presentar dentro del área de trabajo, no obstante, también se evidencia que hay colaboradores afirmando que no poseen esta capacidad de respuesta frente los posibles complicaciones en el trabajo, ante esta situación también se dificulta el adecuado desempeño laboral de los mismo, motivo por el cual sería conveniente identificar de manera directa a este grupo de empleados para tomar acciones y corregir ciertas falencias.

8. Planifica sus actividades laborales

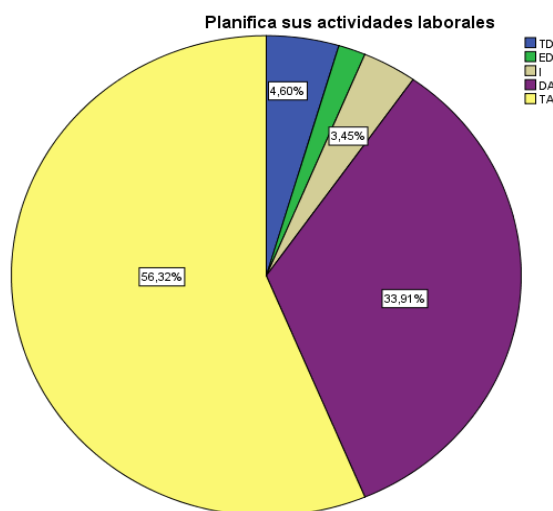
Tabla 31: Planificación de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	8	4,6	4,6	4,6
	ED	3	1,7	1,7	6,3
	I	6	3,4	3,4	9,8
	DA	59	33,9	33,9	43,7
	TA	98	56,3	56,3	100,0
Total		174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 21: Planificación de actividades



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 56,32% de los empleados que, si planifican sus actividades laborales antes de empezarlas, el 33,91% también están de acuerdo con eso, el 3,45% se encuentran indiferentes frente a esta afirmación, por otro lado, el 1,72% están en desacuerdo y el 4,60% están totalmente en desacuerdo.

La mayor parte de los trabajadores planifican sus actividades laborales antes de iniciar con la ejecución de las mismas, lo que favorece al mejor desempeño de los mismos, a su vez permite trabajar de forma sincronizada con cada área, tanto administrativa como operativa, encaminado de esta manera a obtener una mejor productividad en la empresa.

9. Mantiene relaciones de confraternidad entre compañeros

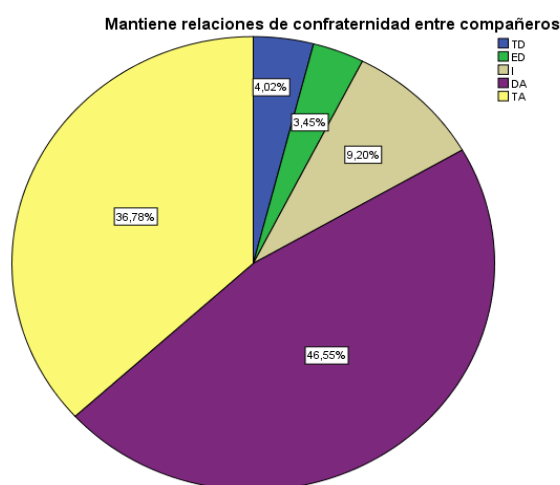
Tabla 32: Relaciones de confraternidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	7	4,0	4,0	4,0
	ED	6	3,4	3,4	7,5
	I	16	9,2	9,2	16,7
	DA	81	46,6	46,6	63,2
	TA	64	36,8	36,8	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 22: Relaciones de confraternidad



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

El 36,78% de los trabajadores si mantiene relaciones de confraternidad con sus compañeros de trabajo, dentro de este mismo contexto el 46,55% dicen estar de acuerdo con esto, por otro lado, el 9,20% de los empleados se encuentran indiferentes, mientras que el 3,45% están de acuerdo y el 4,02% están totalmente en desacuerdo.

Se pudo identificar que, de la totalidad de los colaboradores de la empresa, un porcentaje característico de los mismos, conservan estrechas relaciones de amistad con sus compañeros de área y con los demás compañeros de la organización, lo que permite crear ambiente de trabajo confortables direccionado a desarrollar entornos factibles para que los empleados puedan desempeñar una laboral eficiente.

10. Tiene la colaboración y apoyo de sus compañeros de área o departamento.

Tabla 33: Apoyo de los compañeros

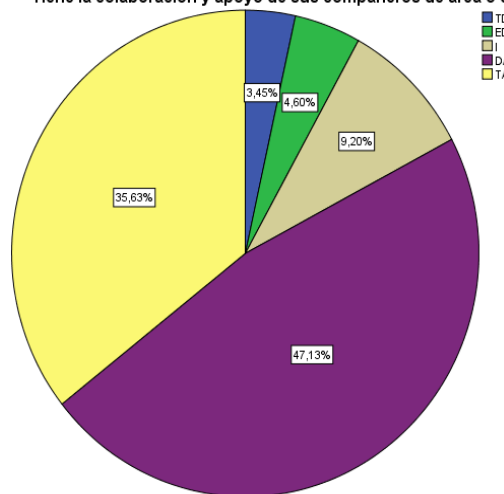
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	6	3,4	3,4	3,4
	ED	8	4,6	4,6	8,0
	I	16	9,2	9,2	17,2
	DA	82	47,1	47,1	64,4
	TA	62	35,6	35,6	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Gráfico 23: Apoyo de los compañeros

Tiene la colaboración y apoyo de sus compañeros de área o departamento.



Elaborado por: Martha Grijalva

Fuente: Encuesta - Programa SPSS

Con base a los resultados obtenidos, el 35,63% indican que los trabajadores disponen de toda la colaboración y apoyo de sus compañeros de área, a esta afirmación se suma el 47,13% de colaboradores que están de acuerdo, por otro lado, el 9,20% se encuentran indiferentes ante esta opinión, por su parte, el 4,60% están en desacuerdo y el 3,45% están totalmente en desacuerdo.

Un gran porcentaje de empleados confirman que tienen la ayuda y soporte de sus compañeros de área de trabajo en las labores que desempeñan, lo que facilita las labores de cada uno de los departamentos y a su vez permite lograr el cumplimiento de los objetivos. Por otra parte, el compañerismo y ayuda simultanea que aflora en la empresa impulsa a crear desempeño laborales eficientes en los colaboradores.

Para realizar el análisis de la variable desempeño laboral fue importante tomar en consideración las escalas de medición que permiten identificar el nivel en el cual se encuentra la empresa, mismas que se muestran a continuación:

Tabla 34: Escala de medición desempeño laboral

	Escala	Puntuación promedio
Alto	Eficiente	Entre 3,68 y 5
Medio	Ni eficiente ni deficiente	Entre 2,34 y 3,67
Bajo	Deficiente	Entre 1 y 2,33

Fuente: Likert Briones, 1990 citado por Orellana y Pérez (2014)

En la siguiente tabla se indican los resultados obtenidos del instrumento de investigación sobre el desempeño laboral:

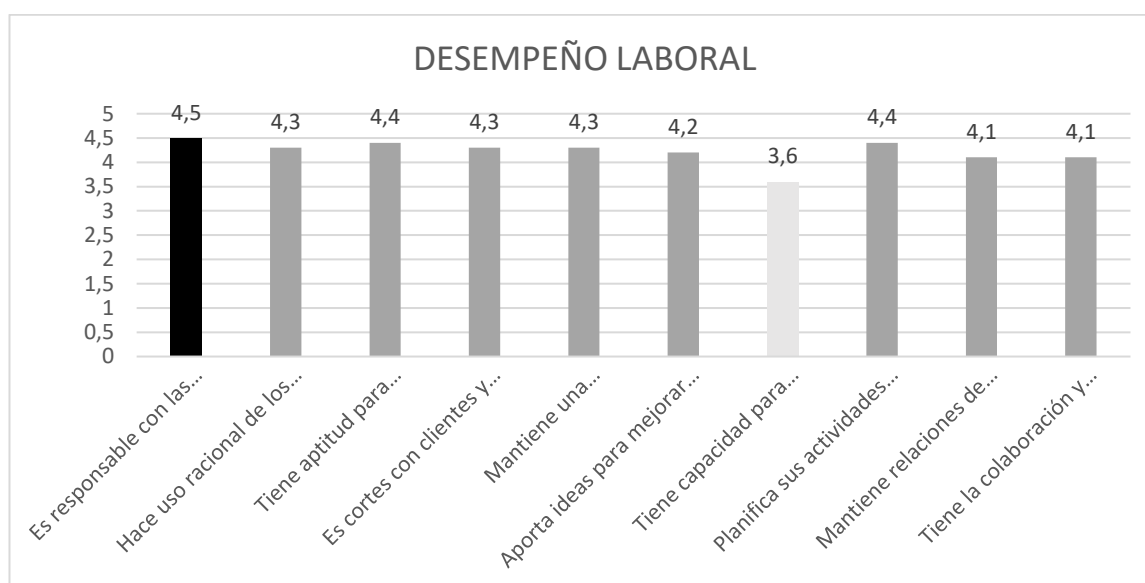
Tabla 35: Resultados variable desempeño laboral

Opción	Resultado
Es responsable con las labores encomendados.	4,5
Hace uso racional de los recursos.	4,3
Tiene aptitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad.	4,4
Es cortés con clientes y compañeros.	4,3
Mantiene una comunicación efectiva entre compañeros.	4,3
Aporta ideas para mejorar los procesos.	4,2

Tiene capacidad para resolver problemas.	3,6
Planifica sus actividades laborales	4,4
Mantiene relaciones de confraternidad entre compañeros	4,1
Tiene la colaboración y apoyo de sus compañeros de área o departamento.	4,1
Promedio	4,22

Elaborado por: Martha Grijalva

Gráfico 24: Resultado variable Desempeño Laboral



Elaborado por: Martha Grijalva

Como se observa en la tabla anterior, la variable desempeño tuvo un puntaje de 4,22; esto significa que el desempeño laboral de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato se ubica en un nivel alto según las escalas de medición, es decir, que el desempeño de los colaboradores se eficiente y por ende contribuye a la productividad conjuntamente con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Es relevante indicar que dentro de los aspectos que se tomaron en consideración para medir el desempeño laboral de los trabajadores, se destacan preguntan con mayor y menor puntaje. En relación a un mayor puntaje (4,5), se identificó que los colaboradores son responsables con las labores encomendadas, y de la misma manera, los trabajadores tienen aptitudes destacables para desempeñar cargos de mayores responsabilidades.

No obstante, se verificó con un menor puntaje (3,6) que los trabajadores tienen dificultades en resolver los problemas en sus estaciones de trabajo, lo que desmotiva a

los mismos en desempeñar sus labores de una mejor manera, por parte, también se identificó que algunos colaboradores sienten que no tienen la colaboración y/o apoyo de sus compañeros de área o departamento, lo que provoca inconsistencias en el desarrollo de las actividades laborales.

Por otro lado, es esencial indicar que, a pesar de tener un nivel alto en el desempeño laboral de los trabajadores es importante que la empresa enfoque sus esfuerzos en los aspectos débiles detectados con el fin de mantenerse en la escala alta de eficiencia o a su vez fortalecer la misma.

Comprobación de hipótesis por medio del método estadístico Chi Cuadrado

Para iniciar con la comprobación de hipótesis se recalca las hipótesis planteadas acorde a las variables de estudio: motivación y desempeño laboral:

Planteamiento de la hipótesis

- H0: La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato.
- H1: La motivación NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato.

Nivel de significación

Para comprobación de la hipótesis, se selecciona un nivel de significancia del 5%, ($\alpha=0,05$).

Criterio de decisión

Los criterios de decisión permiten aceptar o rechazar la hipótesis planteada, es decir, aceptar o rechazar la hipótesis H1 o H2.

X^2 Calculado < X^2 Critico; se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la H0

X^2 Calculado > X^2 Critico; se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la H1

Prueba Estadística

Para comprobar si la distribución estadística se ajusta o no a la curva normal, a través de la técnica de Chi Cuadrado, se realizaron los siguientes cálculos en el programa estadístico SPSS.

Tabla del Chi Cuadrado Crítico

Tabla 36: Tabla Chi-Crítico

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15
30	59,7022	56,3325	53,6719	50,8922	46,9792	43,7730	40,2560	37,9902
31	61,0980	57,6921	55,0025	52,1914	48,2319	44,9853	41,4217	39,1244
32	62,4873	59,0461	56,3280	53,4857	49,4804	46,1942	42,5847	40,2563
33	63,8694	60,3953	57,6483	54,7754	50,7251	47,3999	43,7452	41,3861
34	65,2471	61,7382	58,9637	56,0609	51,9660	48,6024	44,9032	42,5140
35	66,6192	63,0760	60,2746	57,3420	53,2033	49,8018	46,0588	43,6399
36	67,9850	64,4097	61,5811	58,6192	54,4373	50,9985	47,2122	44,7641
37	69,3476	65,7384	62,8832	59,8926	55,6680	52,1923	48,3634	45,8864
38	70,7039	67,0628	64,1812	61,1620	56,8955	53,3835	49,5126	47,0072
39	72,0550	68,3830	65,4753	62,4281	58,1201	54,5722	50,6598	48,1263
40	73,4029	69,6987	66,7660	63,6908	59,3417	55,7585	51,8050	49,2438
45	80,0776	76,2229	73,1660	69,9569	65,4101	61,6562	57,5053	54,8105
50	86,6603	82,6637	79,4898	76,1538	71,4202	67,5048	63,1671	60,3460
55	93,1671	89,0344	85,7491	82,2920	77,3804	73,3115	68,7962	65,8550
60	99,6078	95,3443	91,9518	88,3794	83,2977	79,0820	74,3970	71,3411
70	112,3167	107,8079	104,2148	100,4251	95,0231	90,5313	85,5270	82,2553
80	124,8389	120,1018	116,3209	112,3288	106,6285	101,8795	96,5782	93,1058
90	137,2082	132,2554	128,2987	124,1162	118,1359	113,1452	107,5650	103,9040
100	149,4488	144,2925	140,1697	135,8069	129,5613	124,3421	118,4980	114,6588
120	173,6184	168,0814	163,6485	158,9500	152,2113	146,5673	140,2326	136,0620
140	197,4498	191,5653	186,8465	181,8405	174,6478	168,6130	161,8270	157,3517
160	221,0197	214,8081	209,8238	204,5300	196,9152	190,5164	183,3106	178,5517
180	244,3723	237,8548	232,6198	227,0563	219,0442	212,3039	204,7036	199,6786
200	267,5388	260,7350	255,2638	249,4452	241,0573	233,9943	226,0210	220,7441
250	324,8306	317,3609	311,3460	304,9393	295,6885	287,8825	279,0504	273,1944
300	381,4239	373,3509	366,8439	359,9064	349,8745	341,3951	331,7885	325,4090
500	603,4458	593,3580	585,2060	576,4931	563,8514	553,1269	540,9303	532,8028
600	712,7726	701,8322	692,9809	683,5155	669,7690	658,0936	644,8004	635,9329

Tabla 37: Frecuencias observadas y esperadas

		Desempeño Laboral*Motivación tabulación cruzada																Total			
		Motivación																			
		28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	47	
		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
Desempeño Laboral	35 Recuento	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	Recuento esperado	.0	.1	.3	.4	.2	.1	.3	.7	.3	.3	.1	.1	.6	.3	.2	.4	.4	.1	.0	5.0
	36 Recuento	0	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7
	Recuento esperado	.0	.1	.4	.6	.2	.2	.4	1.0	.4	.5	.1	.1	.9	.4	.3	.5	.6	.2	.0	7.0
	37 Recuento	1	1	1	1	3	0	0	2	0	1	0	0	2	1	1	0	0	0	0	14
	Recuento esperado	.1	.2	.7	1.1	.5	.3	.8	2.0	.9	1.0	.2	.2	1.7	.7	.7	1.1	1.2	.4	.1	14.0
	38 Recuento	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	5
	Recuento esperado	.0	.1	.3	.4	.2	.1	.3	.7	.3	.3	.1	.1	.6	.3	.2	.4	.4	.1	.0	5.0
	39 Recuento	0	0	6	6	2	3	4	6	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	31
	Recuento esperado	.2	.5	1.6	2.5	1.1	.7	1.4	4.5	2.2	2.4	.4	.5	3.8	1.6	1.4	2.3	2.9	.2	.1	31.0
	40 Recuento	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	6
	Recuento esperado	.0	.1	.3	.5	.2	.1	.3	.9	.4	.4	.1	.1	.7	.3	.3	.5	.5	.2	.0	6.0
	41 Recuento	0	0	0	0	0	0	0	8	3	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	14
	Recuento esperado	.1	.2	.7	1.1	.5	.3	.8	2.9	1.0	.2	.2	1.7	.7	.7	1.1	1.2	.4	.1	.0	14.0
	42 Recuento	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	6
	Recuento esperado	.0	.1	.3	.5	.2	.1	.3	.9	.4	.4	.1	.1	.7	.3	.3	.5	.5	.2	.0	6.0
	43 Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	11
	Recuento esperado	.1	.2	.6	.9	.4	.3	.6	1.6	.7	.8	.1	.2	1.3	.6	.5	.8	1.0	.3	.1	11.0
	44 Recuento	0	0	0	0	0	0	2	2	0	5	1	2	4	0	0	0	0	2	1	19
	Recuento esperado	.1	.3	1.0	1.5	.7	.4	1.1	2.8	2.3	1.2	.2	.3	2.4	1.0	.9	1.4	1.7	.6	.1	19.0
	45 Recuento	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	Recuento esperado	.0	.1	.3	.5	.2	.1	.3	.9	.4	.4	.1	.1	.7	.3	.3	.5	.5	.2	.0	6.0
	46 Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	3	2	2	7	0	0	22
	Recuento esperado	.1	.4	1.2	1.8	.8	.5	1.3	3.2	1.4	1.5	.3	.4	2.7	1.2	1.0	1.7	2.9	.6	.1	22.0
	47 Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	4	2	0	0	11
	Recuento esperado	.1	.2	.6	.9	.4	.3	.6	1.6	.7	.8	.1	.2	1.3	.6	.5	.8	1.0	.3	.1	11.0
	49 Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	Recuento esperado	.0	.0	.1	.2	.1	.0	.1	.3	.1	.1	.0	.0	.2	.1	.1	.2	.2	.1	.0	2.0
	50 Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	4	4	1	0	13
	Recuento esperado	.1	.2	.7	1.1	.5	.3	.8	1.9	.8	.9	.2	.2	1.6	.7	.6	1.0	1.1	.4	.1	13.0
Total	Recuento	1	3	9	14	6	4	10	25	11	12	2	3	21	9	8	13	15	5	1	172
	Recuento esperado	1.0	3.0	9.0	14.0	6.0	4.0	10.0	25.0	11.0	12.0	2.0	3.0	21.0	9.0	8.0	13.0	15.0	5.0	1.0	172.0

Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Martha Grijalva

Tabla 38: Tabla de prueba del chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	513,552 ^a	252	,000
Razón de verosimilitud	384,449	252	,000
Asociación lineal por lineal	83,960	1	,000
N de casos válidos	172		

a. 285 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Fuente: Programa SPSS

Elaborado por: Martha Grijalva

Como se muestra en la tabla de cálculo del chi-cuadrado calculado; se puede resaltar que se obtuvo un valor de 513,552; mientras que, acorde a la tabla del chi-cuadrado crítico se tuvo una cantidad de 287,8815; lo que significa que:

- X^2 Calculado = 513,552 > X^2 Crítico = 287,8815

Con base a los valores comparativos antes demostrados, se llegó a la siguiente interpretación: al ser el X^2 calculado mayor que el X^2 crítico se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la H1; es decir, la motivación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato.

Con referencia a estos resultados, se puede afirmar que la motivación tiene una gran influencia en el desempeño laboral de la empresa y a su vez se puede determinar que sin una adecuada motivación a los colaboradores no se podrá conseguir un apropiado nivel de desempeño laboral, afectado también al rendimiento profesional de los trabajadores tanto administrativos como operativos.

Si bien, existe una correlación entre la motivación y el desempeño laboral, es considerable especificar mejoras en la variable de motivación, pues, según los datos individuales de las variables, se pudo verificar que existen falencias en la motivación, razón por la cual, se debería tomar medidas correctivas sobre esta variable de estudio con el propósito de elevar el nivel del mismo y que la vez favorezca al mejoramiento del desempeño laboral.

6. CONCLUSIONES

- Por medio de la investigación se identificó que la motivación es uno de los elementos primordiales en el desarrollo humano de los empleados, pues a través de ello, los trabajadores consiguen satisfacciones personales y profesionales, además, la empresa consigue que sus colaboradores tengan un rendimiento eficiente y productivo. Por otro lado, el desempeño laboral también es un factor esencial en la organización empresarial, porque, un personal competente y eficiente contribuye al progreso hacia el resultado que desea alcanzar la empresa. En contexto, la motivación y el apropiado desempeño laboral forman parte esencial en la administración de la organización, factores que también impulsan a los trabajadores a generar un trabajo productivo y eficiente comprometido con la gestión de la empresa.
- Los factores que influyen en el nivel motivacional de la empresa Fairis C.A. son los incentivos que reciben los trabajadores, el compañerismo, sentido de pertenencia, las interrelaciones entre los colaboradores, ambiente laboral, trabajo en equipo; aspectos que son fundamentales para que los trabajadores estén motivados en sus labores; por otra parte, los factores del desempeño laboral se reflejan en la responsabilidad, aportación de ideas, optimización de recursos, aptitudes, comunicación efectiva, resolución de problemas, planificación, y relaciones positivas entre compañeros; mismos que forman parte importante en la labor de los empleados para cumplir con los objetivos de la empresa. Es relevante reiterar que los factores influyentes de cada variable antes indicados fueron medidos, mismos que arrojaron como resultado que el nivel de motivación es medio, mientras que el nivel de desempeño laboral es alto.
- Finalmente, en el análisis de la relación entre las variables, se concluye que la motivación sí tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, además, se identificó que con una adecuada motivación a los colaboradores se puede conseguir un apropiado nivel de desempeño en los mismos, conllevando a cumplir los objetivos institucionales y elevar la

productividad de la institución. En tal sentido, se puede determinar la inevitable influencia de una variable de la otra, pues, sin una motivación apropiada el desempeño laboral de los colaboradores no será eficiente.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda considerar como base investigativa la presente investigación sobre la motivación y el desempeño laboral para que la empresa Fairis C.A. para que ejecute actividades enmendadoras para mejorar en su totalidad los niveles de las variables estudiadas y con ello solucionar algunas inconformidades a través de estrategias.
- Realizar un plan de motivación laboral con el fin de verificar de forma determinante el nivel de motivación existente en los colaboradores y en base a los resultados obtenidos crear acciones de solución para los inconvenientes encontrados o a su vez realizar retroalimentaciones que permitan mejorar el nivel motivacional.
- Realizar evaluaciones periódicas sobre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa a fin de medir los niveles y/o verificar si los mismos han aumentado, caso contrario tomar decisiones para enfrentar las problemáticas, además, se sugiere implementar un plan de acción para mejorar los niveles de motivación y con eso incentivar a los colaboradores a desarrollar un adecuado desempeño laboral.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akif, M., & An, C. (2019). Public employees' use of social media: Its impact on need satisfaction and intrinsic work motivation. *Government Information Quarterly*(60), 51–60.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, En Línea. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Arrieta, D., & Solis, J. (2018). Clima organizacional en una procesadora de alimentos: análisis de sus dimensiones. En J. Sotelo, & D. Arrieta, *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional* (págs. 104 - 114). México: Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273. Obtenido de <https://positivepsychology.com/improving-motivation-at-work/>
- Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior* (Segunda ed.). Barranquilla: Universidad Metropolitana.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Burga, V. G., & Wiese, E. S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Labayaque*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Recuperado el 22 de 07 de 2020
- Callata, Z., & Fuentes, J. (2018). Motivación laboral y desempeño docente en la facultad de educación de la UNA - PUNO. *Revista de Investigaciones*, 7(2), 592-597. Obtenido de <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/312>
- Cepeda, R. L. (2017). *Los regímenes laborales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Fiscalía Especializada de Lavado de Activos y*

- Pérdida de Dominio*, 2017. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21404/Cepeda_ORL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cho, H.-T., & Yang, J.-S. (2018). How perceptions of organizational politics influence self-determined motivation. *Asia Pacific Management Review*(23), 60 - 69.
- Chui, S., Rui, F., Afifi, N., & Kadar, M. (2017). Work motivation among occupationaltherapy graduates in Malaysia. *Hong Kong Journal of Occupational Therapy*(30), 42 - 48. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1569186116300602?token=E9735EF24A5CE0EDE29ACCE948B5C6FDE534F5EF7CDC6D78E9C1B62CCAE CB30ABEFC983F7DABF22B47DEFF7D732C8DF1>
- Corina, D. (2019). *Importancia de la motivación no económica en el ámbito laboral*. Argentina: Universidad Nacional De General San Martín. Obtenido de <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1049/1/TFPP%20EEYN%202019%20ADC.pdf>
- Cubillos, B., Velásquez, F., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10). Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700126>
- Diaz, C., & Gonzáles, J. (2017). Métodos de investigación en educación. *Research*, En línea.
- Dimitrova, I. (2017). *Plan de motivación laboral en la empresa CHG*. España: Universitat Politecnica de Valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/97741/IGNATOVA%20-%20ESTUDIO%20DE%20MOTIVACI%C3%93N%20LABORAL%20Y%20PLAN%20DE%20MOTIVACI%C3%93N%20EN%20LA%20EMPRESA%20CHG.pdf?sequence=1>
- Espinoza, B. R., & Mayorga, P. Y. (2018). *Estudio comparativo de los niveles de motivación y su relación con el desempleo laboral de los servidores bajo los diferentes regímenes laborales de la Dirección de Construcción del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento*. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado el 22 de 07 de 2020

- Ester, A., Manríquez, A., Ruiz, A., Díaz, A., Ortega, A., Vargas, A., . . . Belalcázar, Á. (2016). *Gestión del talento humano: enfoques y modelos* (Primera ed.). Medellín: Corporación Centro Internacional de Marketing Territorial para la Educación y el Desarrollo.
- Evia, M. (2015). Qué motiva a los trabajadores en cada país. *Expok news*. Obtenido de <https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>
- Gagne, M., & Deci, E. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331 - 362.
- Geraldo, L., Soria, J., Rosello, M., & Buendia, K. (2020). Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución Educativa Emblemática Isabel la católica, Lima – Perú. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 11(1), 157 - 170. Obtenido de <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/561>
- Grijalva, M., Guamán, M., & Castro, J. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*, 22 - 30. Obtenido de http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa o mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Huamán, M. (2018). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37559/huaman_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huanca, N. (2020). *Factores de desempeño laboral dentro de las organizaciones*. Puno – Perú: Universidad Nacional del Antiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14934/Huanca_Butron_Nery_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, M., Moreno, S., & Sánchez, M. (2020). *Revisión sobre estudios de Clima Organizacional en el sector salud*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20026/1/2020_clima_organizacional_salud.pdf

- Kalhor, M., Jhatial, A., & Khokhar, S. (2017). Investigating the Influence of Extrinsic and Intrinsic Motivation on Work Performance: Study of Bank Officers. *GMJACS Global Management Journal for Academic & Corporate Studies*, 7(1), 121 - 128.
- Kuranchie, E. B., & Amponsah, K. (2016). Employee motivation and work performance: A comparative study of mining companies in Ghana. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)*, 9(2), 255-309.
- Lee, M., & Raschke, R. (2016). Understanding employee motivation and organizational performance: Arguments for a set-theoretic approach. *Journal of Innovation & Knowledge*, 1(3), 162-169. Obtenido de <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-innovation-knowledge-376-articulo-understanding-employee-motivation-organizational-performance-S2444569X16000068>
- León, D. G. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay - Huari 2017*. Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Quito. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Lian Seng, N., & Arumugam, T. (2017). Financial reward and motivation toward employee job performance in the hospitality industry in Klang Valley. *Electronic Journal of Business & Management* (2.1.), 51 - 60.
- López, H., Vélez, M., & Franco, J. A. (2017). Percepciones acerca de la motivación docente en personal directivo de instituciones de educación secundaria en la zona metropolitana de Medellín. *Revista Electrónica Educare*, 21(2), 1–23. Obtenido de <https://doi.org/10.15359/ree.21-2.5>
- López, J., Beltrán, J., Meriño, V., Martínez, C., Guzamán, L., Otálvaro, D., & Pareja, D. (2020). Modelo de evaluación de desempeño y plan de formación para una empresa distribuidora y comercializadora de calzado. *Revista Espacios*, 26. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/341050423_Modelo_de_evaluacion_de_desempeno_y_plan_de_formacion_para_una_empresa_distribuidora_y_

comercializadora_de_calzado_Performance_evaluation_model_and_training_plan_for_a_footwear_distributing_and_commer

- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Narcea.
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S., & Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. España: Universidad Internacional de La Rioja, S. A.
- Orellana, K., & Pérez, J. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital De Huayucachi - Huancayo, 2012 - 2013*. Huancayo – Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*, 90 - 101.
- Peña, H., & Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 177-192. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pinayungan, A., Nazaruddin, D., & Purnomo, R. (2020). Analysis of effect of leadership style, work motivation and work ability to employee satisfaction in increasing performance of harvesters. *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering*(801), 1 - 10. Obtenido de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/801/1/012073/meta>
- Quintanilla, L., García, C., Rodríguez, R., & Fontes, S. (2020). *Fundamentos de investigación en Psicología*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey*, 159-164. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018*. Lima, Perú: Universidad Nobert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAEST>

RO%20-

%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, R. (2017). *Las competencias gerenciales y el desempeño laboral de las autoridades en las Instituciones Estatales de Educación Superior*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Santisi, G., Magnano, P., Hichy, Z., & Ramaci, T. (2014). Metacognitive strategies and work motivation in teachers: an empirical study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* (116), 1227 – 1231.

Shkoler, O., & Kimura, T. (2020). How Does Work Motivation Impact Employees' Investment at Work and Their Job Engagement? A Moderated-Moderation Perspective Through an International Lens. *Front. Psychol*(21). Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.00038/full#B55>

Souders, B. (2020). The Science of Improving Motivation at Work. *Positivepsychology.com*, 1(1), 1 - 2.

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral “estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zonal de Quetzaltenango*. Universidad de Rafael Landívar . Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 22 de julio de 2020, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Suyono, J., & Wiwoho, S. (2017). Motivation Engineering to Employee by Employees Abraham Maslow Theory. *Journal of Education, Teaching and Learning*, 2(1), 86-92.

Torres, L. (2016). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de

http://200.37.102.150/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf

- Valencia, M. (2017). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>
- Vargas, L. (2019). *Clima organizacional y motivación laboral del usuario interno en el Cap I-3 Melitón Salas Tejada de Essalud – Arequipa 2017*. Arequipa, Peru: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8775/ENMvacalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Véliz, P., Jorna, A., & Berra, E. (2016). Consideraciones sobre los enfoques, definiciones y tendencias de las competencias profesionales. *Educación Médica Superior*, 30(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000200018
- Zuta, N., Castro, L., & Zela, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Investigación Valdizana*, 12(3), 157-164. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7099911>

9. ANEXOS

Anexo 1: Formato encuesta

FORMATO ENCUESTA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

OBJETIVO: Medir la relación entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato.

La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima cuyos resultados se darán a conocer únicamente de forma tabulada e impersonal. Es de gran importancia que sus respuestas sean fundamentadas en la verdad.

INDICACIONES: Seleccione con una X, una solo respuesta, según su criterio y con la mayor sinceridad posible, tomando en cuenta la siguiente escala.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN: la calificación varía entre 1 y 5, de la cual se identifican los siguientes calificativos:

Totalmente en desacuerdo (1) = TD	En desacuerdo (2) = ED	Indiferente (3) = I	De acuerdo (4) = DA	Totalmente de acuerdo (5) = TA
--	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	---

Datos del encuestado

Nombre del cargo:

Fecha de encuesta:

Tiempo en el cargo: () Año () Meses () Días

MOTIVACIÓN

N°	Factores de valoración	Grado de valoración				
		TD (1)	ED (2)	I (3)	DA (4)	TA (5)
1	Son motivantes los incentivos que la empresa plantea a los trabajadores que cumplen sus metas.					
2	Me estimula saber que mis opiniones son consideradas dentro de mi área de trabajo					
3	La empresa me permite mantener relaciones positivas con mis compañeros					
4	Prefiero trabajar en compañía de otras personas me gusta escuchar y aprender de los demás compañeros que tienen más experiencia en la empresa.					
5	Me gusta ser organizado en las tareas con mayor complejidad.					
6	Acostumbro a dar mi opinión en las cosas que no estoy de acuerdo en el trabajo.					

7	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de mi equipo de trabajo o departamento.					
8	Formar parte de un equipo de trabajo es muy importante para mi					
9	Recibo algún incentivo por parte de la Institución (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho.					
10	Cree usted que la remuneración que percibe está acorde a las actividades que realiza.					

Fuente: Cuestionario propio basado en la teoría de David McClelland (1989)

DESEMPEÑO LABORAL

N°	Factores de valoración	Grado de valoración				
		TD (1)	ED (2)	I (3)	DA (4)	TA (5)
1	Es responsable con las labores encomendados.					
2	Hace uso racional de los recursos.					
3	Tiene aptitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad.					
4	Es cortés con clientes y compañeros.					
5	Mantiene una comunicación efectiva entre compañeros.					
6	Aporta ideas para mejorar los procesos.					
7	Tiene capacidad para resolver problemas.					
8	Planifica sus actividades laborales					
9	Mantiene relaciones de confraternidad entre compañeros					
10	Tiene la colaboración y apoyo de sus compañeros de área o departamento.					

Fuente: Cuestionario basado en la investigación de Orellana y Pérez (2014)

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Resultados de la encuesta (datos del encuestado)

Cargo y tiempo de trabajo

Cargo	Tiempo De Trabajo Año/Mes/Dia
Ingeniero de desarrollo	4/4/10dias
Ingeniero de procesos	4/2/5dias
Cajera recepcionista	2/4/1dias
Enfermera	5/6/0dias
Asistente Contable	3años
Secretaria de planta	1/9/0dias
Tesorero	10/7/30dias
Asistente de diseño	2años
Asistente de inteligencia de mercado	18años
Contador	16años
Asistente de gerencia general	7años
Asistente de Recursos humanos	3/1dias
Asistente de comercio exterior	4 meses
Gerente de comercio exterior	5 meses
Gerente financiero	4 meses
Asistente administrativo	2 años
Asistente de sistemas	14 años 3 meses
Auxiliar contable	2 años
Asesor comercial	12/6/2dias
Medico Ocupacional	4/4/5dias
Auxiliar contable	2/11/10dias

OPERATIVOS

Cargo	Tiempo De Trabajo Año/Mes/Dia
Ayudante de despacho	1año/11meses/26dias
Operador de horno	14año
Operador de corte laminado	7años/11meses/26dias
Operador de horno	10años
Técnico de mantenimiento eléctrico	3años/1mes/10dias
Pulido de formas	2años/6meses
Pulido de línea	1año
Operador de horno	7años
Técnico de mantenimiento	6Años/9meses
Operador de mesa	10años

Operador de serigrafía	9años
Ayudante de producción	1año/11meses
Ayudante de producción	2años/2meses/3dias
Ayudante de producción	2años/2meses/3dias
Ayudante de producción	1años/11meses
Ayudante de producción	1años/11meses/7dias
Soldador	15años
Operador de pulido	13años/2meses
Ayudante de serigrafía	10meses
Técnico eléctrico	19años/12meses/7dias
Ayudante de serigrafía	10años
Operador de serigrafía	12años/5meses/2dias
Operador de CNC	7años
Técnico tornero	2años/6meses/4dias
Operador de NR	9años
Ayudante de producción	2años/1mes/10dias
Operador de pulido	5años
Operador impresora digital	2años
Operador de horno	14años/11meses
Operador de serigrafía	34años
Operador de horno	10años/9meses/23dias
Arenado arquitectónico	2años
Operador de horno	2años
Operador de corte laminado	7años
Ayudante de producción	3años
Embalaje	5años/1mes/2dias
Operador de embalaje	5meses
Lavadora Bilco	5 años
Operador de taladro	10/3/6
Ayudante de producción	2 años
Pulido de formas	6 años
Operador de Pulidora XE11L	8 años
Ayudante de horno	3/8/7
Operador de impresora automática	15/2/20
Perforador	4 años/9 meses
Ayudante de XE11L	6 años
Operador serigrafía	14/2/5
Operador de taladro	15 años
Ayudante de producción	2/3 meses
Operador de serigrafía	2/8/14
Operado de pulido	18 años

Operador de maquina Lduat	4/10/15
Técnico mecánico	3años
Ayudante de producción	3 años/3 meses
Ayudante de despacho arquitectónico	3/6 meses
Ayudante de producción horno 5	4/1/15
Operador de horno 5	12 años
Ayudante de producción	6/0/15días
Ayudante de producción	10 años
Ayudante de horno	3 años
Ayudante de horno	9años
Embalador ARQ	25 años
Ayudante de despacho	7/7meses
Ayudante de despacho	4años
Serigrafía	25 años
Ayudante de serigrafía	2/6/9
Laminado	4años
Ayudante de despacho	2años
Operador de mesa	19 años
Ayudante de horno	6 años
Operador de prensa	6 años
Ayudante de bodega	6/1/3
Agente de lavado LB	11años/1 mes
Ayudante de bodega	6 años/2 meses
Operador de embalaje	10años/2 meses
Operador de perforado	11años/1 mes
Operador de revelado	20 años/3meses
Operador de atmas	11años/9meses
Ayudante de producción	4 meses
Operador de serigrafía	12 años/6meses/3 días
Ayudante de producción	3/7/15
Operador	13 años
Operador de atmas	12años/1mes
Ayudante de producción	17años/9meses
Ayudante de corte	2/10/15
Operador de pulido	13años/7meses
Operador de pulido	6años/1mes
Ayudante de corte	4año/9meses
Operador de impresora	13años/10meses
Ayudante de serigrafía	4años/6meses
Ayudante ibero	11 años/8meses
Operador de serigrafía	20años/10meses

Operador de pulido	29años/5meses
Ayudante de laminado	2años/3meses
Ayudante de bodega	4años/1meses
Ayudante de producción	10meses
Asistente de planificación	5años/1mese
Asistente de planificación	11años
Ayudante de producción	1año
Montacarga	35años
Operario de aplicación de intelaminado	14año/4meses
Ayudante de serigrafía	1año
Mantenimiento eléctrico	1 año
Ayudante de serigrafía	12 años
Operador de pulido	13años/2meses
Ayudante de producción	5años/3meses/2dias
Ayudante de corte	31años/9meses
Ayudante de corte	9años/11meses
Lavado	3años/5meses
Operador de corte	3años/11meses
Operador de corte	10años/3meses
Operador de corte	5años/1mes
Ayudante de pulido	6años/2meses

Anexo 3: Cronograma

CRONOGRAMA

TIEMPO	MES																
	(DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021)																
ACTIVIDADES	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-mar-21	abr-jun-21	jul-sep-21
Definición del problema	■	■															
Revisión bibliográfica			■														
Elaboración del plan				■	■												
Elaboración de borrador					■												
Aplicar recomendaciones o ajustes						■											
Diseño del instrumento							■										
Aplicación del instrumento								■	■	■							
Interpretación de resultados										■							
Análisis de la variable de desempeño laboral											■						
Análisis de la variable motivación												■					
Redacción del trabajo final													■	■	■		
Presentación del escrito															■	■	
Defensa del trabajo																	■