



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**LA INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN EMPRESARIAL EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS EN EL NORTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTORES:

**NARANJO HERRERA, JAMIL JOVANNY
PERALTA CHUQUI, GABRIELA STEPHANIA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
INGENIERO COMERCIAL**

TUTOR:

Mgs. CAMACHO VILLAGÓMEZ, FREDDY RONALDE, Ph. D (c)

Guayaquil, Ecuador

22 de marzo de 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Naranjo Herrera, Jamil Jovanny** y **Peralta Chuqui, Gabriela Stephania**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniero Comercial**.

TUTOR

f. _____
Mgs. Camacho Villagómez, Freddy Ronalde, Ph. D (c)

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Ing. Pico Versoza, Lucía Magdalena, MGS.

Guayaquil, 22 de marzo del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui,
Gabriela Stephania**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **La incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios en el norte de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniero Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 22 de marzo del 2019

LOS AUTORES

f. _____
Naranjo Herrera, Jamil Jovanny

f. _____
Peralta Chuqui, Gabriela Stephania



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui,
Gabriela Stephania**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **La incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios en el norte de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 22 de marzo del 2019

LOS AUTORES

f. _____
Naranjo Herrera, Jamil Jovanny

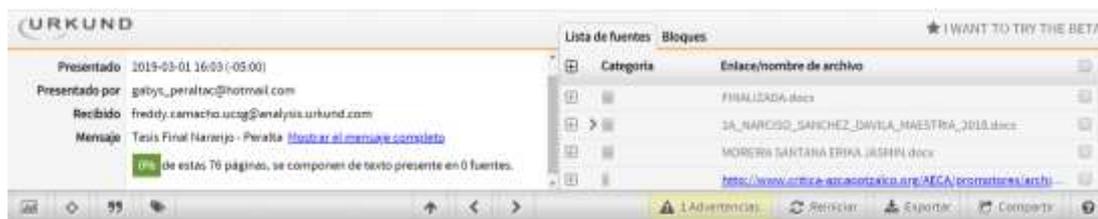
f. _____
Peralta Chuqui, Gabriela Stephania



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE URKUND



f. _____
Mgs. Camacho Villagómez, Freddy Ronalde, Ph. D (c)
CI. 0923046270

PROFESOR TUTOR REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

f. _____
Naranjo Herrera, Jamil Jovanny
CI. 1206445346
AUTOR DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

f. _____
Peralta Chuqui, Gabriela Stephania
CI. 0931260889
AUTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

AGRADECIMIENTO

Yo, **Naranjo Herrera, Jamil Jovanny**

Agradezco a Dios por permitirme tener vida, y disfrutarla cada día.
A mis padres, por ser mi principal apoyo en mi desarrollo y crecimiento tanto
académico como personal.
A mi familia por siempre estar ahí par mi y apoyarme en cada decisión y
proyecto.
A mi compañera de tesis y amiga, por su amistad y todo el apoyo durante
todos estos años.
A mi tutor, el Ing. Freddy Camacho, por su tiempo, apoyo, guía y paciencia a
lo largo de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Yo, **Peralta Chuqui, Gabriela Stephania**

Agradezco a Dios por guiarme en el transcurso de todo este arduo camino que es la vida universitaria, dándome fortaleza para afrontar cada uno de los obstáculos que se han presentado.

A mis padres, por ser un pilar fundamental en mi desarrollo y crecimiento tanto académico como personal.

A mi hermano, por ser mi motor para seguir adelante, brindándome su apoyo en cada paso que doy.

A mi abuelo, por inculcarme el valor al estudio y aportar con un granito de arena a formar la persona que soy hoy en día.

A mi compañero de tesis y amigo, por su amistad y apoyo incondicional durante todos estos años.

A mi tutor, el Ing. Freddy Camacho, por su tiempo, apoyo y guía a lo largo de este trabajo.

A las personas más importantes hoy en mi vida, mi esposo y mi bebé, por darme la fuerza para seguir sin importar los obstáculos que se presenten y hacerme feliz en cada momento que pasamos juntos.

DEDICATORIA

Yo, **Naranjo Herrera, Jamil Jovanny**

El presente trabajo se lo dedico a Dios por ser mi guía y fortaleza a lo largo
de mi vida personal y profesional.

A mis padres que siempre han estado conmigo educándome, y dando todo
su cariño, aprecio

A mi familia por estar siempre ahí para mí, brindándome su apoyo
incondicional en cada uno de mis sueños y proyectos.

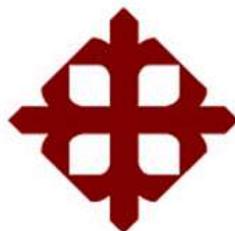
DEDICATORIA

Yo, **Peralta Chuqui, Gabriela Stephania**

El presente trabajo se lo dedico a Dios por ser mi guía y fortaleza a lo largo de mi vida personal y profesional.

A mi familia y abuelo por estar siempre ahí para mí, brindándome su apoyo incondicional en cada uno de mis sueños y proyectos.

A mi esposo y mi bebé, por ser un pilar fundamental en este arduo camino y sobre todo por el gran amor que me dan.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Pico Versoza, Lucía Magdalena, Mgs
DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Ing. Traverso Holguín, Paola Alexandra, Mgs.
COORDINADORA DEL ÁREA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Valdiviezo Valenzuela Patricia Luciana, Mgs.
OPONENTE

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO 1: INTRODUCCION	2
1.1 Antecedentes del Problema	4
1.2 Planteamiento del Problema	5
1.3 Justificación.....	7
1.4 Propósito de la investigación.....	9
1.5 Hipótesis.....	12
1.6 Preguntas de investigación	12
1.7 Breve Marco Teórico	13
1.8 Marco Conceptual	13
1.9 Operacionalización de variables.....	14
1.10 Aporte.....	15
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LA LITERATURA	17
2. Rol de las medianas empresas en el Ecuador.....	17
2.1. Importancia de las medianas empresas.....	17
2.1.1. Potencialidades.....	18
2.1.2. Naturaleza de los empresarios	19
2.1.3. Segmentos de mercado	21
2.2. Motivación.....	22
2.2.1. Fundamentos y origen de la motivación.....	22
2.2.2. Definiciones de motivación	23
2.2.3. Teorías de la motivación	25
2.2.4. Teoría de la reducción del impulso (1943)	26
2.2.5. Teoría de la jerarquía de las necesidades (1954).....	26
2.2.6. Teoría X y Y de Douglas McGregor (1960).....	27
2.2.7. Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland (1961) 28	

2.2.8.	Teoría motivacional de la expectativa (1963).....	28
2.2.9.	Teoría de la equidad (1963).....	29
2.2.10.	Teoría de Porter y Lawler (1968)	30
2.2.11.	Teoría del establecimiento de metas (1968).....	31
2.2.12.	Modelo Existencia, Relaciones y Crecimiento (ERC) (1972)	31
2.2.13.	Teoría social-cognitiva (1986).....	32
2.2.14.	Teoría de la Autodeterminación (TAD) (1997)	32
2.2.15.	Teoría del reforzamiento (2002).....	33
2.2.16.	Teoría del aprendizaje (2006).....	34
2.2.17.	Otros modelos y teorías.....	34
2.3.	Motivación laboral.....	36
2.3.1.	Motivadores intrínsecos y extrínsecos.....	41
2.3.2.	Motivadores intrínsecos	41
2.3.3.	Motivadores extrínsecos	43
2.3.4.	Factores determinantes y consecuencias de la motivación en el entorno laboral	44
2.4.	Satisfacción laboral.....	48
2.4.1.	Concepto de satisfacción laboral	48
2.4.2.	Factores de satisfacción laboral.....	49
2.4.3.	Teorías de satisfacción	50
2.4.3.1.	La teoría dual de Herzberg	50
2.4.3.2.	La teoría de satisfacción de McGregor	51
2.5.	Insatisfacción.....	52
2.5.1.	Causas de insatisfacción laboral.....	54
2.5.2.	Consecuencias de la insatisfacción	56
2.6.	Productividad.....	56
2.6.1.	¿Cómo se mide la Productividad?	61
2.6.2.	Indicadores de productividad	62

2.6.2.1.	Eficiencia.....	62
2.6.2.2.	La eficiencia técnica.....	62
2.6.2.3.	Eficacia.	63
2.6.2.4.	Efectividad.	65
2.6.2.5.	¿Cómo aumentar la productividad?	66
2.6.2.6.	¿Por qué es importante la productividad?.....	68
2.6.2.7.	Competitividad:	69
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA		70
3.1.	Diseño de la investigación.	71
3.2.	Pertinencia del diseño.....	72
3.3.	Población	73
3.4.	Consentimiento informado	74
3.5.	Marco muestral	74
3.6.	Localización geográfica	75
3.7.	Instrumentos	75
3.8.	Recolección de datos.....	76
3.9.	Análisis de datos.....	77
3.10.	Validez y confiabilidad	78
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE DATOS.....		80
4.1.	Validación de la Estructura Factorial del Instrumento de Medición.....	113
4.2.	Hallazgos del Modelo Estructural	119
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		123
5.1.	Conclusiones	123
5.2.	Recomendaciones	125
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i>	15
Tabla 2 <i>Edad</i>	81
Tabla 3 <i>Sexo</i>	82
Tabla 4 <i>Tiene hijos</i>	83
Tabla 5 <i>Cuantos hijos tiene</i>	84
Tabla 6 <i>Estado civil</i>	85
Tabla 7 <i>Instrucción académica</i>	86
Tabla 8 <i>Estatus social</i>	87
Tabla 9 <i>Da oportunidades de crecimiento</i>	88
Tabla 10 <i>Motiva trabajar en un ambiente ameno</i>	89
Tabla 11 <i>Como es la relación laboral con el jefe</i>	90
Tabla 12 <i>Si sabe de quien se depende en el trabajo</i>	91
Tabla 13 <i>Hay oportunidades de crecimiento profesional</i>	92
Tabla 14 <i>Recibos incentivos por parte de la empresa</i>	93
Tabla 15 <i>Me motiva que reconozcan mi trabajo</i>	94
Tabla 16 <i>Reconocimiento equitativo</i>	95
Tabla 17 <i>Motivación por respeto</i>	96
Tabla 18 <i>Alcanza las metas propuestas</i>	97
Tabla 19 <i>Comparte conocimientos del trabajo</i>	98
Tabla 20 <i>Empleo del equipo de trabajo adecuadamente</i>	99

Tabla 21 <i>Mantener la actitud frente a los cambios.</i>	100
Tabla 22 <i>La tecnología mejora su desempeño.</i>	101
Tabla 23 <i>Tiene claro sus responsabilidades individuales.</i>	102
Tabla 24 <i>Participa en actividades en grupo.</i>	103
Tabla 25 <i>Su trabajo asegura un producto de buena calidad.</i>	104
Tabla 26 <i>Toma en cuenta ud. las quejas para mejorar su servicio.</i>	105
Tabla 27 <i>Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.</i>	106
Tabla 28 <i>Su rendimiento ayuda al crecimiento de la empresa</i>	107
Tabla 29 <i>Se siente Ud. productivo cuando realiza su trabajo.</i>	108
Tabla 30 <i>Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.</i>	109
Tabla 31 <i>Expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa</i>	110
Tabla 32 <i>El volumen de producción podría tener una cobertura mayor del mercado.</i>	111
Tabla 33 <i>La venta de productos tiene el impacto esperado en utilidades.</i>	112
Tabla 34 <i>Prueba de la unidimensionalidad</i>	113
Tabla 35 <i>Pesos no estandarizados.</i>	114
Tabla 37 <i>Fiabilidad compuesta</i>	117
Tabla 38 <i>Varianza media extraída</i>	118
Tabla 39 <i>Consistencia interna.</i>	119
Tabla 40 <i>Medidas de bondad de ajuste</i>	121
Tabla 41 <i>Hallazgos del modelo estructural</i>	122

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> modelo del trabajo	12
<i>Figura 2</i> Edad	81
<i>Figura 3</i> Sexo.....	82
<i>Figura 4</i> Tiene hijos	83
<i>Figura 5</i> Cuantos hijos tiene	84
<i>Figura 6</i> Estado civil.....	85
<i>Figura 7</i> Instrucción académica	86
<i>Figura 8</i> Estatus social.....	87
<i>Figura 9</i> Da oportunidades de crecimiento	88
<i>Figura 10</i> Motiva trabajar en un ambiente ameno.....	89
<i>Figura 11</i> Como es la relación laboral con el jefe	90
<i>Figura 12</i> Si sabe de quien se depende en el trabajo.....	91
<i>Figura 13</i> Hay oportunidades de crecimiento profesional	92
<i>Figura 14</i> Recibo incentivos por parte de la empresa.....	93
<i>Figura 15</i> Me motiva que reconozcan mi trabajo	94
<i>Figura 16</i> Reconocimiento equitativo.....	95
<i>Figura 17</i> Motivación por respeto.....	96
<i>Figura 18</i> Alcanza las metas propuestas	97
<i>Figura 19</i> Comparte conocimientos del trabajo.....	98

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la incidencia que tiene la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil. En la investigación se establecen las diversas bases teóricas, los factores que pueden llegar a alterar las actitudes de los trabajadores y las consecuencias en el rendimiento dentro de su lugar de trabajo.

El método de investigación aplicado es el deductivo, se realizó un análisis cuantitativo, siendo su alcance correlacional. Para medir la correlación entre las variables se aplicó las herramientas estadísticas del SPSS, Excel y Amos. Como muestra válida se encuestó a un total de 200 colaboradores de las medianas empresas; en el estudio se logró identificar la incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios en el norte de la ciudad de Guayaquil.

Se concluye la productividad laboral es influenciada de forma positiva por la motivación empresarial. La revisión de la literatura evidenció que existen factores de la motivación que inciden en la productividad laboral. La población considerada en el presente estudio fueron todos los individuos quienes se encuentran inmersos en las medianas empresas. La muestra evaluada fueron los empresarios quienes aceptaron participar de la medición del proyecto.

El presente proyecto permitió observar que las variables estudiadas si cumplieron con la prueba convergente y discriminante por lo tanto se puede evidenciar que el modelo es bueno y que si puede evidenciar que las variables si cumplen su rol en el modelo.

Palabras Claves: Motivación, Productividad, resultados, empresas, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the impact that business motivation has on the labor productivity of medium-sized companies in the service sector of the north of the city of Guayaquil. The research establishes the various theoretical bases, the factors that can alter the attitudes of workers and the consequences on performance within their workplace.

The applied research method is the deductive one, a quantitative analysis was carried out, being its correlational scope. To measure the correlation between the variables, the statistical tools of SPSS, Excel and Amos were applied.

As a valid sample, a total of 200 employees of medium-sized companies were surveyed; In the study, the incidence of business motivation in the labor productivity of medium-sized companies in the service sector in the north of the city of Guayaquil was identified.

It concludes labor productivity is positively influenced by business motivation. The review of the literature showed that there are factors of motivation that affect labor productivity. The population considered in the present study were all individuals who are immersed in medium-sized companies. The sample evaluated were the entrepreneurs who agreed to participate in the measurement of the project.

The present project allowed observing that the variables studied if they met the convergent and discriminant test therefore can be shown that the model is good and that it can show that the variables do fulfill their role in the model.

Key words: Motivation, Productivity, results, companies, collaborators.

CAPITULO 1: INTRODUCCION

Los gerentes de las organizaciones no pueden inferir que sus colaboradores desempeñarán sus actividades por el simple hecho de que existe un contrato de por medio, ya que, en la mayoría de los casos sus intereses difieren de los objetivos de la compañía, es decir, los trabajadores tienen necesidades distintas a las de los dueños. Todo eso puede repercutir en el nivel de rentabilidad de la industria, por lo tanto, los directivos de la empresa deben gestionar estrategias adecuadas de motivación, teniendo como primer paso el identificar las necesidades de sus empleados y proporcionarles los medios para que puedan satisfacerlas. De este modo, trabajadores satisfechos se mostrarán motivados por su trabajo teniendo como resultado mayores niveles de desempeño y compromiso organizacional (Castillo & Gajardo, 2015).

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la incidencia que tiene la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil. Para llevar a cabo lo propuesto se analizará la correlación de estas dos variables mediante instrumentos como la encuesta tipo Likert. Para la variable motivación se tuvo como base la Teoría de Frederick Herzberg y para Productividad el trabajo del Ing. Alberto Deza Matías.

Herzberg (2013) Afirma que existen dos factores motivacionales independientes entre sí que pueden provocar la satisfacción como la insatisfacción en los trabajadores. Los factores que causan la satisfacción los denomina motivadores y son aquellos que impulsan a realizar un mejor trabajo y éstos pueden ser el logro, el reconocimiento, responsabilidad, realización.

Por otro lado, los factores higiénicos son todos aquellos que afectan el entorno donde se ejecuta el trabajo, entre ellos se encuentran las remuneraciones, las políticas de la compañía, las condiciones de trabajo, las relaciones con los compañeros, supervisores o jefes, entre otros. Ambos tipos de factores pueden estar presentes en una sola persona, por esta razón, enfatiza que los gerentes deben entender las diferencias que existen entre cada una de ellas (Herzberg, 2013).

En el momento en que la empresa satisface las necesidades higiénicas de sus colaboradores no está exenta de que los mismos no se encuentren insatisfechos, ya que se encuentran en un estado neutro. Sin embargo, cuando llega a cubrir las necesidades motivacionales, el trabajador se sentirá satisfecho; es decir, el objetivo de los gerentes debe ser mejorar las condiciones higiénicas para que la insatisfacción tienda a colocarse en una posición neutra y elevar los factores motivacionales para alcanzar la satisfacción laboral (García, Solano, & Gómez, 2013).

Para Espinoza (2015), el punto más importante donde recae esta teoría es que los directivos logren diferenciar los dos aspectos presentes en un área de trabajo, el implícito que se refiere al puesto en sí, es decir todas las tareas realizadas por sus colaboradores y por otro el explícito que hace referencia al lugar de trabajo en donde se desenvuelve.

Las empresas que cuentan con trabajadores satisfechos suelen ser más eficaces que aquellas que no los tienen o que a su vez se encuentran insatisfechos (Navarro, 2015): un colaborador contento es un colaborador productivo, es decir, los que se encuentran satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Deza, 2017).

El Ingeniero Alberto Deza Matías, en su Tesis *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavilca”* aplica una encuesta para analizar la variable de Productividad, la misma que será adaptada al contexto ecuatoriano para el desarrollo de la investigación.

El presente trabajo está organizado como sigue. En esta sección se encuentran los antecedentes del problema, su formulación y justificación, así como el propósito de la investigación, la hipótesis, las preguntas de investigación y un breve marco teórico. Posteriormente, el Capítulo I está conformado por la revisión de la literatura, en donde se detalla toda la información recopilada de motivación y productividad. En el Capítulo II, se presenta la metodología utilizada para el análisis de estas dos variables, cada una con un instrumento específico. En el Capítulo III, se presentan los

resultados de la investigación y por último en el Capítulo IV, las conclusiones y recomendaciones.

1.1 Antecedentes del Problema

La naturaleza de los seres humanos es ser social, esta característica puede ser evidenciada por la interrelación con toda clase de individuos y ambientes, en particular el laboral (Velazco, 2017).

Una de las grandes ventajas que poseen las empresas en la actualidad, es su personal y su conducta no es una reacción a factores organizacionales actuales sino a la apreciación que tienen de cada uno de ellos (Velazco, 2017).

Lo más importante para que las compañías marchen de una manera más efectiva es que predomine un clima laboral de armonía y para lograr aquello los directivos deben tomar en cuenta diferentes aspectos, principalmente los psicológicos que afectan directamente a la ejecución de las tareas de los trabajadores y a su comportamiento. A su vez, esos aspectos se encuentran estrechamente ligados con las percepciones que tiene el colaborador en su lugar de trabajo, así como su relación con el entorno laboral y el medio ambiente (Galicia, García, & Hernández, 2014).

De acuerdo a Molina (2011) el comportamiento organizacional es un factor que se deriva del clima laboral y el mismo incluye diversos aspectos como la estructura organizacional, la motivación laboral, comunicación, trabajo en equipo, entre otros. Para Chiavenato (2015), es imprescindible que las personas se ajusten a su entorno laboral ya que de eso dependerá su nivel de motivación para lograr las metas de la empresa y llevar a cabo con éxito sus actividades; cabe resaltar que un clima armonioso y confiable dará como resultado una motivación positiva, permitiendo así un crecimiento profesional tanto al colaborador como a la compañía.

Según Bonilla (2017) la motivación laboral es un conjunto de esfuerzos que les permiten a los trabajadores realizar diversas tareas para alcanzar las metas de la empresa. Es imperativo que las compañías se interesen por sus empleados, que sepan cuáles son los motivos que los impulsan a trabajar, ya

que son múltiples las razones que encaminan a un hombre o mujer a laborar, independientemente si es o no un factor económico.

Para Torrecilla (2013) el tener un trabajador motivado en un clima adecuado significa mayor compromiso para con la empresa y a su vez una ayuda en la permanencia de ese clima como también una participación directa en el incremento de la productividad. El punto clave es vincular el resultado del rendimiento de los empleados con el número utilizado para producirlo; es decir, la productividad de los trabajadores es un indicio del impacto que haya causado en ellos las retribuciones por sus labores, la constante innovación de la compañía, entre otros factores.

La productividad se puede definir de acuerdo al sector que se quiera analizar, en cuanto a las empresas de servicio, Machuca (1995) la define como el resultado entre el número de horas estándar y el de horas productivas desarrolladas en el mismo lapso. Por otro lado, Vizcaino (2015) afirma que el punto central de la productividad en las compañías de servicios es la eficiencia, la misma que él la define como el nivel de conducta de un trabajador frente a un estándar de tiempo establecido con anterioridad.

Por consiguiente, las empresas de ese sector centran su productividad en definir la cantidad de servicios prestados en un tiempo establecido de trabajo, lo que a su vez les exige averiguar cómo marchan los departamentos que intervienen en el desarrollo de los mismos para poder satisfacer las necesidades de los clientes (Vizcaino, 2015).

1.2 Planteamiento del Problema

Según Jimbo (2016) la inclinación por el tópico de motivación empresarial y productividad laboral viene de años atrás, empezando por el simple interés de estudiar más sobre las relaciones humanas hasta con el fin de un enfoque de desarrollo, siendo un pilar fundamental en el ámbito administrativo para el incremento y fortaleza de las empresas.

Los servicios cuentan cada día con un mayor peso en la producción y el empleo de todos los países más desarrollados. Sin embargo, estas

actividades muestran unas tasas de crecimiento de la productividad muy bajas o incluso negativas, en ciertos casos (Roura & Sánchez, 2015).

El trabajo en el sector servicios es intenso en cuanto a su mano de obra, está enfocado en deseos individuales, es una tarea intelectual realizada por profesionales, es complicado de que sus procesos se mecanicen o automaticen y es difícil de evaluar su calidad; por todas esas características la productividad de ese sector resulta difícil de mejorar (Vizcaino, 2015).

Cuando las labores son más personales e intelectuales es más arduo lograr aumentar la productividad. La mayoría de las actividades del sector de servicios demandan poca productividad por parte de las empresas, las cuales incluye labores que antes no constaban en la economía el servicio de aseo, lavandería, entre otro, lo cual dificulta el poder incrementar mejoras en la productividad (Vizcaino, 2015).

Según Roura y Sánchez (2015) en los países más desarrollados la producción del sector de servicios cuenta con más peso en comparación con los otros sectores; sin embargo, la tasa de crecimiento de la productividad es baja y en algunos casos negativa.

En la actualidad, la formación de las empresas se da en un entorno de gran competitividad y exigencia lo que les obliga a acoger un potencial competitivo distinto, en las más grandes compañías son las personas, ya que cualquier bien o servicio se puede copiar, patentar o mejorar, pero una administración verdaderamente comprometido obtendrá trabajadores motivados y satisfechos, a más de la ventaja competitiva que desarrollará (Velazco, 2017).

Sin productividad no hay competitividad y la ausencia de la misma es el obstáculo más grande por el que atraviesa Ecuador; según el Índice de Competitividad Global, el país se ubica entre los últimos puestos. Por esta misma razón las compañías les da temor incursionar en mercados extranjeros, en lo cual el gobierno se escuda para obtener beneficios en tratados comerciales regionales alegando que, por ser un país de escasos recursos, debemos tener más ganancias que otro (Arosemena, 2013).

Para Chiavenato (2015) en un país donde los factores convencionales productivos como la naturaleza, capital y trabajo ya han dado su aportación a las empresas, las mismas comienzan a financiar en capital intelectual con el fin de preservar o mejorar esa ventaja competitiva. La creatividad e innovación son las bases principales para la creación de nuevas ideas, las mismas que provienen del conocimiento, que a su vez viene de la mente de las personas.

La administración del recurso humano es una estrategia de los directivos que tiene como fin obtener el máximo potencial de valor para la empresa, todo eso por medio de un sinnúmero de actividades encaminadas a mantener siempre el nivel de conocimientos, capacidades y habilidades en la adquisición de los resultados necesarios para que puedan competir en el entorno actual y futuro (Salazar, 2015).

1.3 Justificación

En el transcurso de los últimos años, en el contexto empresarial, se ha ido captando de manera gradual, que para alcanzar las metas de la compañía, se debe cambiar la perspectiva que se tiene del ser humano; es decir, en la actualidad, el trabajador ya no responde de manera automática a las imposiciones de la compañía, sino más bien los directivos los asumen como recursos humanos de alta importancia que sostienen el correcto funcionamiento y desarrollo de los sistemas organizacionales (Robbins & Coulter, 2015).

Según Ramírez (2008) el recurso humano juega un papel importante dentro de las empresas ya que son los trabajadores quienes planean, organizan, dirigen y controlan con el fin de que la compañía funcione de manera eficaz y eficiente. Si no existieran las personas tampoco existirían las organizaciones y de ellas depende su continuación. Por esta razón es imprescindible que el personal se encuentre motivado para alcanzar las metas tanto profesionales como personales.

Uno de los problemas más urgentes al que deben enfrentarse las organizaciones modernas es el encontrar la forma correcta de motivar al personal para que así puedan poner más dedicación y esfuerzo en sus

actividades para incrementar la satisfacción e interés en sus labores (Ramírez, 2008).

Según Schultz (1995) los progresos en el proceso de reclutamiento, selección, asignación y capacitación de los colaboradores han sido considerables, sin embargo, no son suficientes para lograr una calidad aceptable en los servicios, a menos que el personal esté motivado para dar el máximo de su esfuerzo.

En la antigüedad la alta dirección pensaba que con solo aumentar el sueldo a sus trabajadores iban a lograr motivarlos, lo cual no resultó así. Al principio esa suposición tuvo bastante aceptación, pero hoy en día eso no compensa con todas las necesidades a las cuales cada trabajador tiene. En la nueva época los colaboradores demandan trabajos más interesantes que puedan cubrir sus necesidades más complejas, las mismas que no siempre son de carácter económico (Schultz, 1995).

Para Salazar (2015) algunas empresas en el Ecuador piensan que el primer motivador laboral en sus trabajadores es el reconocimiento económico por la prestación de sus servicios. Los directivos de varias empresas exitosas en el país afirman que existen algunos recursos importantes para mantener al personal motivado como lo es el elogio, el reconocimiento o la gratitud. Los gerentes de estas compañías están con sus colaboradores para conocer más de ellos, su personalidad, sus problemas, sus días buenos, malos. Los tipos de motivación en el país no son del todo bien utilizados y por lo general son aplicadas en grandes empresas que exigen un rendimiento extra de su personal.

Cuando la estabilidad laboral de una mediana empresa afecta su desempeño, los directivos deben averiguar el origen fundamental que ha ocasionado que se suscite esa situación. Por lo general, esa inestabilidad se da por distintos factores como la desmotivación, descontento, insatisfacción laboral y todo eso viene influenciado por una mala gestión en el área de Recursos Humanos (Salazar, 2015).

Para explicar esta baja productividad del sector, Vizcaíno (2015) menciona que las teorías convencionales se basan específicamente en el

carácter de su personal, el mismo que caracteriza a los servicios que ofrecen, lo que hace difícil reemplazar esa mano de obra por capital o a su vez la incorporación de tecnología. Todo el conjunto del sector de servicios en sí, sigue la misma tendencia de baja productividad en relación con las otras industrias.

La meta clave de Ecuador debe ser la de mejorar su productividad, ya que ésta es la pieza clave para convertir a las empresas más eficaces y a su vez incrementar el nivel de vida de sus colaboradores, su crecimiento continuo será la razón central para acumular bienestar y satisfacción laboral. La rapidez con que se incremente la tasa de productividad determinará la prosperidad de un país. El objetivo principal de todo tipo de empresa, es decir, microempresa, pequeña, mediana o gran empresa debe ser el de hacer más con menos, aprovechar cada recurso que tiene a su disposición para brindar un servicio de calidad por medio de sus trabajadores (Arosemena, 2013).

1.4 Propósito de la investigación

La naturaleza de la presente investigación es de paradigma cuantitativo, de lógica deductiva, con un diseño de investigación no experimental, de tipo transaccional, de carácter descriptivo y correlacionar que permita justificar la incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector de servicios del norte de la ciudad de Guayaquil.

El modelo propuesto está basado de acuerdo a las variables observables de la investigación; para la motivación, que es la variable independiente, su estudio se basa en la Teoría de Frederick Herzberg y para la productividad, que es la variable dependiente, en la tesis titulada "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavilca" del Ingeniero Alberto Deza Matías, la misma que será adaptada al contexto ecuatoriano para el desarrollo de la misma.

Frederick Herzberg fue considerado el precursor de la teoría dual sobre los factores motivacionales y los factores de higiene, por lo cual es uno

de los teóricos más importantes en el campo de la Psicología Organizacional (Vizcaíno, 2015).

Herzberg (1959) afirma que existen dos factores motivacionales independientes entre sí que pueden provocar la satisfacción como la insatisfacción en los trabajadores. Los factores que causan la satisfacción los denomina motivadores y son aquellos que impulsan a realizar un mejor trabajo y éstos pueden ser el logro, el reconocimiento, responsabilidad, realización.

Unas malas condiciones laborales, una pésima administración de la compañía y un equivocado estilo de dirección son factores que determinarán una insatisfacción laboral, esto no quiere decir que lo contrario a esos factores determinará por sí mismos satisfacción; sin embargo, el reconocimiento, logro, promoción y un trabajo interesante sí son factores determinantes de aquello siendo su ausencia conducto de insatisfacción (Gonzales & Fiorella, 2013).

Por otro lado, el Ingeniero Alberto Deza Matías justifica su investigación en la necesidad de conocer el nivel actual de productividad de sus trabajadores y si la misma viene influenciada por la satisfacción en sus puestos de trabajo.

Para Fuentes (2012) detalla que la armonía en el trabajo es el resultado de efectos internos y externos que pueden venir dados por la motivación, el desarrollo profesional de los trabajadores, su identificación y pertenencia en la empresa. Por esta razón es de suma importancia que se sientan satisfechos en su lugar de labores ya que gracias a ello se podrá reflejar resultados positivos en la productividad, la misma que consiste en una relación entre eficiencia y eficacia en la realización de los trabajos tanto individuales como organizacionales.

La correlación de estas dos variables será analizada mediante instrumentos como la encuesta tipo Likert, realizadas a la población de empresas de servicios del norte de la ciudad de Guayaquil; cada una de ellas medidas, a su vez, por características observables.

En el caso de la variable motivación será dividido por factores higiénicos y factores motivacionales, dentro de los higiénicos se encuentra salario, prestaciones, condiciones físicas del área de trabajo, seguridad en el

empleo, relación con el jefe, supervisión y procedimientos; mientras que dentro de los motivacionales se encuentran la realización, reconocimiento y respeto. Por otro lado, la variable productividad se encuentra dividida por tres características observables como son la eficiencia, eficacia y efectividad.

Para la presente investigación dichos instrumentos serán nuevamente probados en validez y confiabilidad a través del análisis de ecuaciones estructurales para finalmente determinar la incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral.

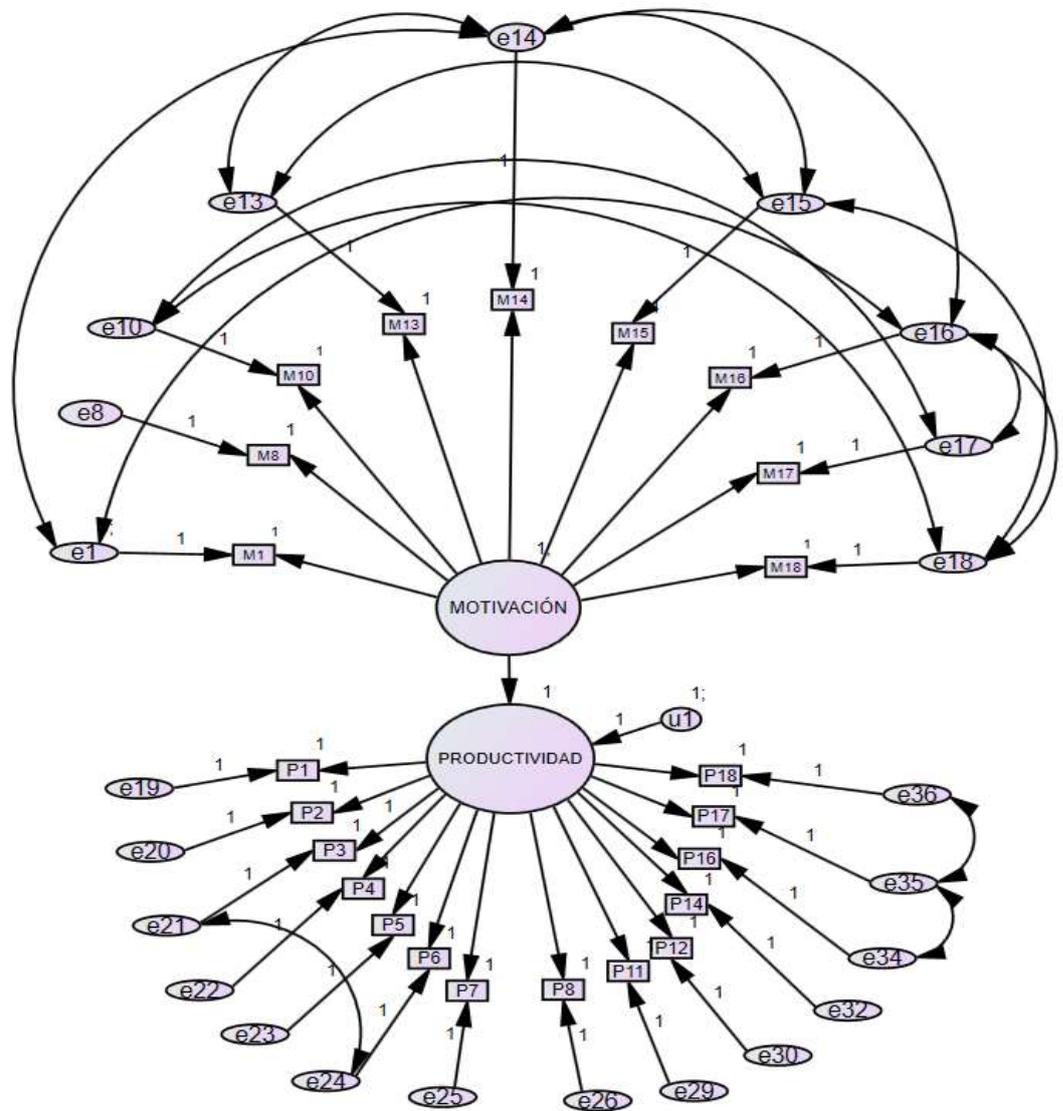


Figura 1 modelo del trabajo

1.5 Hipótesis

La motivación empresarial no incide en la productividad laboral de las medianas empresas de servicios del norte de la ciudad de Guayaquil.

1.6 Preguntas de investigación

¿La motivación empresarial incide en la productividad laboral de las medianas empresas de servicios del norte de la ciudad de Guayaquil?

1.7 Breve Marco Teórico

La variable que tiene como base una teoría es la independiente, es decir, la motivación. Está basada en la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.

Herzberg (1959) afirma que existen dos factores motivacionales independientes entre sí que pueden provocar la satisfacción como la insatisfacción en los trabajadores. Los factores que causan la satisfacción los denomina motivadores y son aquellos que impulsan a realizar un mejor trabajo y éstos pueden ser el logro, el reconocimiento, responsabilidad, realización.

Las empresas donde el trabajo está estructurado para maximizar la necesidad de satisfacción resultan ser las más efectivas (Herzberg, 1959).

Según Herzberg (1962) los factores que hacen a las personas felices no son los mismos que la hacen infelices en sus trabajos. Así como también los factores higiénicos tienen una duración corta en comparación con los motivacionales.

1.8 Marco Conceptual

Para Mercado (1997), la productividad se divide en cuatro rubros:

- **Productividad total:** Mide la razón entre la salida total que genera la empresa y las entradas totales que se requirieran para producir dicha salida. Esto es, la cantidad total generada de bienes y/o servicios en un periodo dado, entre la cantidad total de insumos utilizados para producirla.
- **Productividad de Salida:** se considera como la maximización de bienes y servicios generados o producidos cuando se mantiene el mismo nivel de insumos o entradas.
- **Productividad de Entrada:** cuando la demanda está limitada para absorber mayores niveles de producción, o bien los insumos son limitados, es cuando se recurre a este enfoque que tiene como principio utilizar el mínimo nivel o monto de insumos para producir una cantidad fija de bienes o servicios.

- **Productividad Marginal:** se define como la variación que se provoca en la cantidad de producto generado, originada por un cambio en el nivel de consumo de un solo insumo en el proceso de producción.

La motivación laboral es la conducta que tienen los trabajadores, mientras que la motivación para trabajar se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y a la selección de la conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción en el trabajo se concentra alrededor de los sentimientos emotivos en cuanto al trabajo y a los resultados posibles que se concluyen de él (Weinert, 1985).

1.9 Operacionalización de variables

La productividad laboral está muy amarrada con la variable motivación ya que si el trabajador está motivado va a producir en su trabajo, pero se une con la eficacia y eficiencia del colaborador al realizar su trabajo, la productividad será la mejor ya que logrará metas establecidas, satisfacción personal que alimentará más la motivación.

Las variables se operacionalizarán por medio de una escala de Likert la cual va a medir la motivación de cada colaborador y qué tanto afecta a la productividad que puedan estar dando a la empresa, al usuario y al cliente interno. Se aplicará la escala de Likert una parte con los trabajadores de campo y otra con los de oficina.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Autor	Constructo	Variables	Instrumento		
Espinoza (2015)	Motivación	M1	encuesta		
		M8	encuesta		
		M10	encuesta		
		M13	encuesta		
		M14	encuesta		
		M15	encuesta		
		M16	encuesta		
		M17	encuesta		
		M18	encuesta		
		P1	encuesta		
		P2	encuesta		
		P3	encuesta		
		P4	encuesta		
		P5	encuesta		
		P6	encuesta		
		Deza (2017)	Productividad	P7	encuesta
				P8	encuesta
				P11	encuesta
P12	encuesta				
P14	encuesta				
P16	encuesta				
P17	encuesta				
P18	encuesta				

1.10 Aporte

La investigación será de utilidad para el país ya que así se conoce las diferentes formas de decisiones de los altos gerentes entre las organizaciones.

La sociedad se verá beneficiada ya que podrán tomar mejores decisiones sin afectar la efectiva productividad de los colaboradores.

La comunidad estará al tanto de los diferentes problemas que se pueden tener al no prestarles un buen servicio debido a la falta de motivación dentro de las organizaciones, y cómo esto afecta en la productividad de los colaboradores.

Los profesionales sabrán como orientar a los gerentes para que ellos sean una fuente de motivación dentro de sus organizaciones, para que la productividad de los colaboradores sea mucho más eficiente y eficaz, llevando esta motivación a su vida diaria y así hacer de lo personal más agradable. El estudio proveerá información a los estudiantes de diferentes carreras para que puedan conocer cómo afecta la motivación negativa en la baja o alta productividad que se tenga en las diferentes empresas y áreas de trabajo.

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LA LITERATURA

1. Rol de las medianas empresas en el Ecuador

La creación de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) ecuatorianas es constante, pero pocas logran su crecimiento a mediano plazo. Según datos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y en consulta realizada por la ESPO y ESPAE, a 150 emprendedores en las ciudades de Guayaquil y Quito, que mantenían sus negocios entre 3 y 10 años hasta el 2006, de las cuales sólo 25 se las consideraron como empresas dinámicas. Esto es, que menos del 20 % de las empresas tuvieron crecimiento en la generación de fuentes de trabajo y en sus ventas, por falta de asesoría al iniciar sus proyectos.

2.1. Importancia de las medianas empresas

Los programas de promoción y desarrollo de las medianas empresas en el país, están dirigidas por fundaciones privadas sin fines de lucro, quienes reconocieron por primera vez la importancia de las unidades económicas de menor tamaño en la economía nacional, se brindó servicios de apoyo, se reconoció y valoró el esfuerzo de los empresarios, que pese a sus precarias condiciones contribuyen en forma positiva al desarrollo del país. No obstante, las empresas que hoy son grandes en algún momento fueron las medianas empresas, lo importante es su permanencia en el largo plazo y que no se conviertan de alguna manera, en una situación de desempleo.

El Ecuador busca tener empresas competitivas que generen empleo, riqueza y desarrollo basado en las nuevas tendencias del conocimiento. Según la Cámara de Industrias en el Ecuador las PYMES cubren una variedad de actividades, entre las que predominan las comerciales, los servicios y las de producción de pequeños industriales, artesanos o micro industriales. Se estima que existen en el Ecuador alrededor de 600.000 pequeñas y medianas empresas que ocupan a 1.200.000 personas, lo que representa un 38% de la ocupación total del país; se ubican geográficamente de manera muy

concentradas en las ciudades de mayor desarrollo; en Quito y Guayaquil, en las cuales se asientan el 77% de los establecimientos.

La importancia de las MIPYMES en la economía, se basa en que:

- Garantiza el mercado laboral mediante la descentralización de la mano de obra
- Permiten la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor.
- Las unidades familiares favorecen las conexiones laborales reduciendo las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado.
- Presentan mayor adaptabilidad tecnológica y menor costo de infraestructura.
- La economía de escala la obtienen a través de la cooperación entre las empresas, sin tener que reunir la inversión en una sola firma.

2.1.1. Potencialidades

La pequeña industria ecuatoriana cuenta con un sin número de potencialidades que son poco conocidas y aprovechadas. Principalmente se refieren a:

- Son factores claves para generar riqueza y empleo
- Al dinamizar la economía, diluye los problemas y tensiones sociales, y mejorar la gobernabilidad.
- Requiere menores costos de inversión
- Es el factor clave para dinamizar la economía de regiones y provincias deprimidas
- Es el sector que mayormente utiliza insumos y materias primas nacionales Tiene posibilidades de obtener nichos de exportación para bienes no tradicionales generados en el sector
- El alto valor agregado de su producción contribuye al reparto más equitativo del ingreso
- Mantiene alta capacidad para proveer bienes y servicios a la gran industria (subcontratación)

- Es flexible para asociarse y enfrentar exigencias del mercado

2.1.2. Naturaleza de los empresarios

De acuerdo a investigaciones orientadas a los empresarios de las medianas empresas del Ecuador ejecutadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), estas empresas se caracterizan por el uso intensivo de la mano de obra, poca aplicación de la tecnología, baja división del trabajo, reducido capital, baja productividad, mínima capacidad de ahorro y limitado uso de los servicios financieros y no financieros. (INEC, 2007).

En un análisis de estas empresas sobre sus potencialidades, fortalezas y debilidades, se determinó las siguientes:

Potencialidades: Son generadoras de riqueza y empleo, contribuyen a dinamizar la economía, por ende, aminora los problemas sociales y mejora la gobernabilidad. Sus costos de inversión son menores. Su peculiaridad es que utiliza insumos y materias primas nacionales en gran cantidad. Permite la asociatividad para enfrentar los diversos problemas, en especial del mercado.

Fortalezas: Generan el 60% del empleo total del país. Participan del 50% de la producción. Tienen un amplio potencial redistributivo. Poseen capacidad para la generación de empleo. Evolucionan favorablemente frente a los cambios.

Debilidades: Manejan inadecuada tecnología, no poseen las maquinarias necesarias para la fabricación de sus productos; poca capacitación de las personas que laboran. La calidad de la producción es baja no está acorde con las normativas de calidad requeridas por otros países. Muy poca participación en el mercado internacional. Falta de apoyo de las diferentes entidades, sea para el financiamiento, como la capacitación y aplicación de nuevas tecnologías.

Lo descrito anteriormente, analiza la situación de las pequeñas y medianas empresas del Ecuador. Además, existen otros estudios como es el caso del Censo realizado a las medianas empresas afiliadas a la Federación Nacional de Pequeñas Industrias (FENAPI)“que tenía el propósito de diseñar políticas de estado que permitan el fomento y desarrollo de las medianas empresas y

la creación de nuevas unidades de producción, mediante la identificación de las Pequeñas y Medianas Empresas del país” (FENAPI, 2004).

Las Pequeñas y Medianas Empresas de la Industria Manufacturera, por lo general, están conformadas mayormente por los microempresarios, con el propósito de clasificar mediante encuestas realizadas a las empresas, se consideró los diferentes criterios de clasificación de otros países y se identificó sus necesidades tanto financieras como no financieras.

En otros países y en especial en los Estados Unidos, están definidos correctamente los procedimientos para efectuar investigaciones a las empresas como es el caso de Industrial Week (IW), “quienes poseen una encuesta exhaustiva diseñada especialmente para conseguir las prácticas, los rendimientos y las estrategias aplicadas en las plantas manufactureras y organizaciones en los Estados Unidos. El gran número de entrevistados acepta que la Industrial Week (IW) informe con mucha exactitud acerca de las prácticas y los rendimientos adquiridos por las empresas de los Estados Unidos” (Drickhamer, 2010).

En lo que se refiere a Latinoamérica, se puede citar “el Diagnóstico de las Pequeñas y Medianas Empresas en Argentina cuyo meta principal era el diseño de un modelo de diagnóstico organizacional que se pudiera aplicar en el país; un modelo capaz de generar resultados que permitan identificar las claves para un adecuado plan de intervención organizacional. Para esta investigación, en primer lugar, se definió un modelo teórico considerando los principios de administración total de la calidad. En segundo lugar, se estableció un cuestionario de opciones múltiples para relevar el modelo conceptual del empresario con relación a cada uno de los aspectos establecidos en la estructura básica. En tercer lugar, se determinaron indicadores aplicables a diagnósticos globales y parciales” (Braidot y otros, 2008).

Es innegable, que las pequeñas y medianas empresas para alcanzar al éxito debe existir un vínculo con la capacidad de gestión del empresario. Se debe contar con un proceso de innovación en general y que los programas vayan dirigidos específicamente para estas empresas, aplicar nuevas

tecnologías, generar el intercambio de información, promover la colaboración con otras empresas afines. El proceso de innovación de las medianas y pequeñas empresas no sólo permite tener información aislada del mercado, sino que busca la competitividad en esos mercados.

Las microempresas y pequeños negocios, en su gran mayoría, surgen del patrimonio familiar acumulado por años, con el propósito de dejar de trabajar con relación de dependencia y pasar a ser dueños de su propia empresa. Este tipo de microempresas, pequeñas y medianas empresas, trabajan con un mínimo de personal, el mismo que en la mayoría de los casos, no cuenta con una formación académica para asegurar su permanencia en el tiempo.

2.1.3. Segmentos de mercado

Al definirse el concepto de las Pequeñas y Medianas Empresas, es preciso plantear la forma como se segmentan en el mercado del país, para así considerar a una empresa como mediana o pequeña.

Las micro, pequeñas y medianas empresas son agentes importantes en la estructura económica del país, no sólo por su participación en el total de firmas sino también por su aporte al empleo y, en menor medida, al producto. Sin embargo, la presencia de software que permita la automatización de los procesos contables-financieros para mejorar su gestión empresarial, es realmente limitada.

Las empresas medianas pueden dedicarse a actividades diversas, entre las cuales se pueden mencionar:

- Agricultura, caza, selvicultura y pesca.
- Explotación de minas y canteras.
- Industrias manufactureras.
- Construcción.
- Comercio al por mayor y al por menor, restaurantes y hoteles.
- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- Establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

Porque se la puede considerar como una organización económica donde se combinan los factores productivos dentro del mercado (naturaleza, trabajo y capital) para generar los servicios que una sociedad necesita para poder satisfacer sus necesidades.

Sobre todo, aportan al desarrollo económico del país y la sociedad como se expone en la siguiente cita:

González (2008), "El funcionamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas siempre han tenido y aún lo tienen un papel importante en el desarrollo económico de los países del mundo, sobre todo, en el nivel local donde se ubican, o en las micro o macro regiones en donde interactúan, abriéndose espacios en las economías locales o regionales. Espacios que al principio no resultan de interés para las empresas grandes, en tanto no signifiquen un reto significativo para ellas, o que no sean rentables en la escala de la producción que implique una amenaza para aquellas, lo que a la larga va en demérito de los pequeños y medianos empresarios, por lo general no preparados para enfrentar los retos de la competencia".

2.2. Motivación

2.2.1. Fundamentos y origen de la motivación.

El término motivación proviene de dos grandes etapas Mankeliunas (2014) una de ellas es la pre científica, la misma se contempla desde los inicios de la humanidad hasta mediados del siglo XV, con ésta buscaron explicar el comportamiento humano teniendo como base los espíritus y la energía; sin embargo, los filósofos griegos se basaron en la razón.

La otra etapa es la científica, que tuvo inicio con las investigaciones de Darwin y desarrollada en el transcurso de los últimos años de la psicología científica; la obra de Darwin presentó claramente que cuando las especies son separadas y aisladas entre ellas, sufren cambios influenciados también por factores ambientales externos (Mankeliunas, 2014).

Hoy en día, filósofos y psicólogos como McDougall, Thornike, Wundt y Freud tienen como objetivo explicar de mejor forma la motivación y su incidencia directa en el desarrollo de las personas.

Como inicio se encuentra McDougall, quien (Mankeliunas, 2014) lo cita explicando que los instintos son variables motivacionales que se pueden modificar y que todos los procesos de motivación tienen un final buscando preservar la existencia del individuo.

Por otro lado, Thorndike (1898) explica que tanto emisores como receptores poseen una conexión entre sí y que ambos generan una respuesta debido a un estímulo interno o externo, teniendo como objetivo satisfacer las necesidades de los mismos.

La psicología de la motivación tuvo origen con Wundt, a quien (Graumann, 2013) lo cita mencionando como motivos aquellos elementos subjetivos de la vida, unidos a las sensaciones y percepciones.

En la actualidad, existen causas tanto internas como externas para que las personas se comporten de una manera determinada y que las necesidades provocan un comportamiento específico en ellas (Chiavenato, 2015).

2.2.2. Definiciones de motivación

Madrigal (2009) refiere que la motivación, es el ensayo mental preparatorio de una acción para realizar con diligencia, y está relacionada con las palabras motivar, disponer del ánimo del individuo, para que proceda de un determinado modo y motivo, causa o razón que mueve para algo. La palabra motivación deriva del latín motus, lo que mueve, es decir, aquellos factores internos y externos que mueven al individuo para actuar de una determinada manera.

Madrigal (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo, cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de

proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización.

Madrigal (2009) define que al igual que los y colaboradores, el directivo empresario o líder tiene motivadores tanto intrínsecos como extrínsecos. En cuanto al uso de un sistema de reconocimientos elogios y recompensas para un profesionista se tiene en cuenta el dinero ya que este tiene un lugar bajo de su lista de prioridades, debido a que se encuentra bien remunerado y así es más importante en su escala de valores las expectativas profesionales.

“La motivación es, en resumen, lo que permite que un individuo ejecute y se actúe de una manera determinada. Es una composición de procedimientos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que dictamina, en una orientación acordada, con qué cantidad de esfuerzo se ejecuta y en qué orientación se encamina la acción.” (Stoner, 2014).

Roussel (2000) La motivación es una particularidad de la personalidad humana que coopera al nivel de responsabilidad del individuo; es un procedimiento que produce, acelera, direcciona, estimula y conserva la conducta de las personas entorno a la elaboración de los propósitos aguardados.

Zamora (2010) “La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige”.

Stoner (1996) “La motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo, orientado a conseguir objetivos, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse personal y profesionalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado”.

Figuroa (2010) “Existe un binomio laboral que está formado por el que da instrucciones y el que recibe instrucciones, el que motiva y el que permite ser motivado, el que guía y persuade y el que permite ser guiado y persuadido el líder y el seguidor”.

Robbins y Coulter (2015) Define la motivación laboral como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Roussel (2000) La motivación es una particularidad de la mentalidad humana que colabora al grado de compromiso de la persona; es un proceso que origina, estimula, direcciona, moviliza y apoya la conducta de las personas hacia la obtención de las metas deseadas.

El Síndrome de Burnout (Bo) por Maslach et al. (2001, Citado en Buzzetti, 2005) Lo definen como “síndrome psicológico” que se ocasiona debido a un estresor interpersonal, que se presentaría en el ámbito laboral y que se le describe como un constructo trifactorial. “Dichos factores son el Agotamiento Emocional, conductas de Despersonalización o Cinismo hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o Falta de Realización Personal”.

2.2.3. Teorías de la motivación

Las teorías de la motivación consideran la satisfacción laboral principalmente como un sistema fisiológico-psicológico de reacción y de sentimiento de la persona trabajadora (Weinert, 1985).

Entre las teorías más recientes y representativas podemos citar la teoría de las facetas del trabajo y calidad de vida laboral, que según Hackman y Oldham (1980, cit. por Furnham, 2000) indican que el potencial motivador de cualquier empleado es una función de multiplicación. Dicha teoría sugiere que existen tres estados psicológicos críticos relevantes en el terreno laboral; significado experimentado: los empleados deben sentir que el trabajo tiene significado personal y que vale la pena según su sistema de valores; responsabilidad experimentada: ellos deben sentirse responsables por los procesos y resultados de su trabajo; conocimientos de los resultados: necesitan recibir información, en forma regular, en sentido de si su desempeño en el puesto conduce a resultados adecuados y satisfactorios.

2.2.4. Teoría de la reducción del impulso (1943)

Hull (1943) enfatiza el papel de las situaciones pasadas de estímulo-respuesta para explicar la motivación. Según esto, el comportamiento sería función de la interacción entre el número de veces que un comportamiento determinado ha satisfecho una necesidad concreta (estado de desequilibrio interno provocado por una carencia en el organismo) y la fuerza del impulso que dicha necesidad genera. De esta manera, la conducta es función del hábito o aprendizaje y del impulso o motivación (que puede ser primario, con base biológica, como la alimentación, o secundario, que surge por aprendizaje). En el caso de falta de alguno de ellos el organismo se ve motivado para recuperar el equilibrio.

2.2.5. Teoría de la jerarquía de las necesidades (1954)

La teoría de motivación también denominada jerarquía de las necesidades impuesta por Abraham Maslow, quien definió las hipótesis que dentro de cada ser una jerarquía de cinco necesidades:

Fisiológica: abarca el hambre, sed, refugio como otras corporales de cada persona

Seguridad: se enfoca en el cuidado ya sean físicos o emocionales

Sociales: se pueden encontrar el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad.

Estima: estos se enfocan a factores internos a través del respeto consigo mismo, el logro la autonomía; factor externo los reconocimientos, la atención el estatus que puede llegar a conseguir.

Autorrealización: es la capacidad de convertirse en lo que desea y lucha para obtenerlo mediante el desarrollo de su potencial.

Un factor importante que se debe saber es que las necesidades no se van a satisfacer por completo, y saber que aquella que alcanza un nivel deja de motivar, si la misma está bastante complacida, la siguiente se vuelve dominante. Según Maslow si se desea motivar a un individuo se necesita entender y saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en el nivel de esta satisfacción.

2.2.6. Teoría X y Y de Douglas McGregor (1960)

McGregor (1960) propuso dos puntos distintos respecto a la naturaleza humana; por un lado, se refiere a lo negativo, al cual le puso el nombre de teoría X, supuesto donde dice que los empleados son flojos por naturaleza, les disgusta el trabajo, buscan evitar la responsabilidad y a los cuales se les debe coaccionar para desempeñarse. Y el otro que representa lo positivo llamado teoría Y, supuesto que establece que los empleados son creativos, responsables y son capaces de ejercer su propia dirección.

Según McGregor (1960) la teoría X está sustentada por tres supuestos

- a) A los individuos les disgusta el trabajo y lo evitarán según les sea posible.
- b) Como les disgusta el trabajo, entonces se les debe ejercer coacción, controlar y amenazar con sanciones para alcanzar las metas planteadas.
- c) Derivado de lo anterior los seres humanos preferirán que se les dirija, evitando cualquier responsabilidad, mostrando poca ambición y sobre todo ansían seguridad.

La teoría Y está sustentada por seis supuestos

- a) Los empleados pueden tomar el trabajo como una cosa natural como lo es el descanso o la diversión.
- b) Tanto hombres como mujeres ejercerán una buena autodirección y un autocontrol siempre y cuando estén comprometidos con los objetivos organizacionales.
- c) Este compromiso se dará en proporción con la importancia de los premios o recompensas que se dan por su cumplimiento.
- d) Los seres humanos buscan y aceptan las responsabilidades, siempre que se encuentren en condiciones adecuadas.
- e) Ejercen un alto grado de imaginación, ingenio y creatividad en la resolución de problemas.
- f) La administración es responsable de proporcionar las condiciones para que los recursos humanos desarrollen y reconozcan sus potencialidades intelectuales en beneficio de la empresa, ya que en promedio se utilizan sólo parcialmente.

2.2.7. Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland (1961)

McClelland (1961) Buscó determinar la posible existencia de motivos aprendidos, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo, señala que la cultura influye en las personas incrementando en ellas su deseo de superarse, de imponerse o de afiliarse a sus semejantes.

Necesidad de logro o realización, se refiere al impulso por sobresalir, de tener logros en relación con un conjunto de normas, de una lucha continua para conseguir el éxito.

Necesidad de poder, se refiere a ese deseo de una persona por influir sobre otra, la necesidad de hacer que otros se comporten de determinada manera.

Necesidad de afiliación, el deseo de tener relaciones interpersonales, amistosas y cercanas.

McClelland sostiene que la incitación al logro es el mayor componente en el éxito de los negocios, los individuos y las naciones.

2.2.8. Teoría motivacional de la expectativa (1963)

Vroom (1963) afirma que los individuos como seres pensantes y razonables que son, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas, por lo que, para analizar la motivación, se requiere conocer lo que las personas buscan de la organización y la forma en que creen poder conseguirlo.

Vroom (1963) estableció que los individuos toman decisiones a partir de lo que esperan como premio al esfuerzo realizado.

La teoría de las expectativas fue elaborada con base en tres conceptos:

La valencia. Se refiere a las preferencias que los individuos tienen por diversos resultados o incentivos que, en potencia están a su disposición. Hace referencia al valor personal que los trabajadores conceden a las recompensas que ellos especulan que recibirán por su desempeño. Por tanto, se puede decir que valencia es la fuerza del deseo de un individuo por obtener un resultado específico, es el valor subjetivo atribuido a un incentivo o a una recompensa.

Expectativa. Esta refiere a una creencia donde se plantea que el esfuerzo dará resultados, es decir es la relación percibida entre un grado dado de esfuerzo y un determinado nivel de desempeño. Los empleados son motivados por esta creencia de que su desempeño los llevará a los resultados buscados por ellos. La expectativa se presenta como subjetiva, ya que las personas pueden adjudicar varias de éstas a un resultado. Por su parte los trabajadores competentes y seguros tienden a percibir las expectativas de forma mucho más positiva que aquellos que se manifiestan de una manera pesimista. Por tanto, los gerentes podrán influir positivamente en las expectativas de los empleados, a través de una ordenada combinación entre personas y trabajo.

Instrumentación. Se refiere a la relación que surge entre el desempeño y la recompensa. Se refiere a la medida en la que el primer nivel de resultados (desempeño) llevará al siguiente nivel deseado (recompensa).

2.2.9. Teoría de la equidad (1963)

Adams (1963) se fundamentó en el supuesto de que uno de los factores más sobresalientes para la motivación laboral es la evaluación individual en cuanto a la manera en que se otorgan las recompensas, es decir si éstas son otorgadas con justicia y equidad. Esto ocurre cuando algún colaborador piensa que las recompensas que ha recibido por su trabajo son de alguna forma inferiores a las compensaciones que otro empleado recibe por sus esfuerzos.

Adams (1963) señaló que los individuos se sentirán motivados si experimentan una satisfacción con lo que reciben de un esfuerzo en forma proporcional a éste.

Adams (1963) concluyo que los individuos comparan lo que reciben por la realización de sus actividades con respecto a lo que otras personas reciben en situaciones iguales o similares.

2.2.10. Teoría de Porter y Lawler (1968)

Porter y Lawler (1968) plantean que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es el resultado de lo atractiva que sea la recompensa y la manera como el individuo percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa, también señala la relación entre el desempeño y las recompensas. Las personas esperan que quienes realizan los mejores trabajos, sean quienes perciban los mejores salarios y de igual forma obtengan mayores y más rápidas promociones.

Esta teoría está basada en cuatro supuestos específicos acerca de las causas del comportamiento en las organizaciones:

a) El comportamiento está determinado por la combinación de fuerzas individuales y fuerzas del medio organizacional. Lo que significa que ni el individuo ni el ambiente organizacional por sí solos determinan el comportamiento.

b) Las personas toman decisiones acerca de su propio comportamiento en la organización.

c) Cada persona tiene diferentes tipos de necesidades, deseos, objetivos y metas.

d) Las personas toman decisiones entre planes alternativos de comportamiento basados en las percepciones o expectativas del grado en el que ellos actuarán para lograr los resultados logrados.

La teoría propone varios pasos específicos para motivar a los empleados:

1. "Determinar las retribuciones que valora cada empleado
2. Identificar claramente el nivel de desempeño deseado
3. Comprobar que los niveles de desempeño sean alcanzables
4. Establecer una relación explícita entre retribuciones y desempeño
5. Confirmar que las retribuciones sean adecuadas.

Porter y Lawler (1968) concluyeron que el desempeño entraña mucho más que esfuerzo o motivación, en el cual intervienen también las aptitudes y las percepciones de los roles. Para que los individuos se puedan desempeñar de una manera adecuada, es preciso que éstos sepan que deben hacer, sean

capaces de realizarlo y sobre todo quieran hacerlo. Si se presentan deficiencias en cualquiera de estos factores se verán reflejados en un desempeño insatisfactorio.

2.2.11. Teoría del establecimiento de metas (1968)

Locke (1968) refirió que es fuente de motivación en el trabajo las intenciones de trabajar dirigidos a una meta, es decir las metas darán a conocer al trabajador lo que necesitará para alcanzarlas también menciona que es sumamente importante especificar la meta que se persigue y no dejar una meta generalizada, si los trabajadores conocen la meta se esforzaran por alcanzarla.

Locke (1968) menciona la importancia de que los colaboradores acepten metas, difíciles ya que esto representará un mayor esfuerzo de su parte, dado que las metas más sencillas serán más fáciles de alcanzar.

Lazenby (2008) concluyo que

Se deben fijar metas específicas y que presenten un reto para los empleados.

Para las tareas nuevas y complejas se debe fijar un conjunto de metas de aprendizaje y desempeño. Para otras tareas, se fijan metas específicas de desempeño (cantidad y calidad)

Los supervisores deben explicar la importancia y relevancia de las metas fijadas, y deben de comentarlas con los empleados para determinar si son realistas.

Todos los empleados que deben cumplir una meta necesitan retroalimentación directa y pertinente.

2.2.12. Modelo Existencia, Relaciones y Crecimiento (ERC) (1972)

Alderfer (1972) propuso tres grupos de necesidades primarias: Existencia, Relaciones y Crecimiento, de ahí su nombre teoría ERC.

Existencia. Son aquellos deseos que manifiestan bienestar tanto material como físico, es decir cubren las necesidades del nivel más bajo, objetivos de supervivencia.

Relación. Éstas son las necesidades inherentes a las interacciones sociales con otros y a la satisfacción que se produce a través del apoyo emocional, respeto, el reconocimiento y un sentido de pertenencia a un grupo.

Crecimiento. Se refiere a las oportunidades de obtener un desarrollo personal, se centran en el yo e incluyen el deseo y el progreso personal.

2.2.13. Teoría social-cognitiva (1986)

Bandura (1986) establece que es necesario que actúen 4 componentes relacionados entre sí: el establecimiento de objetivos, la autoobservación, la auto-evaluación y las auto-reacciones. La auto-eficacia y la experiencia previa son fundamentales en el establecimiento de objetivos. Una vez fijados éstos, se producen los procesos de auto-observación (el individuo presta atención a aspectos específicos de su conducta que son básicos para una tarea determinada). Después comienza la auto-evaluación, y compara su rendimiento con sus referentes internos o los de personas importantes para el individuo. Esto genera auto-reacciones en forma de respuestas emocionales y conductuales, que aumentarán su auto-eficacia si son positivas y la disminuirán si por el contrario son negativas; en este caso, la persona decidirá aumentar su esfuerzo para reducir la discrepancia, cambiar sus estrategias, reducir sus objetivos o dejar la tarea.

2.2.14. Teoría de la Autodeterminación (TAD) (1997)

Ryan, Kuhl, y Deci, (1997, citado en Ryan & Deci 2000, p.2) señalan que la TAD se enfoca en la motivación del ser humano y su personalidad utilizando sistemas empíricos tradicionales mientras que utiliza una metateoría organísmica que destaca “la importancia de la evolución de los recursos humanos internos para el desarrollo de la personalidad y la autorregulación de la conducta”.

Por otro lado, la TAD se ocupa del desarrollo de las personas y de las exigencias psicológicas naturales que son parte fundamental de la auto-motivación y de la incorporación de la personalidad, identificándose necesidades como: “La necesidad de ser competente, la de relacionarse y la

de autonomía” (Harter, 1978; White, 1963; Baumeister & Leary, 1995; Reis, 1994, deCharms, 1968; Deci, 1975, citados en Ryan & Deci, 2000, p. 2).

La TAD, identifica y analiza los factores ambientales que dificultan o disminuyen la auto-motivación, la actividad social, y el bienestar personal. Esta teoría contempla una confianza positiva con la naturaleza humana y genera una proporción de pasividad, alienación, y psicopatología.

En la TAD, se consideran dos subteorías: Según Ryan y Deci, (1985, citado en Ryan y Deci 2000) La Teoría de la “Evaluación Cognitiva” (TEC), estudia los elementos que explican la versatilidad en la motivación intrínseca, los cuales pueden ser sociales y ambientales, los que permiten versus los que disminuyen la motivación intrínseca, esto, yace fundamental para una mayor comprensión de las fuentes como las de alienación y de la liberación de los aspectos efectivos de la naturaleza humana. Según Ryan y Deci (1995) La Teoría de la “Integración Organísmica” (TIO), analiza “las diferentes formas de la motivación extrínseca y los factores contextuales que o bien promueven o impiden la internalización y la integración de la regulación de esas conductas” (Ryan & Deci, 1995, citado en Ryan & Deci. 2000, p. 7).

2.2.15. Teoría del reforzamiento (2002)

Skinner (2002) sustentó que, en un enfoque conductual, mediante el cual menciona que el reforzamiento condiciona el comportamiento, también menciona que las consecuencias de acciones en el pasado afectarán los actos futuros.

Skinner (2002) afirma que, para motivar a los trabajadores, no es necesario que los administradores identifiquen y entiendan sus necesidades, ni que comprendan la forma en que eligen los comportamientos que llevarán a cabo. Sólo deben entender la relación que se produce entre los comportamientos y sus consecuencias y así generar las circunstancias que refuercen las conductas deseables y que desalienten las indeseables.

Skinner (2002) menciona que, si este procedimiento se utiliza de manera apropiada se podrá motivar a los colaboradores para que se comporten de una forma predeterminada. Si las consecuencias que se

presentan en cada caso son positivas, el individuo, en el futuro será más probable que presente respuestas similares, por el contrario, si dichas consecuencias son desagradables, el individuo optará por modificar su conducta con el objetivo de evitarlas.

2.2.16. Teoría del aprendizaje (2006)

Jones y George (2006) definen que en la manera en que se aplican a las organizaciones, es que los administradores pueden calificar la motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que vinculan los resultados que estos obtienen con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivada para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como un incremento de sueldo o llegar a obtener una felicitación de su jefe, esto ayudará a que el colaborador tenga un mejor desempeño.

2.2.17. Otros modelos y teorías

Robbins y Coulter (2015) propone un modelo de integración en el que coordina la teoría de las expectativas, al relacionar el esfuerzo con el rendimiento, este con las recompensas recibidas, y estas con la satisfacción por las metas personales; la de las metas, en cuanto las metas dirigen la conducta y por tanto inciden en el esfuerzo que está dispuesta a hacer; la ERG, en cuanto que la motivación será mayor si las personas sienten satisfechas sus necesidades dominantes a través de las recompensas recibidas; y tienen en cuenta también las teorías de las motivaciones sociales, sobre todo del motivo del logro, del reforzamiento, en cuanto reconoce que las recompensas que obtiene la persona por su conducta refuerzan esta, y de la

equidad, en cuanto las personas comparan las recompensas que ellos obtienen con las que obtienen los demás por conductas y metas similares y del procesamiento de la información social, en cuanto la percepción de las características de la actividad tiene más influencia en la motivación que las características objetivas de esa actividad.

Quijano y Navarro (1998) han propuesto también un modelo integrado de la motivación en el que proponen en relación las necesidades activadas de las personas y la percepción de la instrumentalización o conexión entre el trabajo bien hecho con la satisfacción de esas necesidades, para dar lugar a la motivación esperada (IMES). Esta IMES se verá modulada por otros procesos cognitivos como la percepción de autoeficacia, Bandura (1977), los estados psicológicos críticos Hackman y Oldham (1976) y la percepción de equidad. De esta interacción surge la motivación como decisión de realizar un esfuerzo. Esta motivación unida a las habilidades y conocimientos personales darán lugar al desempeño y a los primeros resultados (el trabajo realizado), que relacionara con los segundos resultados (las recompensas que le produce). La percepción de todos los resultados que obtiene, unida a la comparación que hace de sus resultados con los de otras personas da lugar a un proceso dinámico motivacional.

Madrigal (2009) refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados. Al respecto se han desarrollado distintos enfoques teóricos los que se abordan a continuación:

Modelo mecanicista Este modelo indica que supuestamente el dinero es un motivador universal y que, por lo tanto, los colaboradores canalizaran su energía hacia lo que la empresa quiere ante un incentivo económico de suficiente valor.

Modelo conductista Modelo que parte que toda conducta del individuo o de los colaboradores, puede ser incentivada a los estímulos adecuados. Con base en lo anterior, se desprenden las siguientes teorías.

Teorías de contenido. Agrupa aquellas teorías que se consideran todo lo importante que puede motivar a los colaboradores. - Teorías de proceso. Esta teoría considera la forma del proceso en que la persona puede llegar a motivarse.

2.3. Motivación laboral

Nos encontramos ante un proceso circular en el que, si bien la motivación al principio es un elemento motor del rendimiento, este, una vez percibido, va a incidir en aquella (Quijano, 1998).

Para orientar el esfuerzo de los trabajadores se requerirá que los objetivos del rendimiento estén claramente establecidos. Según el modelo de expectativa (Vroom, 1964), el esfuerzo a realizar por un trabajador estará en relación directa con la expectativa de que pueda lograr el rendimiento deseado, de que ese rendimiento le lleve a unos resultados concretos y que estos resultados sean los que quiere la organización. La teoría de Locke (1968) establece, por su lado, que las personas tienden a realizar un mayor esfuerzo en la realización de la tarea cuando tienen claramente establecida una meta.

La motivación determina qué los empleados están motivados a alcanzar, cómo intentarán alcanzarlo, cuánto se esforzarán al llevar a cabo las tareas y cuánto persistirán hasta alcanzar el objetivo (Meyer, Becker y Vandenberghe, 2004; cit. Por Pérez y Amador, 2005).

Los recientes desarrollos económicos, tecnológicos, y sociales han cambiado los contextos sociales e interpersonales del ambiente laboral, los cuales han tenido un efecto en el comportamiento y desempeño de los empleados, quienes a falta de una motivación adecuada ponen en riesgo el bienestar y la estabilidad de las empresas e instituciones. De modo que el tema de la motivación, sigue siendo objeto de estudio y un factor fundamental para energizar, conducir y canalizar la conducta humana a favor de las metas

organizacionales (Edwards, Scully y Brtek, 2000; Kleinbeck y Furhman, 2000; Ospina, 2006 y Robbins, 2004).

Vallerand (1997) revela que una porción grande de esta investigación se trata de estudios que se han dirigido a la motivación circunstancial. La motivación circunstancial se refiere a la motivación que los individuos experimentan cuando ellos se están comprometiendo actualmente en una actividad.

Los estudios experimentales de Deci (1971) demostraron que existe un grupo de individuos que se comprometen principalmente a una actividad para recibir una recompensa monetaria llevado a una disminución en subsecuente de la motivación intrínseca circunstancial hacia la actividad.

Desde los estudios de Deci (1996, cit. por Guay, et al., 2000) se han estudiado otros factores externos como la competencia (Reeve y Deci, 1996, cit. por Guay, et al., 2000), la presión por cumplir labores a un determinado tiempo (Amabile, Dejong, y Lepper, 1976, cit. por Guay, et al., 2000), y las propias limitaciones personales para el desarrollo de la actividad misma (Koestner, Ryan, Bernieri, y Holt, 1984, cit. por Guay, et al., 2000); que pueden alterar la motivación intrínseca circunstancial de un individuo para una actividad específica. Otros autores (Maldonado, Navarro y Radillo, 2006; García, 2004) conceptualizan la motivación como la causa del comportamiento de un organismo y que tiene una secuencia de necesidades que empieza por los deseos básicos de la supervivencia corporal llegando hasta un proceso de auto-conocimiento y aprovechamiento máximo de su potencial.

Tremblay y Wils (2005) han identificado al menos ocho comportamientos que son requeridos además de estar motivados: 1) Ayuda a los otros, 2) facilitación interpersonal, 3) coordinación con los otros, 4) espíritu de tolerancia, 5) mejoramiento continuo, 6) participación en la vida cívica interna: 7) lealtad organizacional y 8) orientación hacia el cliente. Estos comportamientos y su manifestación son sin duda aquello que diferencia mejor la movilización de la motivación individual.

La motivación laboral influye en la forma, dirección, intensidad, y duración del comportamiento o conducta, además de que induce a que los empleados evalúen su desempeño, tomen decisiones y demuestren su creatividad y entusiasmo para realizar determinada actividad, su satisfacción en el cumplimiento de las funciones, el esfuerzo por cumplirlas y por último, les permite saber qué tan realizados se sienten al estar desempeñando determinado cargo (Meyer, Becker & Vandenberghe 2004, Richards, 2001).

Pérez y Rojas (2001) afirman que para que un trabajo sea motivador, debe estar orientado a la consecución de una meta propuesta por el propio individuo u organización, pero siempre vinculado a la persona.

Blumen (2008) indica que las personas necesitan tener interés en el entorno y estar motivados a interactuar con él. Es decir, el desarrollo es el resultado de interacciones recíprocas entre los organismos y el entorno, que a su vez actualizan el potencial genético del organismo. Por lo tanto, a mayor interacción entre el organismo y el entorno, mayor realización del potencial genético.

Sobre las investigaciones más recientes realizadas en Latinoamérica el más relevantes es el estudio de Toro (1993) (cit. por Chaparro, 2006), realizado entre gerentes de primer nivel de empresas públicas y privadas colombianas. Del Toro diseño y aplicó un cuestionario para medir Motivación para el Trabajo (CMT) a 165 gerentes, 63 de empresas públicas y 102 de privadas encontrando en el análisis de resultados que no hubo diferencias atribuibles a la condición empresa pública y privada. En este estudio se hallaron diferencias significativas en relación con las variables demográficas género, antigüedad en el cargo y edad. Una réplica de esta investigación la hizo Álvarez (2000) (cit. por Chaparro, 2006) en Venezuela aplicando el CMT; los resultados arrojaron diferencias estadísticamente significativas en 12 de los 15 factores analizados entre gerentes según el tipo de empresa. El gerente público posee como máxima condición motivacional interna el poder; mientras para el gerente privado la autorrealización y la segunda es logro, para ambos gerentes la última es afiliación.

Trujillo y Vargas (1996, cit. por Chaparro, 2006) realizaron una investigación acerca de las categorías motivacionales requeridas para mantener e incrementar la productividad de trabajadores de empresas públicas y privadas de Bogotá. Para ello diseñaron un cuestionario con base en el CMT de Toro; los trabajadores encuestados fueron 105, de los cuales 55 pertenecen a la empresa pública y 50 a la empresa privada. Los resultados obtenidos mostraron que los trabajadores de ambos tipos requieren las categorías motivacionales para incrementar y mantener la productividad. En una investigación longitudinal realizada por Tharenou (2001) en Australia, mediante una encuesta aplicada a 5.100 empleados del sector público y privado para evaluar la motivación y el interés hacia la participación del empleado en el entrenamiento y desarrollo, se hizo seguimiento a 1.705 individuos con excelente motivación hacia la instrucción durante 12 meses, y se determinó que poseen mayor eficacia y compromiso con la organización donde trabajan.

Aunque la motivación laboral es un constructo hipotético Mitchell y Daniels (2003), es decir, un concepto que representa un supuesto proceso que no puede observarse ni medirse directamente, la motivación es esencial para casi cualquier comportamiento de las personas en su entorno laboral, ya que se puede considerar que el principal determinante de la conducta laboral es, además de la capacidad del trabajador y las limitaciones situacionales (facilitan o dificultan la conducta del mismo), la motivación laboral (Muchinsky, 2000).

Vroom (1960) trabajó con dos conjuntos de individuos, uno de ellos contaba con una elevada y la otra una motivación decrecida, estudió las correlaciones entre valoraciones de pruebas no-verbales y estimaciones de la utilidad; el producto indicó que la capacidad se enlaza con las conclusiones sólo en los colaboradores prominentemente motivados.

Los trabajadores con elevada habilidad demuestran una consecuencia opuesta cuando no están motivados. Tal parece que uno de los determinantes principales de las conclusiones del trabajo (tanto cuantitativa como cualitativamente) es la motivación laboral. Estas conclusiones son

confirmadas por otras investigaciones posteriores, como el que realizaron Yeo y Neal (2004), en el que la capacidad cognitiva se interrelaciona de manera positiva con la motivación.

También Blau (1993), descubrió que los componentes de la motivación esfuerzo y dirección contribuían al rendimiento laboral, pero también la combinación de ambos era muy importante, otras investigaciones han demostrado la importancia de las expectativas de éxito que tenga el individuo para explicar el comportamiento (Meece, Wigfield & Eccles, 1990).

Mowday y Spencer (1981) demostraron que la motivación de logro estaba relacionada con el absentismo, uno de los comportamientos contraproducentes en el trabajo que, como hemos visto, puede ser considerada una de las facetas del rendimiento laboral. Según mostraron los datos de su investigación, las personas con baja motivación de logro presentan más absentismo que los que tienen un elevado nivel de motivación.

Kanfer (1995) señala que la motivación y la productividad demuestra un dominio correlativo. Es decir, no sólo la motivación puede influenciar a la productividad, sino que también la productividad puede influenciar a la motivación. Comprender cuál ha sido la productividad obtenida en una labor definida que puede fortalecer o debilitar a la motivación futura, dependiendo del nivel de productividad, de las conjeturas fundamentales de la productividad y de las restricciones de la motivación.

Manpower (2002), argumentó que los trabajadores que se califican a sí mismos como “leales mutuos” (son leales a su empresa porque ésta se lo merece) son los que más motivados se encuentran, recomendarían a su organización como empleadora, así como a sus productos y/o servicios, y son los que mayor grado de compromiso tienen con la estrategia de negocio de su empresa.

Hollenbeck y Whitener (1988) indicaron que las características de personalidad (que, en su conjunto, reflejan diferencias individuales en valores, rendimientos, necesidades o creencias) deberían estar más relacionadas con la motivación que con la capacidad o habilidad para hacer algo.

2.3.1. Motivadores intrínsecos y extrínsecos

Necka (1986 cit. por Blumen, 2008) menciona que tomando como ejemplo el de una persona con habilidades verbales, que puede buscar fama y fortuna a través de la composición de obras literarias (un motivo instrumental), pero al mismo tiempo tiene una fuerte sensación de misión (motivación intrínseca) o el deseo de llegar hacia otros para comunicar algo (motivación expresiva). También es posible que las personas muestren diferentes combinaciones o patrones de motivaciones con pesos en áreas diferentes, según sus inclinaciones, con una "estructura individual de motivaciones". Más aún, esta estructura puede cambiar con el paso del tiempo.

Herzberg (1959) Tras su hallazgo, Herzberg concluyó que el origen de la satisfacción o insatisfacción procede de distintos aspectos, existiendo una doble escala de necesidades. De este modo, un gerente puede dedicar grandes esfuerzos a mejorar los elementos extrínsecos de la plantilla, como el sueldo o la seguridad de los puestos, sin que por ello consiga mejorar la implicación del capital humano.

2.3.2. Motivadores intrínsecos

Csikszentmihalyi (1975) ha denominado "flujo" al estado de concentración en el que se da una implicación absoluta en la actividad. Durante el flujo, la acción de la persona se da sin esfuerzo alguno, es una sensación donde la persona siente el control total sobre sus habilidades y la interacción con la actividad. Una de las principales condiciones durante las cuales se da el flujo es la confrontación con lo que se denomina reto óptimo, y que alude a la "situación en la que el nivel de habilidad de la persona es igual al nivel de dificultad de la tarea" (Reeve, 1994).

Independiente de la actividad que se realice, existen autopercepciones durante el acto de participación que facilitan la motivación. Las personas se encuentran en una búsqueda constante de oportunidades para reafirmar sus habilidades y conocimientos, de manera activa e intencionada. Si las personas "se auto – perciben como competentes, autodeterminantes y/o curiosas, tienden a querer reengancharse con la misma actividad porque la

competencia, la autodeterminación y la ilusión son experiencias inherentemente satisfactorias" (Reeve, 1994).

Los enfoques de autopercepción se desarrollaron a partir de la tesis de Robert White, quien afirmó que "las conductas intrínsecamente motivadas son aquellas en que la persona participa para poder evaluarse como competente y autodeterminante con relación al entorno" (Reeve, 1994). La retroalimentación que obtiene la persona acerca de sus acciones impacta en su percepción de competencia y en su capacidad de iniciar y regular nuevos actos.

Reafirmando dicha idea, Deci y Ryan (Reeve, 1994) sostienen que las actividades que provoquen percepciones de competencia aumentarán la motivación intrínseca, mientras que las actividades que provoquen percepción de incompetencia o falta de habilidad la reducirán.

Charms (1968), postuló que los sujetos se esfuerzan por ser agentes causales de su propia conducta, es decir, ser iniciadores y mantenedores de su propia acción. El control externo, o motivación extrínseca, puede ser menos efectivo que aquel que da pie a la autodeterminación conductual. Las personas autodeterminadas se perciben a sí mismas iniciando acciones, seleccionando los resultados deseados y seleccionando una línea de acción determinada que los conduzca a los resultados deseados (Reeve, 1994).

Cuando la persona inicia la tarea con un nivel de motivación intrínseca baja, las metas a corto plazo aumentan la competencia, porque le confieren a la persona una mayor sensación de competencia. Por otra parte, si el nivel motivacional intrínseco inicial es alto, serán las metas a largo plazo las que aumentarán la motivación intrínseca (Reeve, 1994)

A partir del procesamiento activo de información y de las experiencias, las personas construyen un sí mismo (self) o representación general que corresponde a esquemas o "generalizaciones cognitivas sobre uno mismo derivado de la experiencia pasada que sirven para orientar y organizar el procesamiento de la información referida a uno mismo que se da en las experiencias que tiene la persona" (Reeve, 1994).

Reeve (1994) ha determinado que las actividades intrínsecamente motivantes suelen ser complejas, novedosas e imprevisibles. Los estímulos y acontecimientos nuevos provocan en la persona curiosidad y tendencia a la exploración. Al respecto, Berlyne afirma que la complejidad, la novedad y la imprevisibilidad son propiedades que conducen a la exploración, la investigación, la manipulación y, en definitiva, a la motivación personal (Reeve, 1994).

2.3.3. Motivadores extrínsecos

En aquellas situaciones en que las recompensas extrínsecas son insuficientes, las personas pueden activar conductas intrínsecamente motivadas. Bandura llama a este tipo de motivación el interés intrínseco (Reeve, 1994,) que emerge espontáneamente por tendencias internas y necesidades psicológicas que motivan la conducta en ausencia de recompensas extrínsecas (Reeve, 1994). Así, "cuando los individuos ejecutan acciones para satisfacer necesidades de origen personal autoimpuesto, existencial o capricho entonces ejercen la motivación intrínseca" (Reeve, 1994); en otras palabras, cuando la conducta está autorregulada y surge de los intereses, curiosidades, necesidades y reacciones personales.

Son aquellas acciones en las cuales las causas que impulsan la acción son ajenos a la misma, es decir, están determinados por las contingencias externas. Esto se refiere a incentivos o reforzadores negativos o positivos externos al propio sujeto y actividad. Por ejemplo: es muy frecuente que se dé una motivación en el trabajo que sea extrínseca que este fundamentada en conseguir objetivos establecidos. Si se consigue complacer las posibilidades en el trabajo entonces se consigue una retribución de recompensa. Mayoritariamente es el mismo sueldo del trabajo la primordial motivación laboral que existe cuando hacemos algo a cambio de un bien material. Cuando la recompensa es extrínseca en vez de intrínseca el rendimiento decrece. En las últimas décadas, se está iniciando a evaluar otro tipo de incentivos que no sean de carácter económicos tales como descansos, reconocimientos que buscan animar al trabajador con palabras o frases

motivadoras y destacando sus puntos robustos, aunque se mantiene el factor material con mucha diferencia como gran incentivo.

2.3.4. Factores determinantes y consecuencias de la motivación en el entorno laboral

Ruiz, Gago, García y López (2013) afirman que el impulso para actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o por un estímulo interno (genera los procesos mentales de la persona). La motivación varía en cada persona puesto que las necesidades cambian de un individuo a otro; ya que esto produce diferentes modelos de comportamientos, pero, aunque estos varíen los diferentes comportamientos de la motivación es básicamente el mismo en todas las personas.

Slocum (2009) afirma que un principio clave de la motivación es que el desempeño de los colaboradores en una organización depende del grado de capacidad que tenga una persona. La siguiente formula se usa con frecuencia para expresar este principio $\text{desempeño} = f(\text{capacidad} \times \text{motivación})$

Slocum (2009) radica en fomentar en los individuos el espíritu del triunfo al conseguir algún reconocimiento, esto los motiva enormemente para llegar a esforzarse cada día que transcurre.

Slocum (2009) explica que el método más utilizado para motivar al personal en el trabajo es la modificación del comportamiento, tratar de cambiar la conducta de un individuo mediante la utilización de recompensas y castigos. El comportamiento se basa en un principio elemental del ser humano, la ley del efecto; la conducta que lleva a una consecuencia positiva para el individuo tiende a reiterar en tanto que la conducta que lleva a una consecuencia negativa tiende a evitarse. El objetivo que se persigue mediante el trabajo es reconocimientos entre los compañeros de labores, esto entre los trabajadores constituye a la organización para el mejoramiento de la producción

Robbins y Coulter (2015) afirman que el involucramiento es un proceso participativo para los trabajadores y así aumentar su compromiso con los objetivos de la organización. La lógica que subyace es que al tomar en cuenta al personal en las decisiones que lo afectan y con el incremento de su

autonomía y del control en sus acciones laborales, los individuos estarán más motivados, más comprometidos y dedicados con la organización, y serán más productivos y eficaces, y estarán más satisfechos y contentos con sus actividades laborales.

Robbins y Coulter (2015) Explican que el pago no es un factor que impulsa una manera importante de la motivación en área laboral. Sin embargo, para motivar a las personas es importante que subestimen la importancia que tiene el sueldo para mantener los talentos notables. Un estudio que se realizó con los colaboradores de una organización en el 2006 reveló que solo el 45% de los empleados pensaban que el pago era un factor clave, por el que se perdía el talento, el 71 % de los trabajadores con mayor rendimiento señaló que era la razón principal.

Robbins y Coulter (2015) Refieren que al comprender y pronosticar la motivación de los colaboradores es una de las zonas más populares en la investigación gerencial. Sin embargo, los estudios modernos acerca de la motivación de los empleados están influidos por algunos asuntos que ocurren en el lugar donde los mismos cumplen con sus obligaciones.

Amaru (2008) argumenta que el buen desempeño para el colaborador es el resultado que logra el candidato de un cargo y este depende de muchas circunstancias. Siendo uno de los más importantes para el trabajo, la motivación. Entender los mecanismos de motivación es fundamental para que el emprendedor pueda relacionarse con las personas.

De acuerdo con Velazco (2015), la motivación del personal está relacionada con la satisfacción laboral, así mismo, un empleado desmotivado es igual a un empleado insatisfecho y esto afecta a los intereses de la empresa.

El BO se desenvuelve y permanece mayormente en el ambiente laboral independientemente del tipo de trabajo, siempre y cuando los requerimientos del trabajo sean altos y las herramientas que cuentan para realizar su trabajo sean limitados, dado que, cuando no existen condiciones para realizar el trabajo, genera agotamiento y disminuye la motivación. (Maslach et al. 2001; Brenninkmeijer, 2002; Gil-Monte, 2002, citados en Buzzetti, 2005).

Gil-Monte (2002, citado en Buzzetti, 2005) señala que los factores del Burnout (agotamiento emocional, despersonalización o cinismo hacia la persona que atiende y falta de realización personal) serían una manifestación final al estrés, siendo así, el BO una especie de estrés crónico que sufren las personas, en consecuencia, es un componente de acción y efecto y autoprotección frente al estrés ocasionado en trato profesional-cliente, y profesional-organización.

La empresa familiar es el resultado de la combinación de los conceptos empresa y familia, sostiene valores y fortalecen la satisfacción laboral y la motivación de los colaboradores (Díaz et al., 2013). Es aquí donde el capital social de una empresa da forma al clima interno el que ha sido estudiado para determinar, por ejemplo, cómo el liderazgo (como proceso) influye en las percepciones y cómo el clima depende de la estructura, las relaciones y el sistema de recompensas vigente en cada organización (Peña, et al., 2015).

Complementariamente a nivel individual, la motivación como conducta endógena de la persona, activa el esfuerzo singular para alcanza una meta y pasa a ser un recurso clave para cumplir con los objetivos de permanencia y adaptación al cambio (Esguerra, 2017), porque el trabajador no es sólo un empleado, sino que pasa progresivamente a asumir un rol en la sustentación, desarrollo y permanencia en el tiempo de las empresas.

Cuando el comportamiento de las personas opera en un ambiente propicio para obtener resultados satisfactorios, éstas incrementan su interés por alcanzar retos que las lleven a experimentar altos sentimientos de logro (Aguilar & Correa, 2017).

No existe un único factor determinante que influya de la misma forma sobre la motivación de los colaboradores en las organizaciones (Díaz et al., 3013), puesto que la motivación y los estímulos endógenos influyen poderosamente en el desempeño e incrementa la satisfacción en el trabajo. Esto hace que se genere satisfacción laboral, motivación individual, compromiso organizacional y capacidad de innovación del equipo (Ötken & Cenkci, 2015).

Chiavenato (1999) las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. Los

valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. No obstante, esas diferencias, el proceso que dinamiza el comportamiento son más o menos semejantes en todas las personas.

Los seres humanos tienen muchos motivos que impulsan la conducta; es más, algunos autores afirman que "la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función de una pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja" (Reeve, 1994). Cada uno de dichos motivos existe siempre en alguna magnitud distinta de cero y varía en su intensidad a lo largo del tiempo. El motivo más fuerte tendrá la mayor influencia en la conducta.

Reeve (1994) ha resaltado la existencia de un proceso motivacional que se refiere a un flujo dinámico de estados internos que ocasionan la acción humana. Este ciclo consta de cuatro etapas principales, que son:

- 1) anticipación.
- 2) activación y dirección.
- 3) conducta activa y retroalimentación del resultado.
- 4) resultado

David y Newstrom (1993) sostienen que los empleados inicialmente se interesan por satisfacer las necesidades de existencia (paga, condiciones de trabajo, seguridad del cargo, etc.) para luego centrarse en las de relación, de manera de sentirse comprendido por sus autoridades, subalternos y pares. Finalmente, se enfocará en las necesidades de crecimiento o autorrealización personal, fortaleciendo su autoestima.

En el caso de que las necesidades superiores estén insatisfechas, se acentúa el requerimiento para obtener las inferiores. En esta perspectiva no se parte del supuesto de una progresión gradual rígida de necesidades, sino por el contrario, de un ordenamiento flexible donde es posible transitar de necesidades sin que sean satisfechas totalmente unas para pasar a las siguientes (Robbins, 2004).

Cuando un nivel superior se frustra, se acentúa el deseo de la persona por satisfacer una necesidad inferior. Dicho en otras palabras, "la frustración del intento por satisfacer una necesidad superior puede incitar una regresión a una necesidad inferior" (Robbins, 2004).

2.4. Satisfacción laboral

2.4.1. Concepto de satisfacción laboral

La satisfacción laboral constituye una variable organizacional de suma importancia en las empresas, debido a que determina en gran medida el éxito o fracaso de las mismas, ya que al combinar las nuevas tecnologías y valorar el esfuerzo del capital humano que labora en la empresa permite a las organizaciones tener una mejor producción, contar con empleados motivados y comprometidos, incrementar el aspecto económico en la empresa, lograr las metas empresariales, entre otras ventajas. Si bien es cierto esta variable constituye un pilar fundamental en una organización no siempre fue tomada como una prioridad y gracias a los estudios realizados por Elton Mayo en la empresa Western Electric Company se comenzó a estudiar esta variable y a darle la importancia debida (Vega, 2016).

Meliá (2015) En estudios realizados en uno de los talleres de la compañía Western Electric debido a que la producción se veía afectada y no lograban subir sus niveles. Por lo cual Meliá y su grupo de investigadores al ver que los periodos de descanso de los trabajadores resultaban muy cortos, pidieron a las autoridades de la compañía que los varíen y de la misma manera otro factor a modificar fue la cooperación entre grupos de trabajo. Al implementar estas modificaciones con el paso del tiempo se comenzó a notar resultados positivos en cuanto a producción y motivación de los empleados. Pero el cambio más importante que se realizó en la compañía fue cuando los trabajadores fueron tratados por sus supervisores como elementos importantes para la organización y no como simples operarios con condiciones de trabajo no muy aceptables.

Es decir, con esto se evidenció que al tratar a los empleados como "seres humanos" y no como parte de la maquinaria de la empresa producían

resultados positivos tanto para la empresa como para los colaboradores. A partir de este estudio es cuando se comienza a generar un concepto de satisfacción laboral. Se fundamenta en las actitudes que tienen los trabajadores producto de las condiciones y trato laboral, que como en el caso descrito anteriormente eran actitudes negativas que tenían los trabajadores producto de la administración impersonal que recibían. Mencionan que la satisfacción laboral constituye una actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo y no una conducta (Boria, 2014).

2.4.2. Factores de satisfacción laboral

Dentro de la satisfacción laboral existen varios factores externos e internos que influyen de manera positiva o negativa en la satisfacción de los trabajadores y por ende en su desempeño. Entre los factores que más influencia tienen en la satisfacción laboral se encuentran:

- **Reto del trabajo:** es la naturaleza del trabajo, es decir, mientras un trabajo exija o permita a los colaboradores contar con una variedad de tareas, estos podrán hacer uso de sus habilidades y mostrar diversos talentos, lo cual se convierte en un determinante principal de la satisfacción laboral.

- **Sistemas de recompensas justas:** es decir que tanto los programas de ascensos, sistemas de salarios, entre otros deben ser considerados por los empleados como justos y equitativos.

- **Condiciones favorables del trabajo:** hacen referencia al espacio físico donde los empleados se desenvuelven. Al contar con un ambiente cómodo y adecuado permite que el empleado mejore su desempeño y su satisfacción aumente.

- **Reconocimiento laboral:** consiste en la aprobación o aprecio hacia un trabajo bien hecho.

- **Desarrollo laboral:** dentro de este factor se encuentran los planes de carrera que permiten a los colaboradores avanzar entre diferentes niveles. Se busca con este factor potenciar el desarrollo de los recursos humanos.

- **Autonomía:** permite que el colaborador tenga cierto grado de libertad al momento de programar su ritmo o utilización de las herramientas que le permitan agilizar el mismo.

- **Salario:** los sueldos, incentivos, bonificaciones o gratificaciones, constituyen una de las características que por lo general causa mayor insatisfacción entre los empleados.

- **Interacción con los miembros de trabajo:** responsabilidades compartidas y sentimiento de apoyo y ayuda en el grupo de trabajo. (Tenazoa, 2015)

2.4.3. Teorías de satisfacción

2.4.3.1. La teoría dual de Herzberg

Esta teoría fue propuesta por Herzberg (1959), gracias a los estudios realizados a 200 trabajadores y en donde mencionó que la motivación laboral de las personas va a estar determinada por dos factores, el primero intrínseco y el segundo extrínseco, que permiten al individuo desarrollar satisfacción o insatisfacción ante cualquier situación. (Lacayo, 2017).

Factores de higiene o extrínsecos: Este tipo de factores tiende a satisfacer las necesidades primarias de los individuos, es decir, estos factores hacen referencia al contexto del trabajo en el que se encuentran los empleados y que muchas veces generan insatisfacción en los mismos provocando que exista falta de motivación para la realización de sus tareas. Dentro de estos factores se encuentran las remuneraciones, el ambiente laboral, la seguridad, el status, condiciones de trabajo, supervisión, entre otros. Mientras que para Chiavenato (2000) estos factores son condiciones que afectan directamente al trabajador cuando está en su entorno laboral.

Factores motivadores o intrínsecos: Estos factores permiten que el individuo logre cubrir su necesidad de autorrealización. Son aquellos que influyen en el individuo para que su labor sea realizada eficazmente. (Viamontes, 2016)

Mientras que para Chavetano (2000) hace referencia al contenido del cargo, las tareas y deberes relacionados con el mismo que producen satisfacción en los colaboradores y como consecuencia una mayor producción. Dentro de estos factores se encuentran la motivación, valores, actitud y percepción. Por esta razón y con lo descrito anteriormente esta teoría permite conocer que tanto factores internos como externos influyen en los colaboradores en su desempeño, motivación y satisfacción.

2.4.3.2. La teoría de satisfacción de McGregor

McGregor (1959) Señala que la manera de comportarse de las personas es orientada por la satisfacción de sus necesidades personales. Douglas McGregor fue un personaje muy noble del instituto administrativa de las relaciones humanas de gran fama en la mitad del siglo anterior, cuyos adiestramientos, muy prácticos, tienen aún al día de hoy mucha utilidad a pesar de haber sobrellevado el agobio de cuatro décadas de suposiciones y hábitos gerenciales.

Los planteamientos de McGregor (1959) pretende dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los gerentes, y de las consecuencias de esas acciones sobre sus empleados. Todo gerente tiene un conjunto de suposiciones sobre el hombre y su relación con el trabajo, los cuales se ubican en un continuo cuyos extremos se conocen como Teoría X y Teoría Y. El primero de esos conjuntos de supuestos contiene una visión tradicionalista y pesimista del hombre y su relación con el trabajo.

Es la Teoría X, según la cual los trabajadores son flojos por naturaleza, trabajan básicamente por dinero, carecen de ambición, no se identifican con la organización, son resistentes al cambio y carecen de aptitudes para el trabajo complejo. En contraposición con lo anterior, hay otro conjunto de supuestos de contenido más optimista y humanista. Es la Teoría Y, según la cual los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso, buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y normalmente

tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano. Ahora bien, todo gerente orienta sus acciones gerenciales según los supuestos que admiten como ciertos.

Un gerente que se identifique con los postulados de la Teoría X tenderá a desarrollar un estilo de dirección autocrática: supervisará muy de cerca de los trabajadores, tratará de influir sobre su conducta a través de premios y castigos, les indicará en detalle lo que tienen que hacer y concentrará en sus propias manos la toma de decisiones.

En cambio, un gerente orientado por la Teoría Y, tenderá a desarrollar un estilo de dirección democrático o participativo: dará espacio para la autodirección y el autocontrol, ofrecerá oportunidades para que los individuos desarrollen sus potencialidades, y brindará autonomía a los trabajadores para que tomen decisiones sobre su trabajo. En síntesis, cada gerente desarrollará un estilo de dirección que concuerda con los supuestos que tiene sobre el hombre y su relación con el trabajo. Lo más importante, sin embargo, es la materialización de la profecía que se autocumple: los trabajadores reaccionarán en forma tal que ratificarán los supuestos iniciales. En síntesis, el gerente parte de que los trabajadores tienen ciertas características, los dirige de acuerdo con esos supuestos y los trabajadores se van a comportar como si esos supuestos fueran ciertos.

“Este comportamiento no es un resultado de la esencia del hombre. Más bien es un resultado de la condición de las organizaciones empresariales, de su doctrina, régimen y manejo” (McGregor, 1959).

2.5. Insatisfacción

Además de estrés ocupacional en el trabajo también se puede generar insatisfacción laboral, que se define según Muñoz (1990) citado por (Caballero, 2002) como, el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

Schneider (1985), indicó que la insatisfacción laboral es de interés porque es un resultado de la vida organizacional, y porque es un predictor significativo de conductas funcionales en la esfera laboral, como el absentismo, la rotación y el cambio y la adaptación del puesto y de organización, citado por (Mansilla et al., 2010)

A continuación, se mencionan los factores determinantes de la insatisfacción en el trabajo:

a) Remuneración y contrato laboral: Para que un trabajador reduzca su insatisfacción es fundamental que reciba un salario justo por sus servicios, además es importante tener en cuenta que la remuneración no solo satisface necesidades financieras, sino que también incorpora otros valores como la seguridad, el status o la autoestima.

b) Falta de pasión: Se da comúnmente cuando los trabajadores trabajan en algo que no les gusta, la necesidad de un empleo conlleva a que se acepten trabajos que no son relacionados con la formación académica adquirida o la experiencia que se posee.

c) Clima laboral: Este es un motivo que influye directamente con el éxito de una empresa, un buen ambiente laboral repercute en forma positiva en la productividad de los trabajadores y por ende entrega beneficios a la compañía, sin embargo, un ambiente hostil entre los empleados genera un clima de tensión y desagrado lo que conlleva a aumentar la insatisfacción del empleado y una baja productividad de este.

d) Falta de valoración: El no sentirse valorado dentro de la empresa, y el no reconocimiento de los logros o el trabajo bien realizado hace que los empleados pierdan su motivación hacia la actividad que realizan y se incrementa su insatisfacción.

e) Jefe: Una actitud prepotente y desconsiderada por parte de los jefes hacia sus subordinados, o el hecho de ser un mal líder, genera un aumento en la insatisfacción por parte de los trabajadores. Incluso los celos profesionales y envidias hacen que se consideren a ciertos empleados como una amenaza ya que podrían sustituirles en su jefatura, las malas relaciones

conlleven a que las personas sientan deseos de abandonar sus puestos de trabajo.

f) Falta de creatividad: Los trabajadores se sienten estancados en su profesión, no pueden aportar nuevas ideas, lo que produce falta de motivación en la realización de sus actividades y por ende insatisfacción.

g) Escasa o nulas posibilidades de promoción: Se produce un desequilibrio entre las expectativas del trabajador y lo que ocurre realmente cuando este se siente estancado en su puesto de trabajo, ve cómo pasa el tiempo y no prospera ni asciende de categoría, esto hace que el trabajador se sienta apático e insatisfecho en su trabajo, puesto que no consigue lo que esperaba.

h) Personas inseguras: Las personas que no poseen mucha confianza en sí mismas o en sus habilidades y aptitudes se sienten incapaces de realizar las tareas encomendadas correctamente lo que les provoca temor, más inseguridad e insatisfacción.

i) Dificultades para adaptarse al ambiente laboral: Existen trabajadores con poca paciencia o que están continuamente cambiando de empleo porque se cansan, se aburren fácilmente o desean alcanzar sus objetivos profesionales en poco tiempo, estos trabajadores se sienten insatisfechos continuamente por lo que cambian de trabajo con facilidad.

2.5.1. Causas de insatisfacción laboral

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Veamos a continuación las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral:

Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.

Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por

comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.

En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador.

Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. La mala relación en el ámbito laboral hará que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.

Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.

Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.

Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.

Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo

que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional.

Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

Otras causas de malestar son la baja remuneración y la imposibilidad de crecer profesionalmente en la empresa, ya que el empleado deduce que no “tiene futuro en la compañía”. Unido a este estancamiento profesional está también la falta de reconocimiento, que en muchos casos provoca que el trabajador sienta que su trabajo no es valorado y por tanto reduce su rendimiento.

Todas estas causas llevan a un panorama complejo para las empresas. Por un lado, deben enfrentarse a un entorno cada vez más competitivo, donde la reducción de costes y el aumento de productividad son claves para asegurar la continuidad del negocio. Por otro lado, y lidiando con dicha situación, las compañías deben retener el talento de sus organizaciones, apoyar a aquellos trabajadores más comprometidos con la empresa y con mayor capacidad de innovación en su puesto de trabajo.

2.5.2. Consecuencias de la insatisfacción

Según Paredes (2006), la insatisfacción, que se acumula a través de muchas personas tiene mayores probabilidades de producir: rotación elevada, mayor ausentismo, menor civismo corporativo, más dificultades y demandas, y menos salud mental y psíquicas, lo que puede significar mayor tensión en el trabajo, mayores costos de seguros y más demandas. Todas estas consecuencias de insatisfacción son costosas para las organizaciones, ya sea directa o indirectamente.

2.6. Productividad

“Productividad no es una medida de la producción, ni de la cantidad que se han industrializado. Es una medida de lo bien que se han conjuntado

y empleado los bienes para efectuar los propósitos específicos anhelados” (Pigors, 2003).

Flores (2018) consiguió determinar diagnosticar que por cada 1% de aumento en la productividad de un individuo examinado, aumentará en 0,068 la de la persona que actúa como espectador. Dicho de otra manera, entre la productividad del examinado y del espectador existe una relación lineal. En el momento en que existiese un sentimiento de negligencia va a provocar una disminución en la motivación.

Cantú (2001) abordó la idealización de la instrucción y enseñanza como una contribución a alcanzar. El propósito era que evidentemente la instrucción y la enseñanza fuesen un componente concluyente en la productividad y en la competencia en las empresas finalizando que la instrucción debe estar asociada a la dirección y operación estratégicas y tecnológicas de la organización.

Werther (2008) comentó que las funciones de la administración del capital humano contribuyen a la optimización de la productividad a través del reconocimiento de procedimientos óptimos para lograr los objetivos de la empresa, y de forma indirecta mediante el desarrollo de la calidad de vida laboral de los empleados.

Cequera, Rodriguez y Núñez, (2003) estudiaron las circunstancias que tienen impresión en la productividad de la empresa, aplicando un análisis multivalente con ecuaciones estructurales concluyendo que los factores estudiados si obtienen un impacto en la productividad de la organización.

Leandro (2007) explica, en el sentido japonés de la tendencia de la productividad, que para aumentar las utilidades de la agencia es imprescindible disminuir costos reflejados en la cuantía que se añade al producto o servicio, lo que desvela el enunciado japonés de «el puesto de trabajo representa un nuevo horizonte para incrementar la productividad» que aclama la colaboración y la democratización de algunas técnicas básicas de la administración, que mezclan indispensablemente el talento humano y la naturaleza de la tendencia de la productividad japonesa, que simboliza hacer feliz al trabajador mediante el progreso para prosperar su vida.

La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad Robbins & Judge (2009). Los bienes son manejados por los individuos, los cuales colocan todos sus trabajos para elaborar bienes y servicios en forma eficiente, optimizando dicho rendimiento cada vez más, por lo que toda intromisión para desarrollar la productividad en la empresa tiene su comienzo en las personas (Singh, 2008).

Los individuos con sus actos pretenden obtener unos propósitos o metas establecidos que son sustanciales para ellas, una de estas metas es la labor económica, que simboliza una porción muy significativa en la vida social de todas las personas (Perea, 2006).

Los individuos conforman parte de una empresa cuando su función en ésta contribuye directa o indirectamente, a conseguir sus fines personales, bien sea material o inmaterial (Vroom & Deci, 1992).

La productividad puede considerarse entonces como la medida total del desempeño de una organización (Quijano, 2006). Desde el punto de vista gerencial, la productividad es discernida como la razón output/input, por lo que es una variable dirigida a resultados y está en función del comportamiento de los operadores y de otros aspectos distintos al ambiente de trabajo (Fernández Ríos & Sánchez, 1997).

Otros autores han señalado el enfoque sistémico de la productividad y la influencia de las personas en ésta (Ugah, 2008; Peters & Waterman, 1985), por lo que, la productividad de una empresa se ve afectada por ciertas particularidades y conductas de las personas, en la cual están sumido procedimientos psicológicos y psicosociales (Jones & Chung, 2006). Estos procedimientos son significativos en el trabajo, ya que inciden en el desempeño de las personas y de las agrupaciones, lo cual influye en la productividad de la agrupación o colectivo y de la empresa en su conglomerado (Robbins & Judge, 2009).

Para Duarte (2006), que realizó un estudio de motivación, actitudes y productividad, en México, una motivación elevada y una buena actitud ante el trabajo tienen efectos afirmativos en la productividad. Este estudio corrobora que la captación de que el esfuerzo será recompensado, conduce a un

comportamiento laboral positivo y alentador para el individuo, así como la complacencia de sus necesidades y expectativas. Marchant (2006), quien indica que cuando un individuo estima su trabajo como fuente de realización personal y divisa que se le ofrecen oportunidades para su desarrollo, mejora su desempeño.

Oluseyi y Hammed (2009), encontraron que, para incrementar la productividad en el trabajo, la gerencia solicita de tácticas que satisfagan particularmente la motivación en el trabajo, la eficacia del liderazgo y la gestión del tiempo. Lo cual simboliza que la eficacia del liderazgo y la motivación en el trabajo son esenciales para optimizar la productividad de los empleados.

Marx (1980) definió a la productividad laboral como un incremento del nivel de producción a partir del progreso del volumen productivo del trabajo sin cambiar el uso de la fuerza de trabajo, de modo que la dimensión del trabajo es un acrecentamiento de la producción a partir de un incremento en el tiempo efectivo de trabajo.

¿Qué es la Productividad Laboral?

La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro dinero para obtener valor económico. Una elevada productividad compromete que se consigue producir un mayor valor económico con poco trabajo o bajo inversión en capital. Un incremento en productividad conlleva que se puede producir más con lo mismo.

Como expresión económica, la productividad es todo aumento en producción que no se demuestra por aumentos en trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio usado para fabricar. Esto se puede expresar matemáticamente como:

$$\text{PIB} = \text{Productividad} * f(\text{capital, trabajo})$$

Donde el Producto Interno Bruto (PIB) es una función f del capital y trabajo y de la productividad. Así, la productividad (también llamada Productividad Total de los Factores, PTF) es el crecimiento del PIB que no se explica por los niveles de trabajo y capital (Hulten, 2000).

La PTF incorpora factores vastos que van desde la aglomeración de conocimientos existentes en una economía, hasta la eficiencia con la que los recursos son concedidos en una sociedad (Jones, 2015).

Ahora bien, no debemos confundir la PTF con la productividad laboral. La productividad laboral es una medida mucho menos amplia que solo mide qué tanto se logra producir por hora trabajada.

Según Mercado (1997) para ejecutar la valoración de la productividad, se deben utilizar primordialmente dos definiciones: salidas y entradas. Siendo las salidas el valor o nivel de producción de bienes o servicios que origina la organización, mientras que las entradas son los recursos, factores o insumos que interponerse en el proceso productivo para suscitar los bienes o servicios.

El soporte teórico de clima organizacional y productividad nos lleva a tener en cuenta la importancia de estas definiciones para que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyMES) deben examinar para obtener mayor rentabilidad, fundamentando los criterios como son la cantidad de trabajadores que utilizan, el volumen de producción o de ventas, el valor de capital invertido entre otros aspectos (Garza, 2000).

Ventajas de las MIPyMES según Grappin (2008)

- Capacidad de generación de empleos. Producción local.
- Contribución al desarrollo regional. Flexibilidad al tamaño de mercado.
- Fácil conocimiento de empleados y trabajadores.
- La planeación y organización de una MIPyME no requiere de mucho capital.
- Producción de artículos a precios competitivos.

Problemas que enfrentan las MIPyMES; Vásquez (2007)

- La corta vida de las empresas en el mercado, pues la longevidad de las MIPyMES y la falta de consolidación no se da en una gran mayoría ya que se carecen de programas de control y seguimiento.
- El 75% de estas empresas son dirigidas por su fundador y los puestos son heredados a sus familiares, además de operar con sistemas

administrativos obsoletos por lo que se les dificulta la gestión empresarial y la toma de decisiones, la comunicación, la planeación, la dirección y el liderazgo.

- Se carece de programas de capacitación y desarrollo de habilidades gerenciales y planeación estratégica lo que es determinante para su competitividad e inclusión en los mercados internacionales.
- Falta de programas que conjunten el conocimiento, la innovación, la creatividad y la experiencia de los empresarios.

2.6.1. ¿Cómo se mide la Productividad?

Existen medidas tanto de Productividad Total de los Factores como de productividad laboral:

Productividad Total de los Factores, también llamada tasa residual.

Se calcula a través del modelo KLEMS (las siglas hacen referencia a Capital (K), Trabajo (L), Energía (E), Materiales (M) y Servicios (S)). Para la resolución se emplea la metodología de Contabilidad del Crecimiento, la cual calcula la variación en la producción que no se detalle por la variación en los factores de producción (capital, trabajo, energía, materiales y servicios) Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2014).

Productividad laboral. Se mide con el Índice Global de Productividad Laboral de la Economía (IGPLE). El IGPLE se produce al vincular el PIB trimestral en periodos efectivos con el número de personas económicamente activas en el país o el número de horas trabajadas. El resultado es el PIB por persona económicamente activa o, en caso de utilizar el número de horas trabajadas, el PIB por hora trabajada.

Variables de la productividad laboral

Según Álvarez (2001) “los términos de eficiencia, eficacia, efectividad, competitividad y productividad se emplean indiferentemente de manera coloquial; incorporándolos a un término homónimo, que conceptualiza la buena conducta de las organizaciones”.

Gaither y Frazier (2000) definieron a la productividad como el valor de los bienes y servicios obtenidos con los recursos utilizados y se originó la siguiente fórmula.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de bienes o servicios obtenidos}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de rendimiento que contiene la consecución de objetivos y la convención entre la obtención de conclusiones y los insumos requeridos para alcanzarlos.

2.6.2. Indicadores de productividad

Koontz y Weihrich (2004) afirman que se encontraron con tres principios que son comunmente utilizados en el estudio del desempeño de una organización, los cuales están vinculados con la productividad:

2.6.2.1. Eficiencia.

Chiavenato (2004) en su libro introducción a la teoría general de la administración, define la eficiencia como “la utilización correcta de los recursos disponibles”.

Prokopenko (1989, p.4), redactó que “Eficiencia significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible”. Por su parte, Anthony y Young (1988) indicó que “la eficiencia es la ratio entre los outputs y los inputs, o la cuantía de output e input por unidad”.

La eficiencia será tomada en cuenta en coordinación con la variable producción y no con el variable consumo. Se argumenta en la idea de la omisión del despilfarro en la producción; esto incluye que se produzca el nivel más alto de output posible dadas unas cuantías de recursos; o salteadamente, que se utilicen los menores recursos posibles para lograr un nivel establecido de output (Albi, 1992).

Para Álvarez (2001) existen tres tipos de eficiencia; esto es, la eficiencia técnica, la eficiencia asignativa y la eficiencia de escala.

2.6.2.2. La eficiencia técnica.

Se conceptualiza como el vínculo óptimo entre insumos y producción. Se consigue cuando la organización no derrochar recursos, esto es en los puntos de la Frontera de Posibilidades de Producción, que está conformada

por las composiciones de inputs y outputs instaladas sobre la función de producción. Se puede medir como el indicador entre el output alcanzado y el output potencial, dada la función de producción. Cuando la colocación es output, la eficiencia técnica se formula como sigue:

$$\text{Eficiencia técnica} = \frac{\text{Output real para la tecnología dada e Input fijo}}{\text{Output potencial}}$$

Alternativamente, cuando la orientación es input, la eficiencia técnica toma la forma que se expone a continuación:

$$\text{Eficiencia técnica} = \frac{\text{Input potencial para la tecnología dada y Output fijo}}{\text{Input real}}$$

La eficiencia técnica puede lograrse a través de aumentar el output o minimizando el input. La eficiencia técnica se obtiene si se logra obtener una cantidad de output aplicando la mínima cantidad de una combinación de factores productivos. La combinación de factores podría tener una desviación con la alteración de la tecnología de producción, pero no con las reformas en precios o productividades marginales (Albi, 1992).

2.6.2.3. Eficacia.

Para Salvador (1994) "la eficacia es la relación entre los objetivos que se fija una organización y los resultados que realmente consigue".

Por su parte, Prokopenko (1989, p.5) señala:

Conviene definir la eficacia como la medida en que se alcanzan las metas. Este concepto, basado en un enfoque sistemático y global del desarrollo social y económico, permite elaborar definiciones de la productividad adecuadas para cualquier empresa, sector o nación determinados. Con todo, surge la dificultad de que el numerador y el denominador para efectuar comparaciones de la eficacia puedan ser completamente diferentes, al reflejar características específicas como las

estructuras organizativas y las metas políticas, sociales y económicas del país o del sector de que se trate.

Según Georgopoulos y Tannenbaum (1957) la eficacia valora la actividad o la extensión del sistema organizativo, más que la obtención o no de los objetivos. Según esta definición, una organización es más eficaz cuanto mejor organizados estén sus elementos y cuanto más capacitada esté para solucionar los problemas que se le surjan.

De esta forma, se pueden establecer dos tipos de eficacia que están estrechamente relacionados entre sí (Salvador, 1994), que son, la eficacia según los objetivos alcanzados; y la eficacia del sistema para adaptarse al entorno. La interconexión entre los dos tipos de eficacia radica en que, para lograr la eficacia según los objetivos, se debe conocer el entorno y poder prefijar los objetivos a conseguir, para después compararlos con los alcanzados.

La eficacia se puede formular como la ratio entre los resultados obtenidos en las mejores condiciones posibles, y los objetivos pretendidos (Juez, 1995), según la expresión siguiente:

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Output obtenido en condiciones óptimas}}{\text{Output propuesto}}$$

Así, la eficacia hace énfasis en los resultados, es decir, en hacer las cosas correctas, lograr objetivos y crear más valores. Con la efectividad se puede valorar el impacto de las cosas que se realizan de los productos o de los servicios que se prestan. No es suficiente con que se produzca un 100% de utilidad del producto o del servicio que se fija en la calidad y en la cantidad; es necesario que se adecue y así lograr satisfacer a los clientes y sobresalir en el mercado. La eficacia mide los atributos: Calidad, oportunidad en la entrega, amabilidad, confiabilidad, quejas, satisfacción del cliente, servicio.

2.6.2.4. Efectividad.

Según Juez (1995) la efectividad es el logro de un objetivo propuesto en condiciones habituales. Se puede formular como la relación entre los resultados obtenidos en situaciones reales, y los objetivos pretendidos.

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Output obtenido en condiciones habituales}}{\text{Output propuesto}}$$

Se puede observar que la efectividad es la relación que hay con los resultados propuestos y los logrados, los cuales permiten calcular el cumplimiento de los objetivos proyectos. Se examina una cantidad como primer criterio, y se va evalúa diferentes estilos que son efectivas, y en estos aspectos lo primordial son los resultados sin importar el costo. En la productividad se la define con la efectividad media el proceso de impacto en los logros de mejores y mayores productos. La efectividad mide el impacto: rendimiento, productividad, cobertura, participación en el mercado, crecimiento, beneficios, retención e incremento de clientes, nuevos productos. En otro contexto, Planas (2005) asevera que la efectividad de una política pública consiste en el nivel de consecución de los objetivos pretendidos para cada proyecto alternativo, dado un mismo nivel de recursos.

Nunes (2016) quien afirmó que:

El término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados. Diferencia del término eficiencia, que pone el énfasis en los medios utilizados para alcanzar ciertos objetivos, el término efectividad pone el énfasis en los resultados a alcanzar, independientemente de los recursos utilizados. En otras palabras, la eficiencia es “hacer bien”, mientras que la efectividad es “conseguir el objetivo”. Se observa que es posible ser eficaz sin ser eficiente, y lo inverso también es posible. Por ejemplo, a veces, aunque alcanzar los resultados deseados (la efectividad) se utilizan recursos desproporcionados para tal (falta de eficiencia). Lo óptimo es, obviamente, ser

al mismo tiempo eficaz y eficiente, es decir, alcanzar los resultados deseados utilizando lo mínimo de recursos.

De los tres indicadores de los análisis se comprende que no se puede considerar ninguno de estos de manera independiente, debido a que cada uno da una mediación parcial de los rendimientos. Es por esto que se debe de considerar ciertos puntos.

2.6.2.5. ¿Cómo aumentar la productividad?

Generando una educación vocacional y mejorar los programas de entrenamiento para ir disminuyendo un desajuste entre las habilidades disponibles y las demandadas. (World Economic Forum, 2015).

Diversificación consecutiva en los sectores que tienen un incremento más alto en el valor agregado los cuales permiten que exista un aumento en la productividad (OECD, 2014).

Reasignación de recursos productivos, es decir, que los trabajadores se muevan de actividades de baja productividad a sectores con alta productividad (International Labour Organization, 2013).

Innovación a partir de la adquisición de conocimiento global y el desarrollo de capacidades internas (OECD, 2014).

Reformar los mercados para crear un entorno regulatorio adecuado y competente que permita el desarrollo de empresas innovadoras y competitivas (OECD, 2014).

Alinear la inversión pública con las prioridades de la sociedad e impulsar la inversión privada (World Economic Forum, 2015).

Fomentar el diálogo entre la academia y el sector industrial sobre que competencias son necesarias desarrollar para fomentar la productividad y la innovación (World Economic Forum, 2015).

A nivel empresa, incrementar la productividad requiere un análisis caso a caso de cuáles son los factores que están impidiendo el uso eficiente de los recursos. Entre los factores que típicamente deben analizarse están (Syverson, 2011):

- Uso de buenas prácticas administrativas o habilidades gerenciales.
- Calidad de la fuerza de trabajo y capital.
- Inversión en tecnologías de la información, investigación y desarrollo.
- Procesos de aprendizaje en la producción (i.e. “Learning-by-Doing”).
- Innovaciones en la calidad de los productos.
- Estructura organizacional de las unidades de producción de la empresa.

Para Heizer & Render (2004) Los incrementos en la productividad dependen de tres variables que son:

- Mano de Obra: La mejora en la contribución de la mano de obra a la productividad es resultado de una fuerza de trabajo más saludable, mejor educada y más motivada.

- Capital: Los seres humanos son animales que usan herramientas. La inversión de capital proporciona dichas herramientas, esta inversión con frecuencia es necesaria, pero rara vez es un ingrediente suficiente en la batalla por incrementar la productividad.

- Administración: Es un factor de la producción y un recurso económico. La administración es responsable de asegurar que la mano de obra y el capital se usen de manera efectiva para aumentar la productividad.

Según Quesada (2007) La productividad es, por encima de todo, una conducta de la mente que intenta mejorar continuamente todo lo que hay, está fundamentada en el convencimiento de que cada individuo puede desarrollar las labores, mejor ahora que anteriormente y mejor a futuro que ahora.

Prokopenko (1989, p.6), señala que

“La importancia de la productividad para aumentar el bienestar nacional se reconoce ahora universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad”.

Prokopenko (1989, p.7) explica que

La productividad determina asimismo en gran medida el grado de competitividad internacional de los productos de un país. Si la productividad del trabajo en un país se reduce en relación con la productividad en otros países que fabrican los mismos bienes, se crea un desequilibrio competitivo. Si los mayores costos de la producción se transfieren, las industrias del país

perderán ventas, dado que los clientes se dirigirán a los abastecedores cuyos costos son inferiores. Sin embargo, si el aumento de los costos es absorbido por las empresas, sus beneficios disminuirán. Esto significa que tendrán que reducir la producción o mantener los costos de producción estables mediante la disminución de los salarios reales. Algunos países que no logran seguir el ritmo de los niveles de productividad de los competidores tratan de resolver esos problemas devaluando sus monedas nacionales. No obstante, de ese modo se reduce el ingreso real de esos países al resultar los bienes importados más caros y al aumentar la inflación interna.

Cequea y Nuñez (2011) señala que la productividad posee una naturaleza multidimensional en la que influyen ciertas características del individuo, y que dicha influencia implica procesos psicosociales complejos de cuantificar que constituyen los factores humanos. Entre dichos factores se encuentran la motivación, la satisfacción laboral, la participación, el aprendizaje y la formación, la comunicación, los hábitos de trabajo, el clima laboral, la toma de decisiones, el manejo de conflictos, el liderazgo y estilo gerencial, la cultura organizacional, la comunicación, la capacitación y las recompensas.

Rincón (2001) señala que algunos investigadores concentran la productividad en la medición de indicadores y la evaluación de su comportamiento en el tiempo; pero otros recomiendan dedicar mayor esfuerzo a la motivación y participación de los trabajadores; considerando que, si cada persona actúa eficientemente, el resultado global se traduce en una empresa productiva.

2.6.2.6. ¿Por qué es importante la productividad?

El crecimiento de la productividad es la clave para impulsar el crecimiento económico, según la organización para la cooperación y desarrollo económico (OECD, 2014)

Fomentar la productividad es importante porque las economías más productivas tienden a sostener mayores ingresos per cápita², así como mejores tasas de retorno de las inversiones (Porter & Schwab, 2008)

2.6.2.7. Competitividad:

Para Porter (2002) la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital.

Desde el punto de vista de Berumen (2006) consiste básicamente en planificar estratégicamente los procesos y productos, las Empresas deben ser viables para ser sostenibles, si una empresa no es capaz de mantener su competitividad y su viabilidad a largo plazo es dudosa, lo mismo que el número y calidad de los empleados que pueda ofrecer, por el contrario, las empresas que ofrecen trabajo decente desarrollan el capital humano y social para mejorar la productividad.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

Este presente trabajo investigativo tiene como objetivo verificar la incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios en el norte de la ciudad de Guayaquil; para este proyecto se evaluó el mercado y la producción para que mejoren su desempeño y su desarrollo con el personal de las medianas empresas.

Esta investigación se desarrolla usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística (Bernal, 2015) y propositiva porque pretende proponer soluciones de mejoras para la productividad laboral planteado en la investigación, es decir crear mejoras en el clima laboral.

A través de este trabajo se maneja con la observación directa del entorno presente en las empresas medianas del sector servicios en la de Ciudad Guayaquil, se recopiló información que permita comprender mejor el medio en que se desenvuelven los trabajadores, permitiendo con ello el recoger información exacta.

Para la recopilación de los datos para este proyecto se va a proceder a emplear una encuesta, formada en base a las variables de estudio, la escala que se ejecutara va direccionada con la productividad laboral que va relacionada con encuestas para la investigación.

El estudio inicio con una respectiva validación de la información que va en relación con la incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral en las empresas medianas del sector servicios.

Posteriormente con las variables que se ejecutaron con el propósito de mostrar las relaciones propuestas para este presente estudio que se ejecutó de los cuales sacaron los respectivos análisis de las encuestas con las cuales se puede constatar cuales son las posibilidades para mejorar la productividad laboral y verificar cuales son las mejores medidas para los segmentos del mercado y cuáles pueden ser las variables que influyen en mejorar las relaciones laborales de los trabajadores.

3.1. Diseño de la investigación.

La investigación fue realizada mediante el método deductivo, el análisis de tipo transversal, constituyéndose en no experimental porque no manipuló deliberadamente las variables independientes. Se lleva a cabo sin fines prácticos inmediatos, sino con el fin de incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o de la realidad por sí misma, cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables (Pineda, Alvarado, & Canales, 2016). La investigación no experimental parte (por lo general, aunque no siempre) del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución.

Para Galeano (2015) la investigación cuantitativa, constituye el método experimental común de la mayoría de las disciplinas científicas. En ocasiones, a estos experimentos se los denomina ciencia verdadera y emplean medios matemáticos y estadísticos tradicionales para medir los resultados de manera concluyente, recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad. Esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Sin embargo, en una investigación aplicada, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas.

En realidad, un gran número de investigaciones participa de la naturaleza de las investigaciones básicas y de las aplicadas. "La investigación aplicada, parte de una situación problemática que requiere ser intervenida y mejorada. Comienza con la descripción sistemática de la situación deficitaria, luego se enmarca en una teoría suficientemente aceptada de la cual se exponen los conceptos más importantes y pertinentes; posteriormente, la situación descrita se evalúa a la luz de la teoría de Herzberg proponen secuencias de acción o un prototipo de solución. Supone el uso de los métodos de la investigación acción participación, es decir, relación directa con la comunidad afectada por la problemática. (LeCompte & Goetz, 2016)

La encuesta se llevó a cabo con preguntas cerradas que fueron completadas a través de un formulario remitido personalmente en las diferentes empresas. Bajo esta distinción, el presente estudio fue de tipo confirmatorio y se basó en la integración de la teoría de comportamiento planificado. Con el objetivo de generar una concepción más completa y precisa del concepto del control percibido de comportamiento, concepto que tradicionalmente viene explicado por la autoeficacia emprendedora.

3.2. Pertinencia del diseño

Para seleccionar la estrategia de investigación hay tres condiciones que se sugieren revisar: el tipo de preguntas establecidas; el grado de control sobre los eventos que posee el individuo responsable de liderar el proceso de investigación; y, el grado en que los eventos se refieren a situaciones actuales en contraste con eventos históricos.

La presente investigación utilizó para la variable de motivación el instrumento que procede de una investigación que estudió el fenómeno de la motivación empresarial de los colaboradores internos de una empresa hecha por (Espinoza, 2005); y para la variable de productividad utilizó un instrumento utilizado para medir la productividad laboral hecha por (Deza, 2017). El instrumento de medición utilizado incluye los constructos estudiados tales como, la motivación empresarial y la productividad laboral. Así también, el instrumento procede de un marco teórico que ha sido utilizado en

investigaciones que abordan el eje central del presente estudio. (Fernandez, 2015).

Con relación al grado de control que posee la persona responsable de generar la investigación, el presente estudio fue realizado a partir de los datos que proceden de la medición comparativa internacional de la iniciativa empresarial de las pequeñas y medianas empresas. En función de ello, el presente estudio pudo responder a interrogantes de la investigación que condujeron a describir los hallazgos resultantes de la evaluación de las relaciones propuestas, asegurando que los constructos que fueron analizados reflejen los conceptos que se propusieron investigar y así poder explicar el fenómeno de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas que existen en el norte de Guayaquil.

Los datos del proyecto recolectados en Ecuador fueron obtenidos a través de encuestas con preguntas de carácter estructurado, cuya metodología fue adecuada cuando se propone evaluar relaciones entre una o más variables, y cuyo propósito es entender el fenómeno desde un punto de vista holístico y bajo la perspectiva de un contexto diferente. (Bustamante, 2016).

De igual forma, el presente estudio se centró en la búsqueda de las líneas futuras de investigación que no han sido ampliamente abordadas y que a su vez reporten la necesidad de ejecutar investigaciones que permitan responder a las inquietudes descritas en investigaciones recientes en torno a la dinámica de la motivación empresarial; contribuyendo de esta forma con un aporte de conocimiento en el presente estudio.

3.3. Población

En el estudio desarrollado se logra determinar la motivación que tienen los empresarios con la productividad laboral el grado de incidencia que ejercen los factores que explican el comportamiento de la motivación considerando como unidad de análisis las medianas empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil. Por ello, la población objeto de estudio fueron los colaboradores internos de las empresas.

El estudio consideró que todo aquel individuo que esté desarrollándose en un contexto empresarial estará expuesto y a una cultura que favorece el espíritu empresarial, lo cual conduce a que los individuos perciban que si son más motivados dará una mayor productividad en la empresa.

3.4. Consentimiento informado

Registra la autorización del uso de información de los datos procedentes de las Medianas Empresas, cuyo estudio fue realizado durante el presente año (2019). Mediante los datos obtenidos permitió realizar los análisis que fuesen necesarios con los valores procedentes de la recolección de información hecha a través de encuestas en diferentes empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil , con la finalidad de probar las hipótesis planteadas en el presente estudio y a partir de ello, reportar los hallazgos resultantes del análisis de las relaciones descritas entre los factores propuestos en el modelo que explica la motivación empresarial en la productividad laboral en las medianas empresas.

3.5. Marco muestral

Las empresas participantes corresponden a las medianas empresas de donde se obtuvo información valiosa para el desarrollo de la investigación. El proceso de análisis de datos consideró la observación de valores perdidos o ausentes, la identificación de valores atípicos desde la perspectiva empresarial, se obtuvo una muestra válida definitiva de 200 usuarios quienes fueron considerados como la muestra para el presente estudio y a partir de cuyos datos se analizaron las relaciones descritas en la presente investigación. (Mandujano, 2016)

El marco muestral procedió de la población objeto de estudio que la conforman todos los individuos quienes se encuentran expuestos a de las medianas empresas por la motivación empresarial. Así, se conoció que la muestra considerada para el presente estudio procede de las medianas empresas.

3.6. Confidencialidad

El presente estudio fue realizado a partir del análisis de los datos que proceden las encuestas realizadas en las diferentes empresas del sector servicio del norte de Guayaquil. Mediante las cuales que se ha logrado detallar información veraz para la realización del proyecto, el presente estudio protegió la privacidad de los participantes dado que las encuestas no permitieron identificar los datos personales de los individuos quienes aceptaron participar voluntariamente en el estudio garantizando que ninguna información sea divulgada de manera que puedan identificarse personalmente a los participantes.

3.7. Localización geográfica

La localización geográfica que utilizaremos para el análisis de la incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios será la zona norte de la ciudad de Guayaquil.

3.8. Instrumentos

La instrumentación del presente estudio se realizó garantizando que se cumplan los siguientes aspectos: revisión de la literatura e identificación del modelo teórico que explique el fenómeno de las motivación empresarial; la selección del instrumento que permita analizar las relaciones propuestas en el modelo; la recolección de los datos; la realización de las pruebas de confiabilidad, el instrumento utilizado es el mismo que se utilizó para medir las motivación empresarial y la productividad laboral de los colaboradores internos de las medianas empresas.

El instrumento estuvo disponible para el proceso de recolección de datos de la productividad de las medianas empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil, se utilizó el instrumento de medición como parte del objetivo de identificar la incidencia de motivación laboral, el instrumento garantiza a su vez que recojan una buena definición de los constructos que se propusieron evaluar en la presente investigación, se

solicitó el uso del instrumento que permitiera el análisis de las hipótesis propuestas en el presente estudio. (Echeverri, 2015)

Es importante destacar que, las respuestas a las aseveraciones que recogieron la medición de cada constructo fueron capturadas a través del uso de escalas de Likert, para lo cual la variación en la puntuación se da en función del nivel de acuerdo de motivación laboral que tenían las pequeñas y medianas empresas.

La validez del contenido estuvo asegurada dado que las variables provienen de la revisión de la literatura. Así también, se garantizó que se cumpla la validez convergente y discriminante de los constructos estudiados. De igual forma, se realizó la validación del instrumento a través del análisis confirmatorio con el objetivo de garantizar que las variables estudiadas reporten un buen ajuste de forma que este hecho sea un indicativo de que el modelo estudiado represente el fenómeno a explicar (Márquez, 2016).

3.9. Recolección de datos

La recolección de datos fue realizada en diferentes empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil en la cual decidieron colaborar con este proyecto.

El proceso de recolección de datos se realizó de forma presencial asegurándose que los colaboradores fueran informados respecto a los objetivos generales del estudio, la confidencialidad y los procedimientos de la encuesta.

De esta forma, se llevó a cabo el proceso de recolección de los datos garantizando que la mayor parte de las opiniones procedentes de los colaboradores internos de las empresas que participaron en la medición se recolecten en los horarios y días permitidos. La información fue recolectada el mes de enero del año 2019, período académico durante el cual se llevó a cabo la medición del proyecto.

En cuanto al registro de los datos, los mismos fueron almacenados y registrados de forma electrónica en el programa informático Excel asegurando la integridad de la información y los datos recolectados.

Seguidamente, se realizó una base de datos con toda la información recolectada, cuyos datos estuvieron referenciados con un número que identificó a cada persona que aceptó participar voluntariamente en el estudio, además una simbología que representaba las preguntas de los instrumentos para la identificación de la medición de las variables.

3.10. Análisis de datos

El estudio fue llevado a cabo a través de un análisis correlacional para evaluar las relaciones propuestas en la presente investigación. El marco conceptual teórico permitió responder a las preguntas de la investigación descritas a través de la comprensión de las relaciones existentes entre las variables independientes: la motivación empresarial y la productividad laboral.

El estudio propuso como variable interviniente a la motivación laboral percibida la cual fue considerada como variable mediadora en el presente modelo. Consecuentemente, la variable antes descrita de forma agregada explicó la influencia que ejerce sobre la variable dependiente denominada productividad laboral.

El estudio utilizó un análisis transversal de los datos con el objeto de identificar el grado de incidencia que existe entre las relaciones causales de las variables descritas anteriormente y a partir de ello derivar las conclusiones reportadas en el presente documento. El análisis e interpretación de los datos se realizó a través del programa SPSS 25 y AMOS 24.

En el desarrollo de la presente investigación se utilizaron herramientas apropiadas para el análisis cuantitativo, las cuales facilitaron el análisis de la información y permitieron comprobar el grado de incidencia que ejercen los factores con el fin de poder explicar el fenómeno de la incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral.

Las relaciones hipotéticas propuestas entre las variables fueron analizadas mediante el desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales cuyo objetivo fue el de identificar el grado de incidencia que ejercen los factores explicativos de la motivación empresarial sobre la productividad laboral. Así, el modelo de ecuaciones estructurales permitió explicar la productividad

laboral en las medianas empresas del sector servicio del norte de la ciudad de Guayaquil.

3.11. Validez y confiabilidad

Las condiciones relacionadas con el diseño del estudio cuantitativo fueron garantizadas a través de las siguientes condiciones: validez del contenido, validez del constructor y confiabilidad. Heredia, Sánchez y Vargas (2012) afirmaron que la validez del contenido determina el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de lo que se mide. Por ello, se utilizó como estrategia la revisión de la literatura para obtener las definiciones de los constructos planteados en la presente investigación.

Heredia et al. (2012) describieron que la validez de constructo es un proceso que se realiza para establecer la pertinencia en la medición de un concepto o constructo teórico previo a realizar las pruebas de las hipótesis que definen las relaciones teóricas. Para el presente estudio, dado que se propuso generar un modelo de ecuaciones estructurales, fue necesario validar previamente el instrumento de medición a través del análisis factorial confirmatorio.

Luego se procedió a estimar la validez de los constructos mediante el análisis de la validez convergente y discriminante. Finalmente, se analizó el ajuste general del modelo mediante el empleo de los índices de bondad de ajuste (Hair et al., 1999).

Según Calvo, Martínez y Juanatey (2013), la validez convergente evalúa el grado en que la medida de las aseveraciones que recogen un mismo constructo se encuentra correlacionada. Fornell y Larcker (1981) refirieron que para comprobar la validez convergente se podían seguir tres procedimientos. Así, describieron que los métodos hacen referencia a los siguientes casos: (a) la estimación de la fiabilidad de los ítems de cada medida; (b) la estimación de la fiabilidad compuesta de cada constructo; y, finalmente, (c) la estimación de la medida de varianza extraída.

Finalmente, en cuanto a la confiabilidad, este concepto hace referencia al nivel de exactitud y consistencia de los resultados que se han obtenido al

aplicar un instrumento. De esta forma, la consistencia interna mide el grado en que las distintas aseveraciones de una encuesta miden el mismo constructo. Las confiabilidades de las escalas de medidas fueron verificadas mediante la utilización del coeficiente alfa de Cronbach permitiendo evidenciar la consistencia interna de las medidas (Cronbach, 1951; Santesteban, 1997)

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE DATOS

El presente capítulo tiene como propósito presentar los hallazgos resultantes luego de realizar la comprobación de las hipótesis postuladas en la investigación. El estudio fue abordado con el objetivo de comprender el grado de incidencia que ejerce la motivación empresarial sobre la productividad laboral de las empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil.

La población objeto de estudio fueron los individuos quienes estuvieron expuestos a el ámbito laboral en empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil. En función de ello, el presente estudio tomó como unidad de análisis a la población de empresas del sector servicio del norte de la ciudad de Guayaquil.

Los resultados reportados propusieron generar una mayor comprensión del fenómeno de la incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral; El estudio reveló que motivación empresarial varía dependiendo del contexto en el que se encuentren expuestos los individuos.

Tabla 2

Edad

EDAD	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
18 - 30 Años	96	48%
30 - 40 Años	66	33%
40 - 50 Años	24	12%
50 - 60 Años	14	7%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

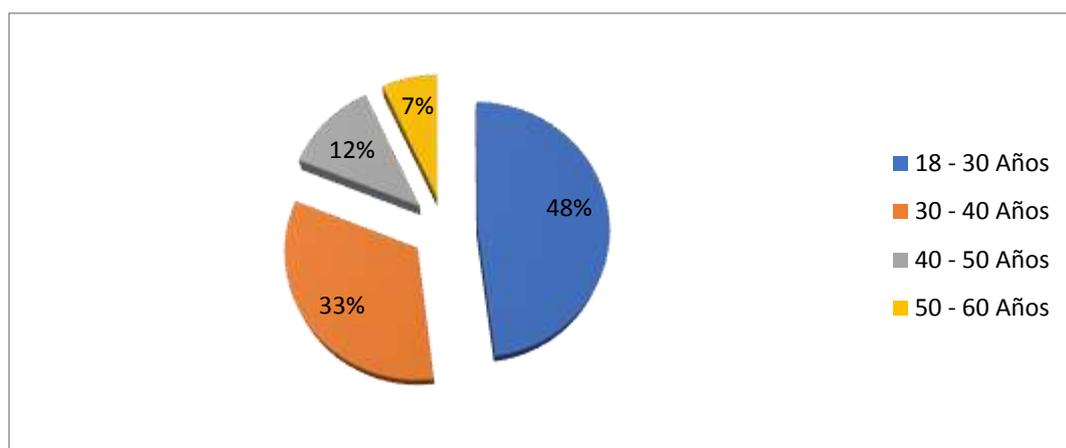


Figura 2 Edad

Análisis

Al observar la Figura 2, podemos deducir que el 48% de los encuestados se encuentran en la edad comprendida entre los 18 y los 30 años de edad; seguido por los de edad de 30 a 40 años con un 33% de participación; los siguientes son el grupo de 40 a 50 años con un 12% de contribución y finalmente el grupo entre 50 a 60 años un 7% de participación en esta encuesta.

Tabla 3

Sexo

SEXO	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
MASCULINO	100	50%
FEMENINO	100	50%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

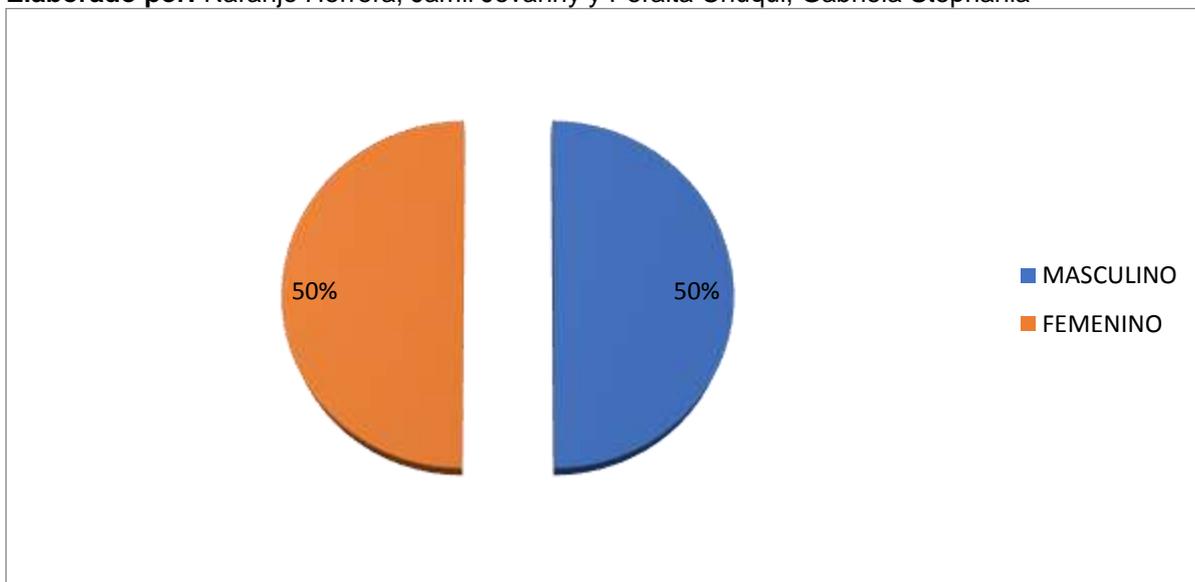


Figura 3 Sexo

Análisis

La Figura 3 nos permite verificar que la contribución entre ambos sexos ha sido equitativa, es decir ambos han tenido un 50% de participación en la encuesta.

Tabla 4

Tiene hijos

TIENE HIJOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	96	48%
NO	104	52%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

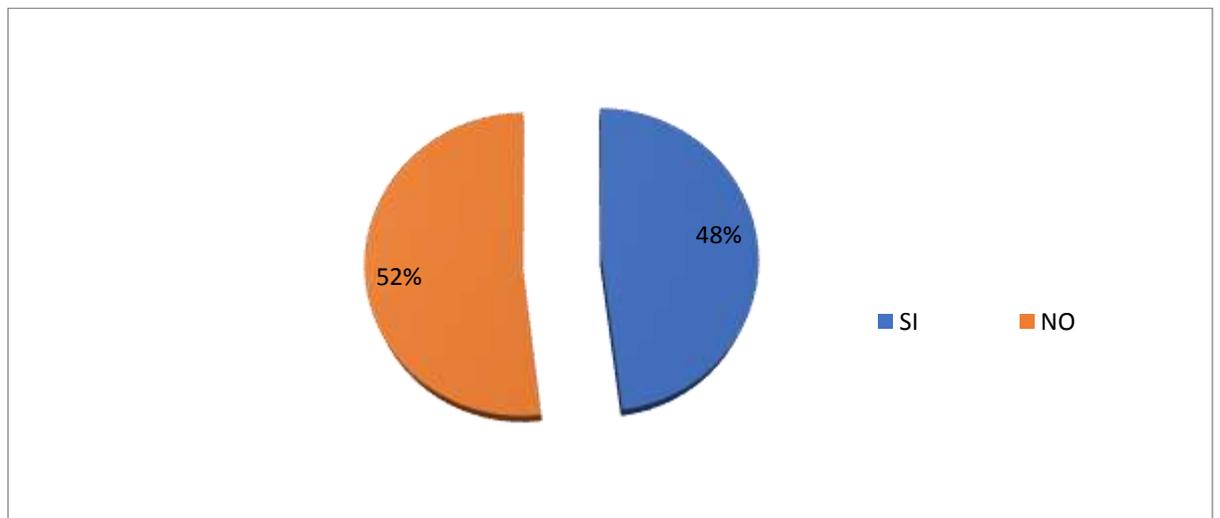


Figura 4 Tiene hijos

Análisis

La Figura 4 nos revela que el 52% de los encuestados si tiene hijos, mientras que el 48% no tiene hijos, esto nos revela que el análisis va a requerir que no haya sesgo entre las personas que poseen hijos y los que no en cuanto a su motivación en el trabajo.

Tabla 5

Cuantos hijos tiene

CUANTOS HIJOS TIENE	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1 HIJO	42	44%
2 HIJOS	32	33%
3 HIJOS	22	23%
Total	96	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

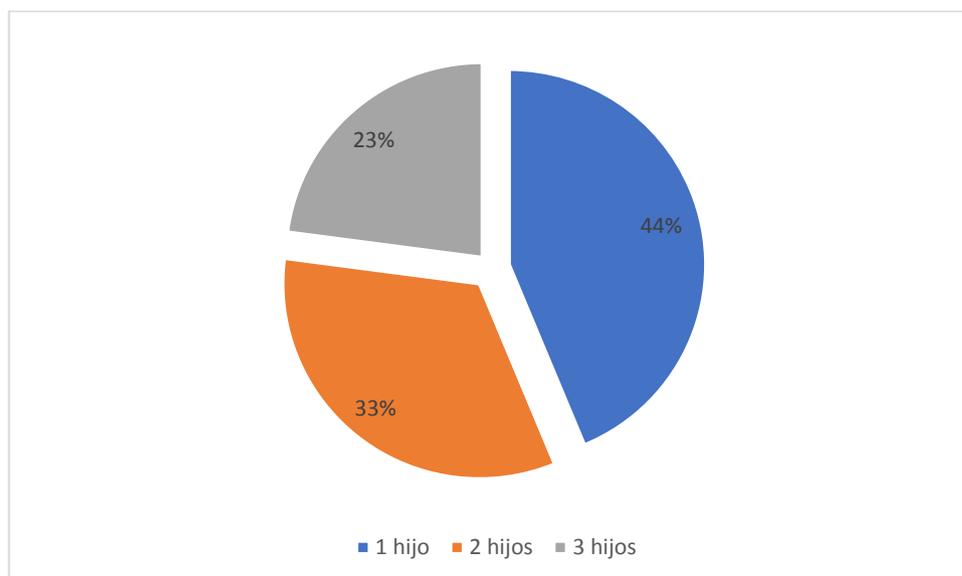


Figura 5 Cuantos hijos tiene

Análisis

La Figura 5 nos da a conocer la cantidad de hijos que poseen los encuestados dando así los siguientes resultados: que el 44% no tiene hijos, 19% de los encuestados cuenta con un hijo; 33% posee 2 hijos y un 22% posee 3 hijos

Tabla 6

Estado civil

ESTADO CIVIL	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SOLTERO	102	51%
CASADO	78	39%
DIVORCIADO	20	10%
VIUDO	0	0%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

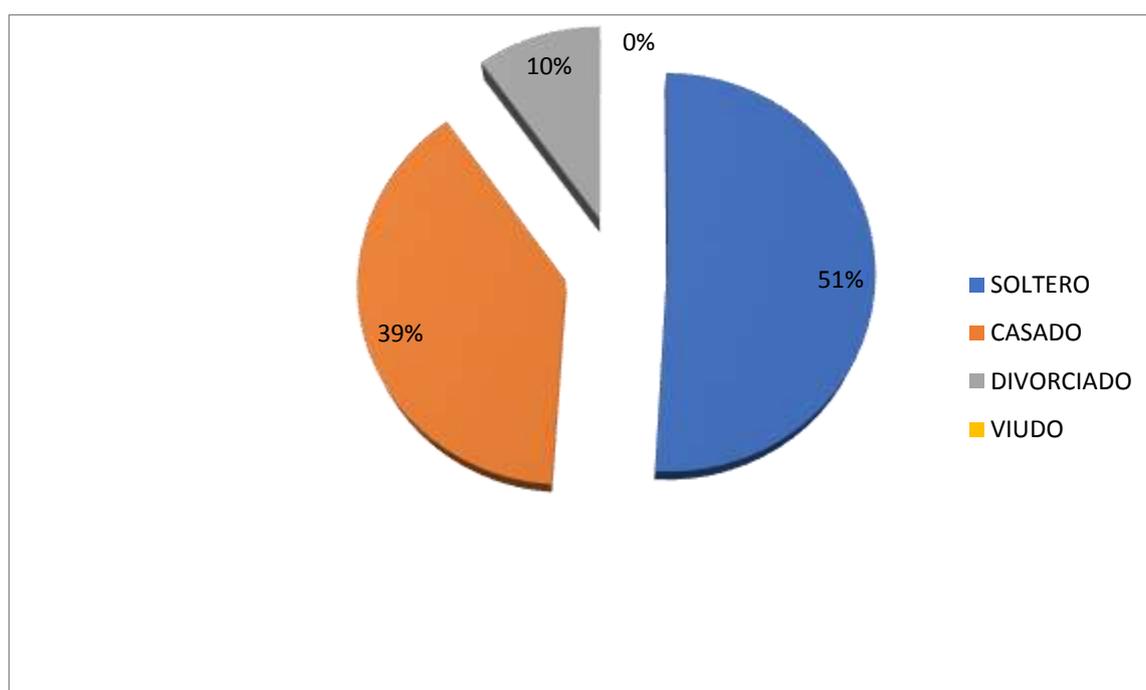


Figura 6 Estado civil

Análisis

La Figura 6 muestra el estado civil de los encuestados el cual nos dio como resultado que: el 51% de los encuestados está soltero, el 39% de los participantes está casado, un 10% de los contribuyentes está divorciado y ninguno está viudo.

Tabla 7

Instrucción académica

INSTRUCCIÓN ACADÉMICA	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
BÁSICA	0	0%
SECUNDARIA	40	20%
PRE-GRADO	114	57%
POST – GRADO	46	23%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

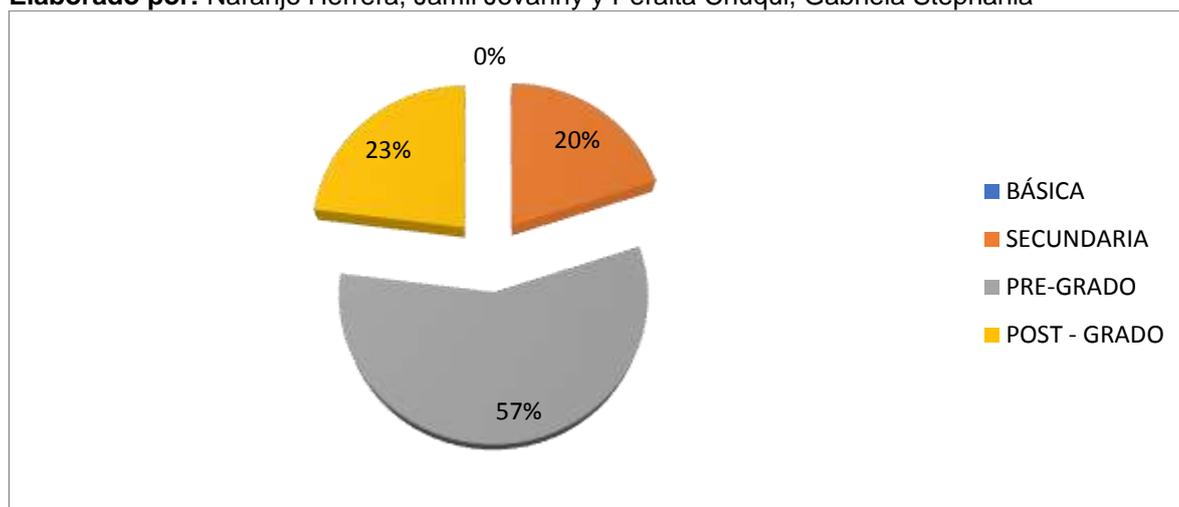


Figura 7 Instrucción académica

Análisis

La Figura 7 nos revela el nivel de instrucción académica dando como resultado que el 57% de los encuestados está a nivel de pregrado, el 23% posee un post grado y un 20% solo tiene un nivel de secundaria.

Tabla 8

Estatus social

ESTATUS SOCIAL	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
ALTA	6	3%
MEDIA	166	83%
BAJA	28	14%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

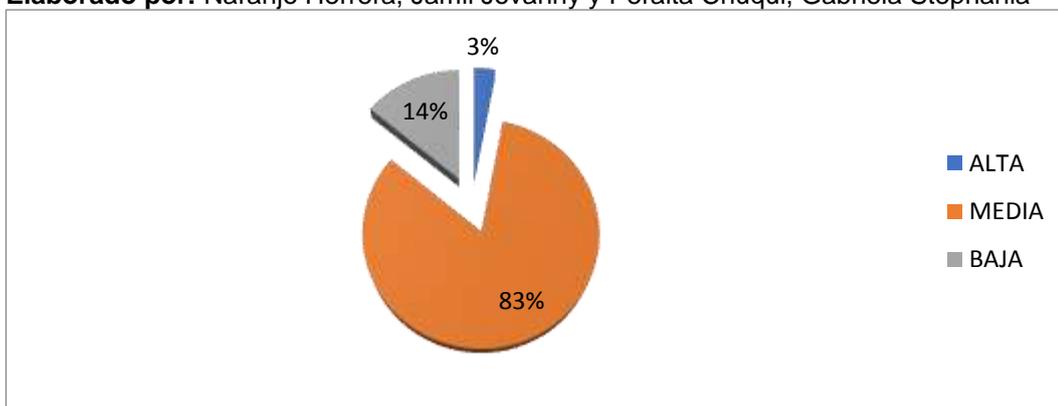


Figura 8 Estatus social

Análisis

La Figura 8 nos da a conocer el estatus social que poseen los encuestados el cual es de unos 83% pertenecientes a la clase media; un 14% corresponde a la clase baja y un 3% compete a la clase alta.

1. -¿La empresa donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico?

Tabla 9

Da oportunidades de crecimiento

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	38	19%
MUY BUENO	73	37%
INDIFERENTE	42	21%
MALO	33	17%
MUY MALO	14	7%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

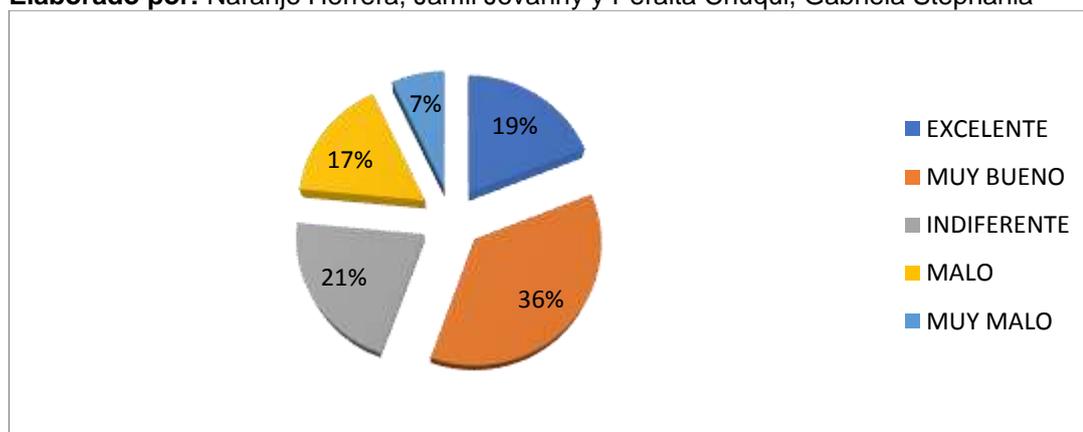


Figura 9 Da oportunidades de crecimiento

Análisis

La Figura 9 corresponde a la pregunta de la encuesta #1 la cual corresponde a la motivación por oportunidades de crecimiento las cuales nos dio los siguientes resultados: un 19% nos revela que las oportunidades de crecimiento en su trabajo son excelentes, un 36% nos revela que las oportunidades de crecimiento en su trabajo son muy buenas; el 21% le es indiferente a las oportunidades de crecimiento en su trabajo, el 17% nos dice que las oportunidades de crecimiento en su trabajo son malas y el 7% restante nos dice que sus oportunidades de crecimiento son muy malas.

2. Me motiva trabajar en un lugar con iluminación, ventilación y poco ruido

Tabla 10

Motiva trabajar en un ambiente ameno

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	105	53%
MUY BUENO	59	30%
INDIFERENTE	9	5%
MALO	16	8%
MUY MALO	11	6%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

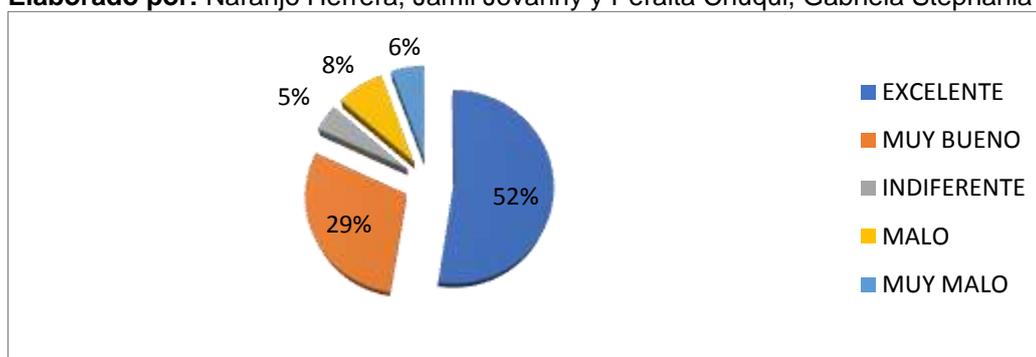


Figura 10 Motiva trabajar en un ambiente ameno

Análisis

La Figura 10 corresponde a la pregunta de la encuesta #8 la cual corresponde a la motivación por remuneraciones por reparto de utilidades en el trabajo las cuales nos dio los siguientes resultados: un 52% nos revela que son excelentes, un 29% nos revela que son muy buenas; el 5% le es indiferente, el 8% nos dice son malas y el 6% restante nos dice que son muy malas.

3. ¿La relación laboral con mi jefe es buena?

Tabla 11 Como es la relación laboral con el jefe

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	107	54%
MUY BUENO	58	29%
INDIFERENTE	15	8%
MALO	8	4%
MUY MALO	12	6%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

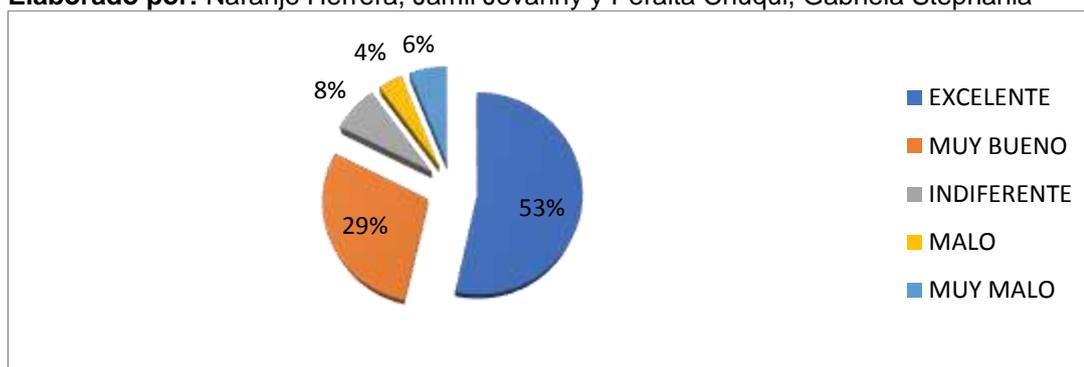


Figura 11 Como es la relación laboral con el jefe

Análisis

La Figura 11 corresponde a la pregunta de la encuesta #10 la cual corresponde a la motivación por su relación laboral con el jefe en el trabajo las cuales nos dio los siguientes resultados: un 53% nos revela que son excelentes, un 29% nos revela que son muy buenas; el 8% le es indiferente, el 4% nos dice son malas y el 6% restante nos dice que son muy malas.

4. ¿Tengo claro de quién dependo en mi trabajo?

Tabla 12

Si sabe de quien se depende en el trabajo

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	103	52%
MUY BUENO	66	33%
INDIFERENTE	15	8%
MALO	7	4%
MUY MALO	9	5%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

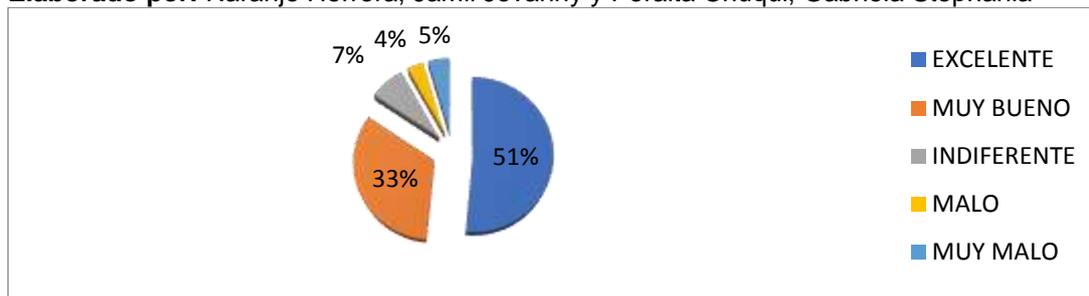


Figura 12 Si sabe de quien se depende en el trabajo

Análisis

La Figura 12 corresponde a la pregunta de la encuesta #13 la cual corresponde a la motivación por de quien se depende en el trabajo en el trabajo las cuales nos dio los siguientes resultados: un 51% nos revela que son excelentes, un 33% nos revela que son muy buenas; el 7% le es indiferente, el 4% nos dice son malas y el 5% restante nos dice que son muy malas.

5. ¿La empresa donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento profesional?

Tabla 13

Hay oportunidades de crecimiento profesional

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	52	26%
MUY BUENO	75	38%
INDIFERENTE	38	19%
MALO	15	8%
MUY MALO	20	10%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

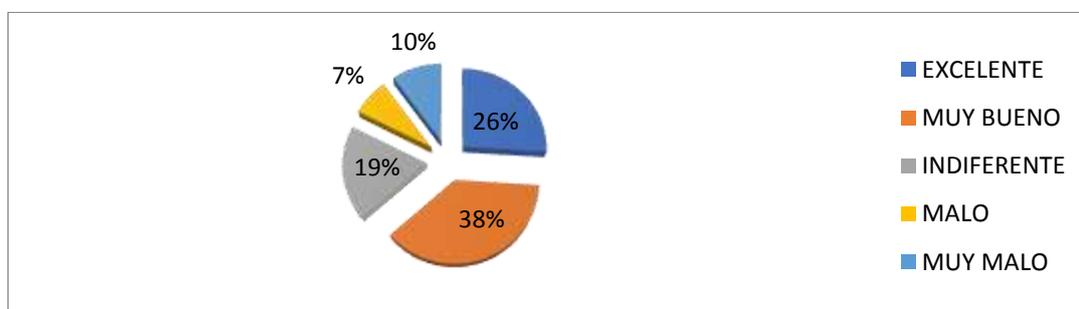


Figura 13 Hay oportunidades de crecimiento profesional

Análisis

La Figura 13 corresponde a la pregunta de la encuesta #14 la cual corresponde a la motivación por remuneraciones por reparto de utilidades en el trabajo las cuales nos dio los siguientes resultados: un 26% nos revela que son excelentes, un 38% nos revela que son muy buenas; el 19% le es indiferente, el 7% nos dice son malas y el 10% restante nos dice que son muy malas.

6. ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando hago bien mi trabajo?

Tabla 14

Recibos incentivos por parte de la empresa.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	38	19%
MUY BUENO	55	28%
INDIFERENTE	44	22%
MALO	25	13%
MUY MALO	38	19%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

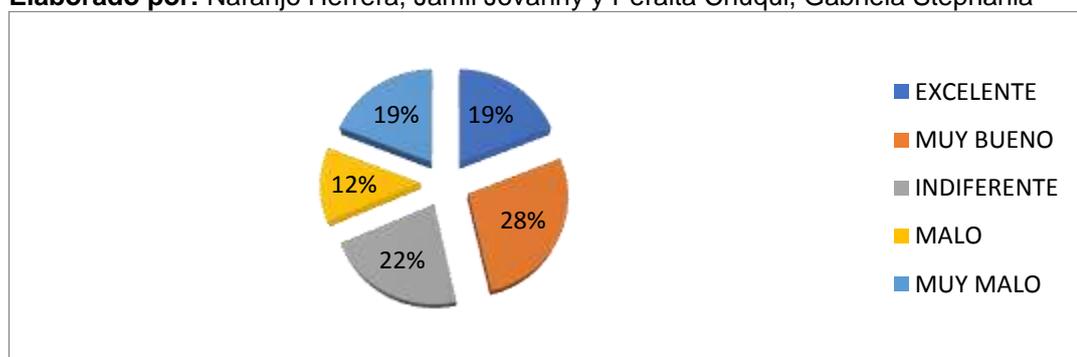


Figura 14 Recibo incentivos por parte de la empresa.

Análisis

La Figura 14 corresponde a la pregunta de la encuesta #15 la cual corresponde a la motivación por incentivos en el trabajo las cuales nos dio los siguientes resultados: un 19% nos revela que son excelentes, un 28% nos revela que son muy buenas; el 22% le es indiferente, el 12% nos dice son malas y el 19% restante nos dice que son muy malas.

7. Me motiva que reconozcan mi trabajo

Tabla 15

Me motiva que reconozcan mi trabajo

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	78	39%
MUY BUENO	82	41%
INDIFERENTE	20	10%
MALO	8	4%
MUY MALO	12	6%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

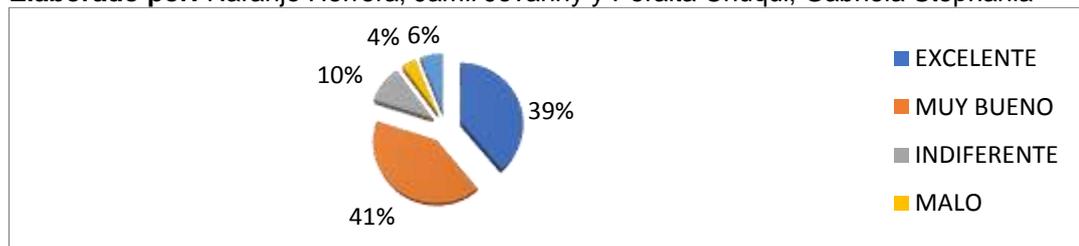


Figura 15 Me motiva que reconozcan mi trabajo

Análisis

La Figura 15 corresponde a la pregunta de la encuesta #16 la cual corresponde a la motivación por reconocimiento en el trabajo las cuales nos dio los siguientes resultados: un 39% nos revela que son excelentes, un 41% nos revela que son muy buenas; el 10% le es indiferente, el 4% nos dice son malas y el 6% restante nos dice que son muy malas.

8. ¿El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías?

Tabla 16

Reconocimiento equitativo.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	49	25%
MUY BUENO	76	38%
INDIFERENTE	47	24%
MALO	15	8%
MUY MALO	13	7%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

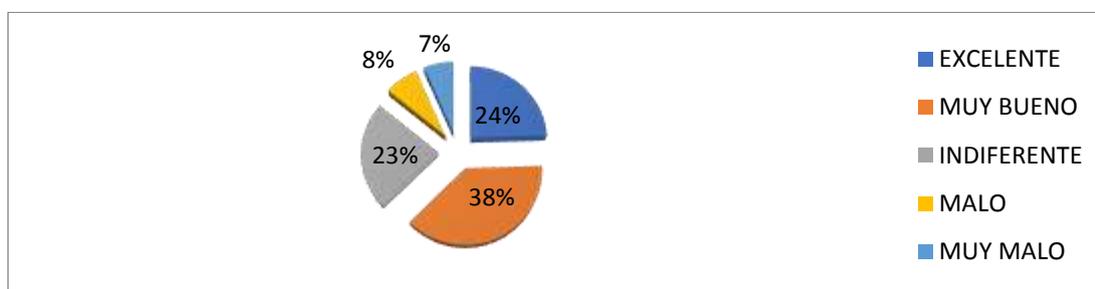


Figura 16 Reconocimiento equitativo

Análisis

La Figura 16 corresponde a la pregunta de la encuesta #17 la cual corresponde a la motivación por reconocimiento equitativo en el trabajo las cuales nos dio los siguientes resultados: un 24% nos revela que son excelentes, un 38% nos revela que son muy buenas; el 23% le es indiferente, el 8% nos dice son malas y el 7% restante nos dice que son muy malas.

9. ¿Me siento motivado cuando recibo de mis jefes y compañeros respeto por mi persona?

Tabla 17

Motivación por respeto.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	115	58%
MUY BUENO	61	31%
INDIFERENTE	10	5%
MALO	0	0%
MUY MALO	14	7%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

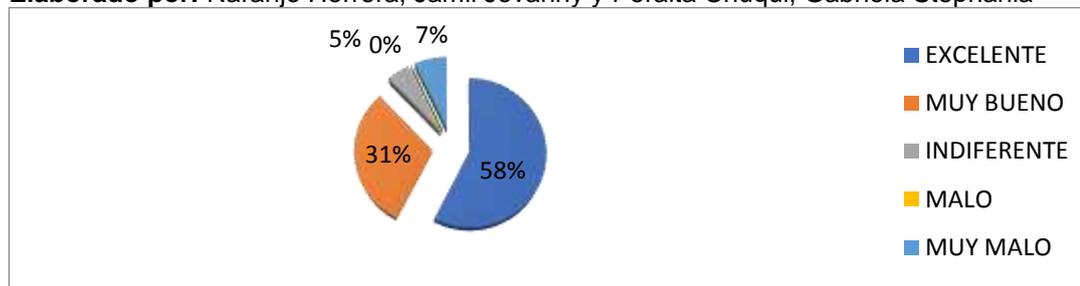


Figura 17 Motivación por respeto.

Análisis

La Figura 17 corresponde a la pregunta de la encuesta #18 la cual corresponde a la motivación por respeto en el trabajo las cuales nos dio los siguientes resultados: un 58% nos revela que son excelentes, un 31% nos revela que son muy buenas; el 5% le es indiferente, el 0% nos dice son malas y el 7% restante nos dice que son muy malas.

10. ¿Alcanza Ud. las metas propuestas en el menor tiempo posible?

Tabla 18

Alcanza las metas propuestas.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	126	63%
A VECES	63	32%
NUNCA	11	6%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

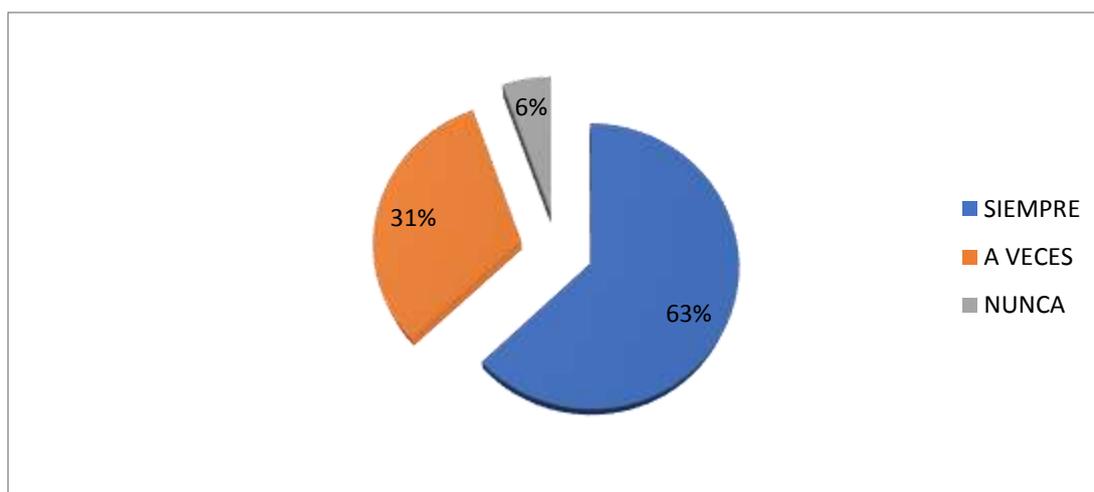


Figura 18 Alcanza las metas propuestas

Análisis

En la Figura 18 podemos analizar qué tan productivo es viendo si alcanza las metas en el menor tiempo posible dando como resultado: 63% siempre, 31% a veces y 6% nunca.

11. ¿Comparte Ud. sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?

Tabla 19

Comparte conocimientos del trabajo.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	156	78%
A VECES	39	20%
NUNCA	5	3%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

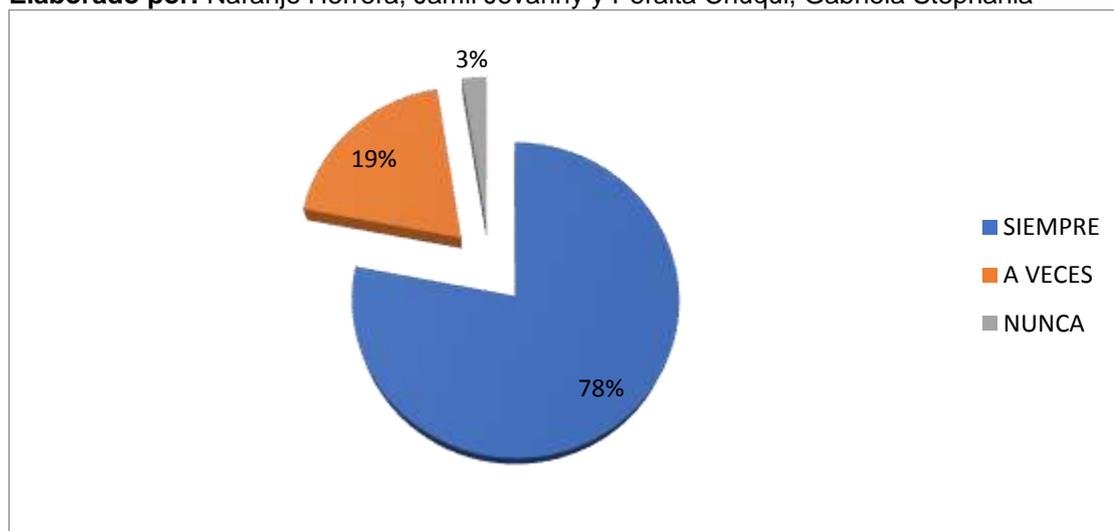


Figura 19 Comparte conocimientos del trabajo.

Análisis

En la Figura 19 podemos analizar qué tan productivo es compartiendo conocimientos con los compañeros de trabajo dando como resultado: 78% siempre, 19% a veces y 3% nunca.

12. ¿Emplea Ud. adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?

Tabla 20

Empleo del equipo de trabajo adecuadamente.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	166	83%
A VECES	26	13%
NUNCA	8	4%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

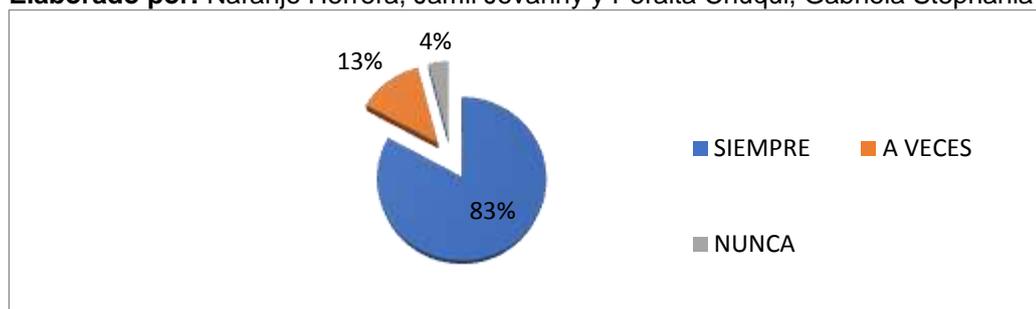


Figura 20 Empleo del equipo de trabajo adecuadamente.

Análisis

En la Figura 20 podemos analizar qué tan productivo es empleando adecuadamente los insumos dando como resultado: 83% siempre, 13% a veces y 4% nunca.

13. ¿Mantiene Ud. una actitud positiva ante los cambios?

Tabla 21

Mantener la actitud frente a los cambios.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	151	76%
A VECES	44	22%
NUNCA	5	3%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

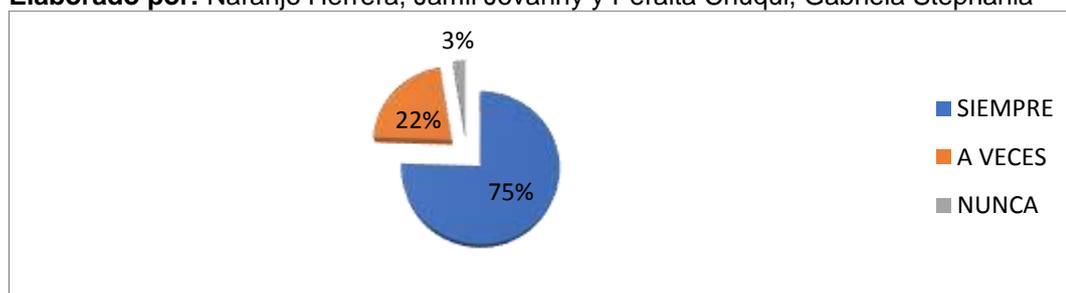


Figura 21 Mantener la actitud frente a los cambios.

Análisis

En la Figura 21 podemos analizar qué tan productivo es manteniendo una actitud positiva los cambios dando como resultado: 75% siempre, 22% a veces y 3% nunca.

14. ¿Cree ud. que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?

Tabla 22

La tecnología mejora su desempeño.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	159	80%
A VECES	35	18%
NUNCA	6	3%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

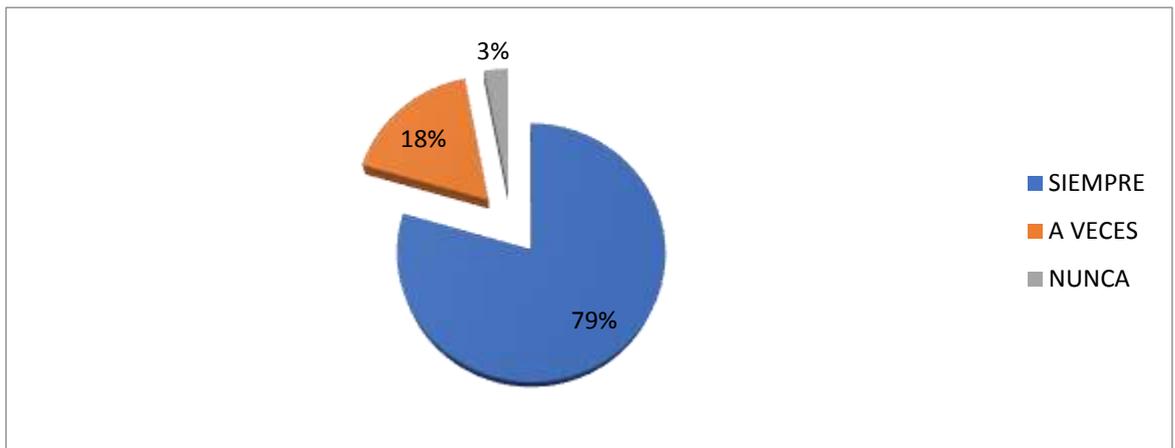


Figura 22 La tecnología mejora su desempeño.

Análisis

En la Figura 22 podemos analizar qué tan productivo es viendo si mejora la tecnología en el trabajo dando como resultado: 79% siempre, 18% a veces y 3% nunca.

15. ¿Considera ud. que tiene claro sus responsabilidades individuales?

Tabla 23

Tiene claro sus responsabilidades individuales.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	181	91%
A VECES	15	8%
NUNCA	4	2%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

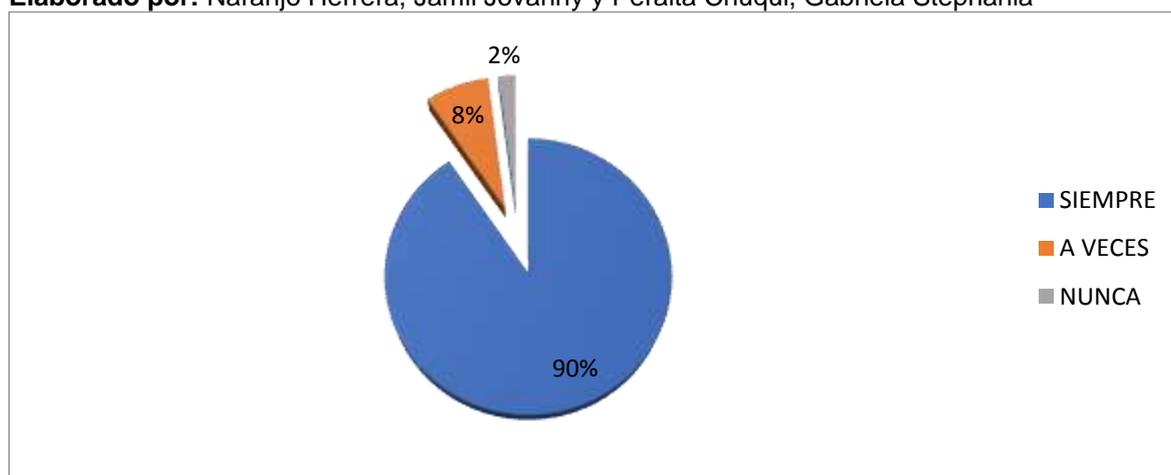


Figura 23 Tiene claro sus responsabilidades individuales.

Análisis

En la Figura 23 podemos analizar qué tan productivo es teniendo en claro sus responsabilidades individuales dando como resultado: 90% siempre, 8% a veces y 2% nunca.

16. ¿Le gusta a Ud. participar en actividades de grupo?

Tabla 24

Participa en actividades en grupo.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	138	69%
A VECES	51	26%
NUNCA	11	6%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

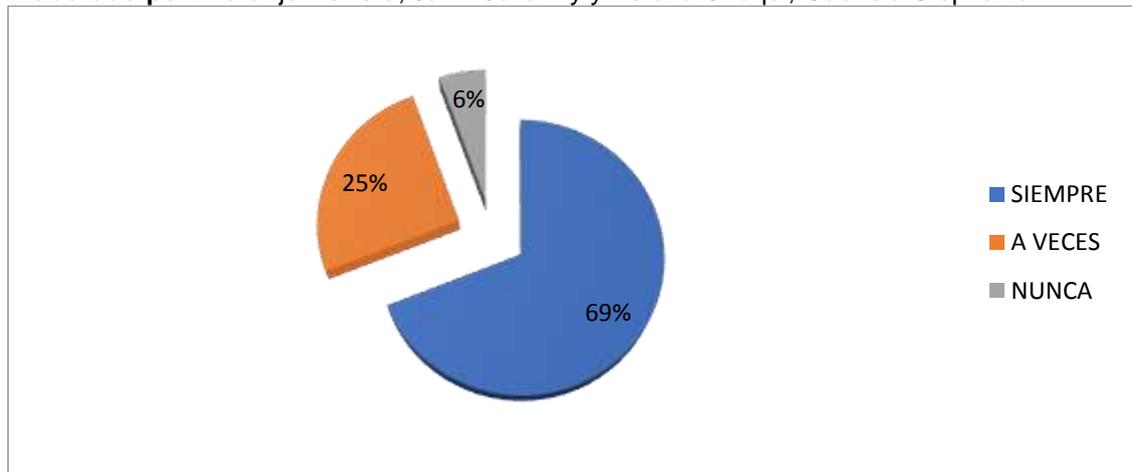


Figura 24 Participa en actividades en grupo.

Análisis

En la Figura 24 se puede observar que un 69% de los empleados si le gusta participar en las actividades grupales, y existe un 26% que a veces suelen participar en estas actividades un 6% no son participe en ninguna.

17. ¿Siente que el trabajo que Ud. realiza asegura un producto de buena calidad?

Tabla 25

Su trabajo asegura un producto de buena calidad.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	175	88%
A VECES	20	10%
NUNCA	5	3%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

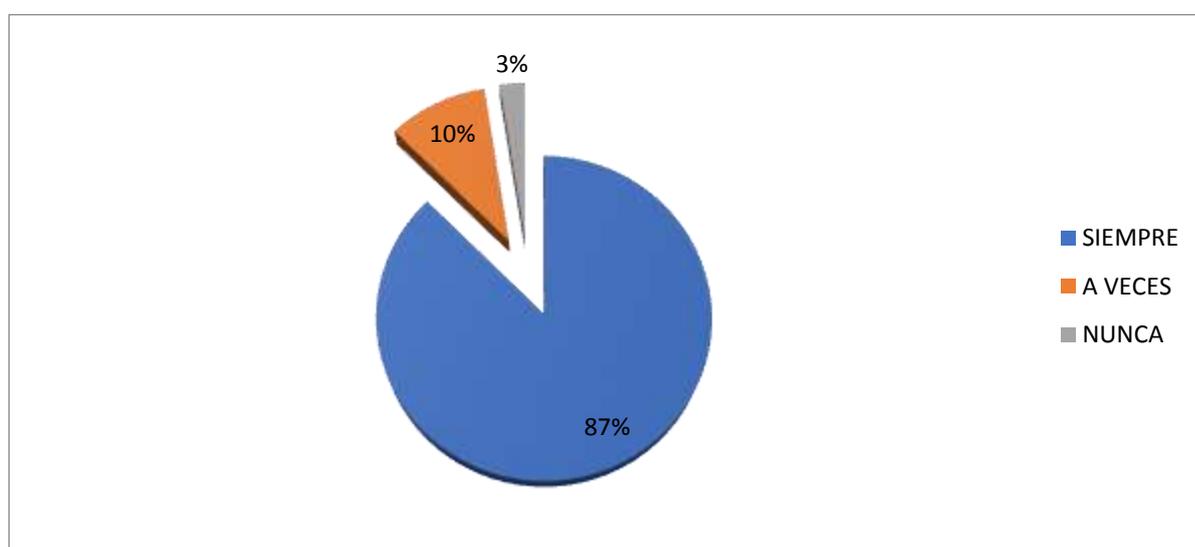


Figura 25 Su trabajo asegura un producto de buena calidad.

Análisis

En la Figura 25 podemos constatar que los trabajadores opinan que su desempeño da como resultado un producto de buena calidad y en viéndolo en una escala el 88% menciona que siempre, 10% a veces y un 3% nunca.

18. ¿Toma en cuenta ud. las quejas de los clientes para mejorar su servicio?

Tabla 26

Toma en cuenta ud. las quejas para mejorar su servicio.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	148	74%
A VECES	44	22%
NUNCA	8	4%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

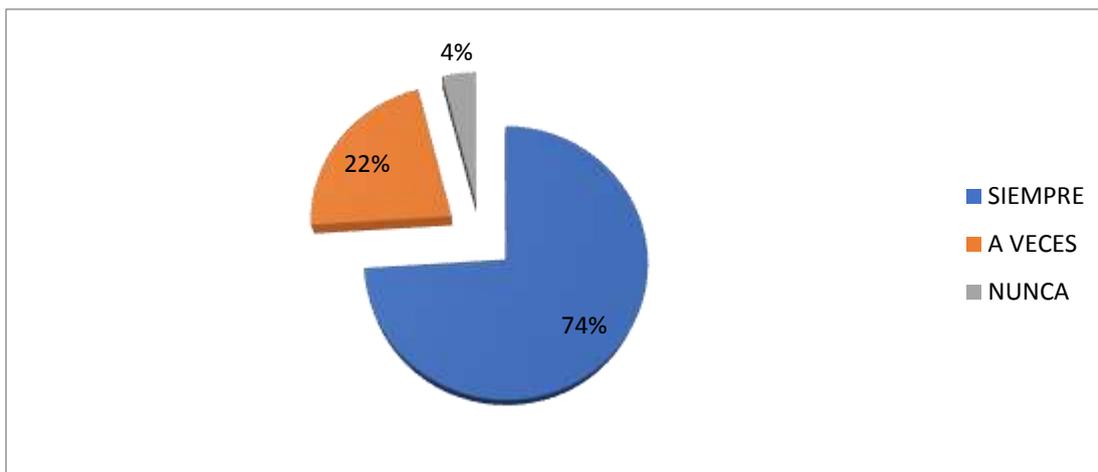


Figura 26 Toma en cuenta ud. las quejas para mejorar su servicio.

Análisis

En la Figura 26 se evalúa si se toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar el servicio y de esta manera se implementaría cambios en este esquema y poniendo en una escala el 74% dice que siempre, 22% a veces y un 4% nunca.

30. ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?

Tabla 27

Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	167	84%
A VECES	30	15%
NUNCA	3	2%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

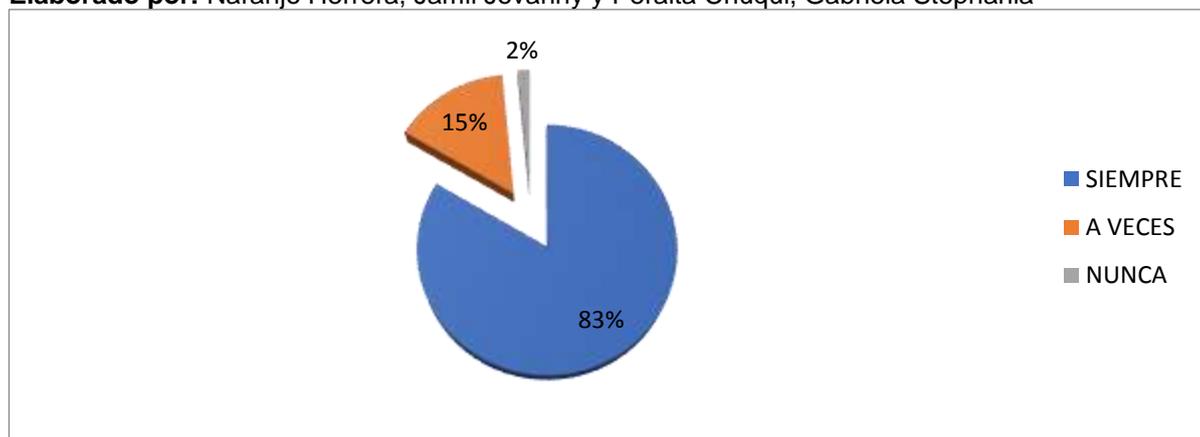


Figura 27 Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.

Análisis

En la Figura 27 se puede constatar que los trabajadores han contestado si son puntuales con la entrega de los trabajos que les asignan para un día y fecha exacta y en viéndolo en una escala el 84% menciona que siempre, 15% a veces y un 2% nunca.

31. ¿Piensa Ud. que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?

Tabla 28

Su rendimiento ayuda al crecimiento de la empresa

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	164	82%
A VECES	34	17%
NUNCA	2	1%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

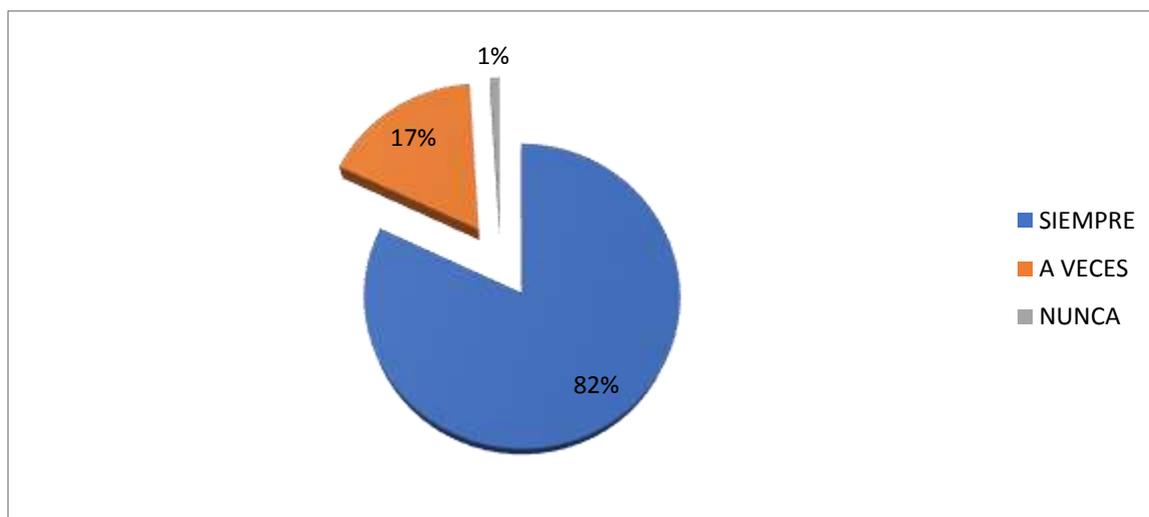


Figura 28 Su rendimiento ayuda al crecimiento de la empresa

Análisis

En la Figura 28 se aprecia que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa escala el 82% dice que siempre, 17% a veces y un 1% nunca.

32. ¿Se siente Ud. productivo cuando realiza su trabajo?

Tabla 29

Se siente Ud. productivo cuando realiza su trabajo.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	184	92%
A VECES	12	6%
NUNCA	4	2%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

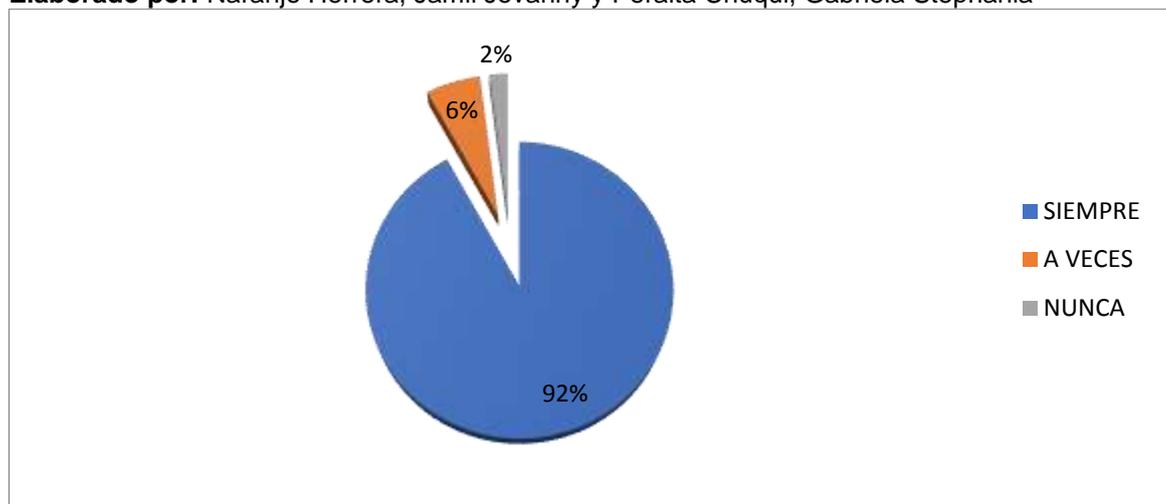


Figura 29 Se siente Ud. productivo cuando realiza su trabajo

Análisis

En la Figura 29 podemos analizar qué tan productivo es cuando realiza su trabajo dando como resultado: 92% siempre, 6% a veces y 2% nunca.

33. ¿Participa Ud. con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?

Tabla 30

Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	155	78%
A VECES	42	21%
NUNCA	3	2%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

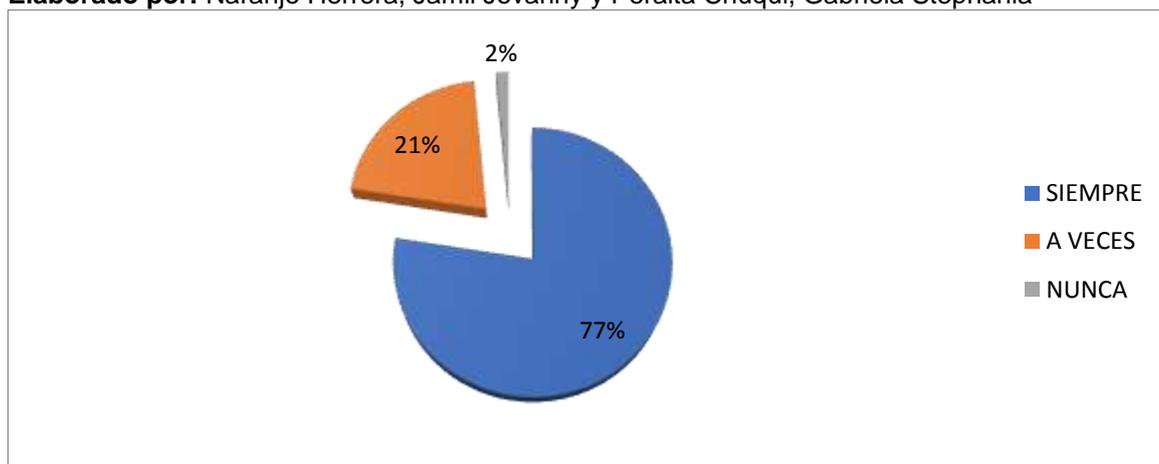


Figura 30 Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo

Análisis

En la Figura 30 podemos analizar la participación de los empresarios con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo dando como resultado: 77% siempre, 21% a veces y 2% nunca.

34. Cómo miembro del equipo, ¿Expresa Ud. confianza y comprensión en las actividades de la empresa?

Tabla 31

Expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	154	77%
A VECES	41	21%
NUNCA	5	3%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

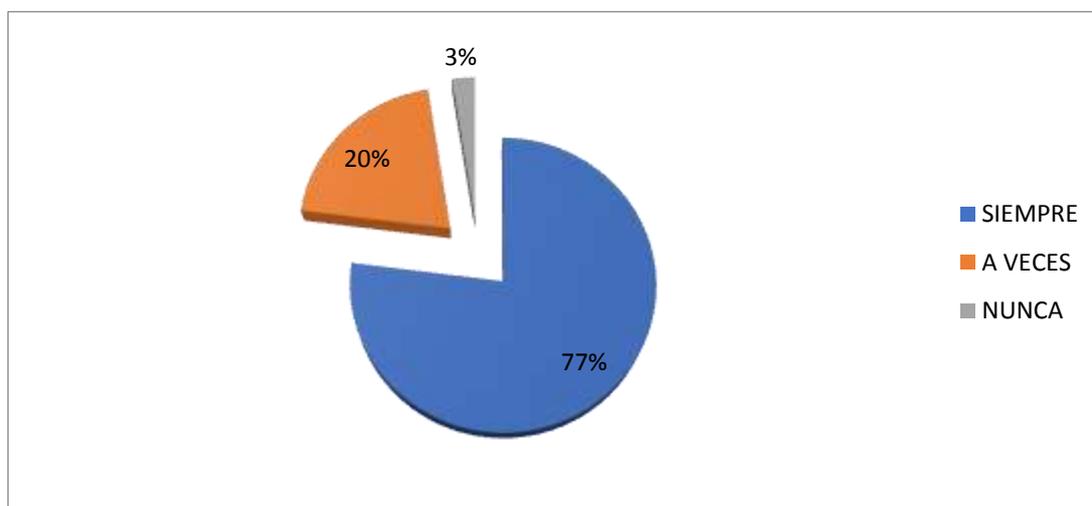


Figura 31 Expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa

Análisis

En la Figura 31 podemos analizar que confianza y comprensión en las actividades de la empresa como miembro de equipo dando como resultado: 77% siempre, 20% a veces y 3% nunca.

35. ¿Estima Ud. que el volumen de producción actual podría tener una cobertura mayor del mercado?

Tabla 32

El volumen de producción podría tener una cobertura mayor del mercado

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	135	68%
A VECES	63	32%
NUNCA	2	1%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

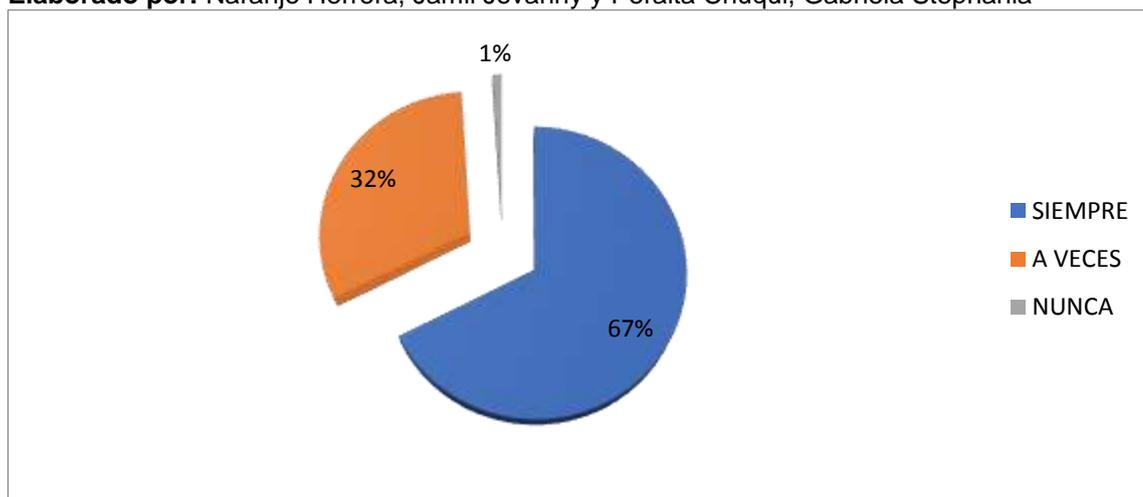


Figura 32 El volumen de producción podría tener una cobertura mayor del mercado

Análisis

En la Figura 32 podemos analizar que volumen de producción actual podría tener una cobertura mayor del mercado dando como resultado: 67% siempre, 32% a veces y 1% nunca.

36.¿Considera Ud. que la venta de productos tiene el impacto esperado en utilidades?

Tabla 33

La venta de productos tiene el impacto esperado en utilidades.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	106	53%
A VECES	83	42%
NUNCA	11	6%
Total	200	100%

Fuente: Muestreo por conveniencia

Elaborado por: Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania

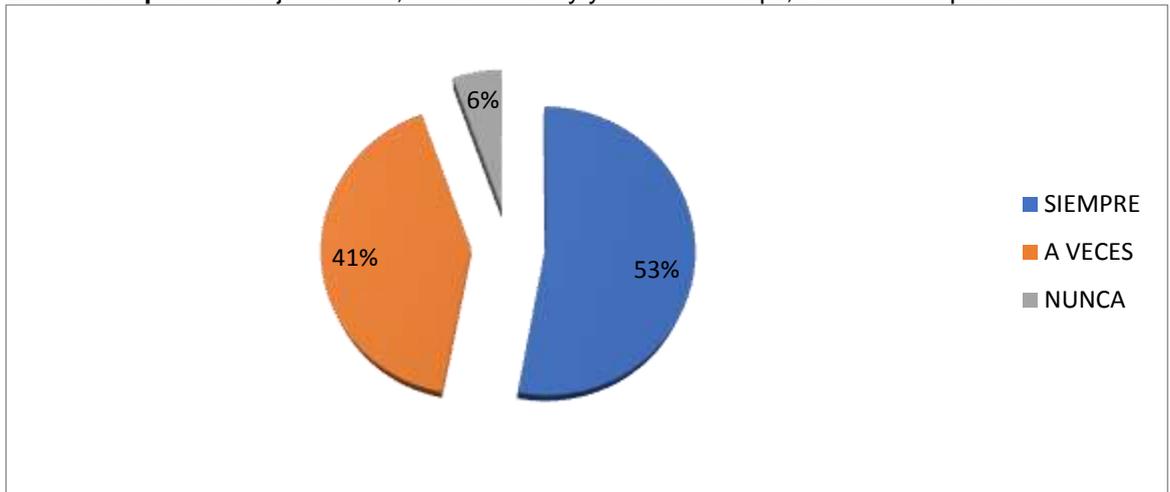


Figura 33 La venta de productos tiene el impacto esperado en utilidades.

Análisis

En la Figura 33 podemos analizar que la venta de productos productos tiene el impacto utilidades dando como resultado: 53% siempre, 41% a veces y 6% nunca.

4.1. Validación de la Estructura Factorial del Instrumento de Medición

Posteriormente, se realizó la validación del instrumento de medición. Para tal efecto, se generó la verificación de la validez y confiabilidad de los constructos que conformaron la estructura factorial a través del análisis factorial confirmatoria. Por consiguiente, el presente estudio garantizó que se cumpla la validez de contenido, la validez del constructor y la verificación de la confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach como medida de consistencia interna.

La validez de contenido fue inicialmente asegurada dado que los constructos evaluados procedieron de la revisión de la literatura ejecutada de forma integral y exhaustiva.

En definitiva, el instrumento procedió de un marco teórico que recogió los planteamientos de la teoría de dos factores de Herzberg, permitiendo de esta forma asegurar la validez de contenido. La validez de los constructos fue verificada garantizando que se cumpla tanto la validez discriminante como la validez convergente.

En primer lugar, se verificó la validez discriminante que se refirió al grado en que las medidas de los ítems son diferentes (Udo, Bagchi, & Kirs, 2010). Hair et al. (1999) propusieron que se estime la validez discriminante a través de la estimación de la prueba de la unidimensionalidad cuyo concepto es un supuesto que subyace al cálculo de la fiabilidad. A continuación, se muestra la Tabla 34 con la prueba de la unidimensionalidad.

Tabla 34

Prueba de la unidimensionalidad

constructo	NFI	RFI	TLI	CFI
motivación	0,873	0,715	0,747	0,888
productividad	0,826	0,786	0,888	0,86

Nota: GFI = índice de bondad de ajuste; NFI = índice de ajuste comparativo normado; RFI = índice de ajuste relativo incremental; CFI = índice de ajuste comparativo.

Chión y Vincent (2016) reportaron que para comprobar la unidimensionalidad es necesario asumir que no existe la posibilidad de que el

modelo tenga más de una dimensión. Como resultado con la finalidad de demostrar la prueba de unidimensionalidad se procedió a estimar la bondad de ajuste considerando un modelo de un único factor para cada constructo donde cada modelo de cada constructo reportó un ajuste aceptable. Este hecho fue evidenciado por los índices de ajuste obtenidos con valores cercanos a uno para todos los constructos lo cual sugirió un ajuste perfecto (Schumacker & Lomax, 2010).

Seguidamente, se procedió a realizar la estimación de las correlaciones entre los distintos constructos o factores latentes con el objetivo de conocer si se cumplía el criterio de validez discriminante. La revisión de la literatura reportó que si se presentan casos donde las correlaciones entre los constructos superan el umbral de .50 se podría cuestionar que existe la validez discriminante de las escalas de medida (Lévy & Varela, 2006).

En cuanto a la validez convergente, Fornell y Larcker (1981) refirieron tres procedimientos para generar su verificación. Respecto al primer procedimiento, Fornell y Larcker (1981) sugirieron realizar la estimación de la fiabilidad de los ítems de cada medida. Hair et al., (1999) afirmó que una carga factorial que reporte valores mayores que .50 puede ser reportada como un ítem significativo ($p < .05$). A partir de ello, se pudo concluir que cada aseveración tuvo relevancia respecto a lo que se está midiendo, hecho que pudo evidenciarse en función de las cargas factoriales presentadas a continuación en la Tabla 35 y 36.

Tabla 35

Pesos no estandarizados

	Relación	Estimate	S.E.	C.R.	P
PRODUCTIVIDAD	<--- MOTIVACIÓN	0,496	0,091	5,469	0,000
M1	<--- MOTIVACIÓN	1,55	0,083	18,698	0,000

Tabla 35 (Continuación)

		Relación	Estimate	S.E.	C.R.	P
M8	<---	MOTIVACIÓN	1,372	0,231	5,941	0,000
M10	<---	MOTIVACIÓN	1,727	0,247	6,982	0,000
M13	<---	MOTIVACIÓN	1,468	0,221	6,632	0,000
M14	<---	MOTIVACIÓN	1,813	0,233	7,777	0,000
M15	<---	MOTIVACIÓN	1,689	0,281	6,012	0,000
M17	<---	MOTIVACIÓN	1,905	0,256	7,443	0,000
M18	<---	MOTIVACIÓN	1,755	0,242	7,249	0,000
M16	<---	MOTIVACIÓN	1,672	0,26	6,432	0,000
P1	<---	PRODUCTIVIDAD	0,815	0,108	7,558	0,000
P2	<---	PRODUCTIVIDAD	0,909	0,093	9,725	0,000
P3	<---	PRODUCTIVIDAD	1	0,093	9,725	0,000
P4	<---	PRODUCTIVIDAD	0,849	0,09	9,401	0,000
P5	<---	PRODUCTIVIDAD	0,849	0,095	8,958	0,000
P6	<---	PRODUCTIVIDAD	0,891	0,069	12,949	0,000
P7	<---	PRODUCTIVIDAD	0,949	0,11	8,645	0,000
P8	<---	PRODUCTIVIDAD	0,936	0,083	11,25	0,000
P11	<---	PRODUCTIVIDAD	0,549	0,096	5,734	0,000
P12	<---	PRODUCTIVIDAD	0,483	0,075	6,472	0,000
P14	<---	PRODUCTIVIDAD	0,484	0,074	6,561	0,000
P16	<---	PRODUCTIVIDAD	0,394	0,064	6,159	0,000

Tabla 35 (continuación)

	Relación	Estimate	S.E.	C.R.	P	
P17	<---	PRODUCTIVIDAD	0,447	0,08	5,564	0,000
P18	<---	PRODUCTIVIDAD	0,501	0,087	5,749	0,000

Tabla 36

Cargas factoriales

constructo	variables	cargas factoriales	significancia
motivación	M1	0,598	0.0000
	M8	0,525	0,000
	M10	0,695	0,000
	M13	0,634	0,000
	M14	0,667	0,000
	M15	0,553	0,000
	M16	0,684	0,000
	M17	0,769	0,000
	M18	0,737	0,000
	productividad	P1	0,505
P2		0,592	0,000
P3		0,675	0,000
P4		0,62	0,000
P5		0,551	0,000
P6		0,759	0,000
P7		0,544	0,000
P8		0,744	0,000
P11		0,517	0,000
P12		0,574	0,000
	P14	0,59	0,000
	P16	0,541	0,000

Tabla 36 (continuación)

constructo	variables	cargas factoriales	significancia
	P17	0,501	0,000
	P18	0,509	0,000

El segundo procedimiento sugerido por Fornell y Larcker (1981) para comprobar la validez convergente fue estimar el índice de fiabilidad compuesta como criterio para comprobar la validez o fiabilidad del constructo. Hair et al. (1999) recomendaron que las medidas de fiabilidad compuesta reporten valores mayores que .70 con la finalidad de poder evidenciar que los constructos son medidas fiables. En la siguiente Tabla se puede observar que las medidas de fiabilidad compuesta para cada constructo reportaron valores que superaron el umbral mínimo requerido de .70, evidenciando que existe fiabilidad para los constructos evaluados, a continuación, se muestra la tabla 37.

Tabla 37

Fiabilidad compuesta

	FIABILIDAD
CONSTRUCTOS	COMPUESTA
MOTIVACION	0,82752577
PRODUCTIVIDAD	0,968481955

El último procedimiento para comprobar que exista la validez convergente fue la estimación de la medida de la varianza media extraída cuya medida permitió comprobar que la varianza capturada por cada constructo excede de la medida de la varianza del error medio de medición (Fornell & Larcker, 1981). A continuación, se presenta la tabla 38 con los valores de la varianza media extraída del modelo a presentar.

Tabla 38

Varianza media extraída

	VARIANZA
CONSTRUCTOS	EXTRAIDA
MOTIVACION	3,818116
PRODUCTIVIDAD	5,200098769

La Tabla presenta las medidas de varianza extraída para todos los casos donde se reportaron valores mayores que .50 permitiendo evidenciar que la varianza capturada por el constructo excede de la varianza del error medio de medición (Fornell & Larcker, 1981); por lo tanto, se cumple la validez convergente.

Finalmente, se procedió a estimar la confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach (Hair et al., 1999). El índice de alfa de Cronbach permitió evidenciar la consistencia interna de cada constructo confirmando la confiabilidad del instrumento.

Chi6n y Vincent (2016) recomendaron que mientras m6as grande sea el promedio de correlaci6n inter-6tem se podr6a concluir que los constructos tienen mayor consistencia. Por ello, los investigadores sugirieron obtener valores mayores o iguales que .70 como una medida de alfa de Cronbach que indique un nivel de confiabilidad aceptable. El alfa de Cronbach que se obtuvo para todo el instrumento report6 una medida global de 0,8605. Del mismo modo, se evidenci6 que el alfa de Cronbach para cada constructo present6 valores mayores que .70.

Los resultados del 6ndice de alfa de Cronbach se resumen en la Tabla. A partir de dichos resultados se pudo demostrar la consistencia interna, demostrando la confiabilidad de las medidas que conforman la estructura factorial. En la tabla 39 mostrada a continuaci6n podemos observar los resultados del alfa de Cronbach del modelo.

Tabla 39

Consistencia interna

CONSTRUCTO	ALFA DE CRONBACH
MOTIVACION	0,84
PRODUCTIVIDAD	0,881

Desde esta perspectiva se pudo verificar que la estructura del modelo con dos factores fue válida y adecuada para comprobar las relaciones postuladas de acuerdo con el modelo teórico descrito en el presente estudio. Posterior a la validación del instrumento de medición se realizó la elaboración del diagrama de relaciones del modelo de ecuaciones estructurales con el objetivo de evaluar el grado de incidencia de las relaciones propuestas en el modelo.

4.2. Hallazgos del Modelo Estructural

El modelo utilizado para explicar la incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral en las medianas empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil describió como variable independiente a la motivación empresarial y la productividad laboral fue la variable dependiente evaluada en el presente estudio.

Seguidamente se procedió a estimar los índices de ajuste con la finalidad de evaluar si el modelo cuenta con buen ajuste, cuyas medidas se presentaron en la Tabla. La primera medida para estimar la bondad de ajuste fue el valor de verosimilitud que se obtuvo mediante el cálculo del estadístico de chi-cuadrado. El estadístico de chi-cuadrado alcanzó un valor de 485,940 con 215 grados de libertad.

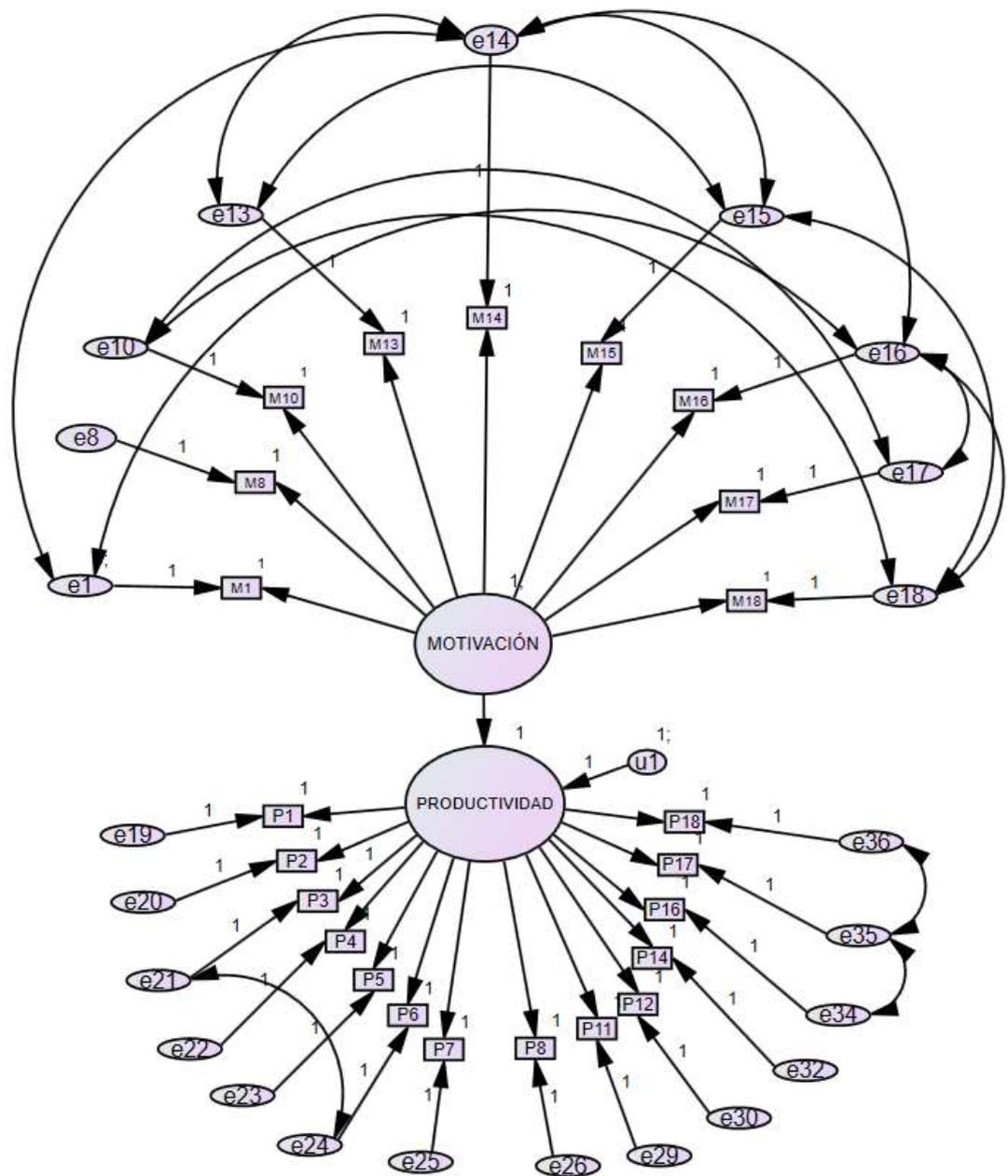


Figura 31 modelo de ecuaciones estructurales

El resultado del estadístico chi-cuadrado no reportó ser significativo lo que condujo en primera instancia a concluir que el modelo no cuenta con un buen nivel de ajuste. Sin embargo, Hair et al. (1999) afirmaron que el estadístico de verosimilitud chi-cuadrado es una medida fundamentada en la bondad de

ajuste, pero cuando no se obtiene la significación estadística no necesariamente se debe concluir que no existe una buena identificación del modelo. Los investigadores reportaron que una debilidad de la medida de chi-cuadrado refiere que es una medida muy sensible a las diferencias del tamaño muestral, sobre todo en aquellos casos en que el tamaño muestral supera los 200 casos (Chi3n & Vincent, 2016; Hair et al., 1999). A continuaci3n se muestra la tabla 40 con las medidas de bondad de ajuste.

Tabla 40

Medidas de bondad de ajuste

Medidas	Valores Recomendados	Índice de Ajuste
<i><u>Medidas de Ajuste Absolutas</u></i>		
Discrepancia Mínima (CMIN/DF)	Valores < .05	.0226
Error de Aproximaci3n Medio Cuadrático (RMSEA)	.05 a .08	.08
<i><u>Medidas Incrementales de Ajuste</u></i>		
Índice Tucker-Lewis (TLI)	Valores > .90	.83
Índice de Ajuste Comparativo (CFI)	Valores > .90	.863

Por ende, este aspecto no fue considerado como el único indicativo de un nivel de ajuste aceptable para el modelo. Esta situaci3n fue respaldada por otros investigadores, como es el caso de Chi3n y Vincent (2016) quienes afirmaron que no debería tomarse únicamente el análisis del estadístico de chi-cuadrado para juzgar la bondad de ajuste del modelo dado que es sensible al tamaño de la muestra. Por ello, otras medidas de ajuste fueron utilizadas para evaluar el ajuste del modelo.

A partir de dichos resultados se observaron otras medidas como fue el error de aproximaci3n medio cuadrático (RMSEA) cuyo intervalo recomendado comprendió rangos de valores entre .05 a .08 (Ho, 2014; Schumacker, & Lomax, 2010). Por ello, dado que el valor obtenido de RMSEA alcanzó una medida de .08 se pudo concluir que el modelo posee un buen ajuste; el CMIN/DF cuyos valores deben de ser menores a 5% obtuvo un 0.0226 lo cual quiere decir que posee un buen ajuste en el modelo.

De igual forma, como parte de la estimación de la bondad de ajuste del modelo se calculó las medidas de ajuste incremental recomendadas por Hair et al. (1999), cuyos resultados reportaron valores aproximados a .90; el TLI (índice de Tucker y Lewis) cuyo valor recomendado debe ser mayor a 90%, alcanzo un valor de 0.838; el CFI (índice de ajuste comparativo) cuyos resultados recomendados deben ser mayores a 90%, obtuvo un valor de 0.863, hechos que evidenciaron que el modelo posee un buen ajuste (Byrne, 2010; Chi6n & Vincent, 2016; Ho, 2014; Schumacker, & Lomax, 2010). Luego de haber examinado la bondad de ajuste del modelo se procedió a evaluar los resultados de la hipótesis propuesta, cuyos resultado están descritos en la Tabla 41 mostrada acontinuacion.

Tabla 41

Hallazgos del modelo estructural

RELACIONES HIPOTETICAS	PARAMETRO ESTANDARIZADO	P	RELACION
MOTIVACION-->PRODUCTIVIDAD	0,551	0,000	SIGNIFICATIVA

En virtud de los hallazgos, la primera hipótesis demostró que existe una relación significativa entre la motivacion empresarial y la productividad laboral. Por lo tanto, se confirmó el hecho de que en la medida que una persona se sienta motivado en su trabajo tendrá una reaccion positiva respecto a la productividad del mismo, aumentando finalmente la probabilidad de que la empresa mejore su productividad ($\beta = .551$; p-valor < .05).

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El presente estudio tuvo como propósito determinar el grado de incidencia que ejercen los factores que explican la teoría de Herzberg en el modelo. La teoría Herzberg ha sido ampliamente usada por otros investigadores para explicar el fenómeno de las pequeñas y medianas empresas .

Bajo este enfoque, la productividad laboral es influenciada de forma positiva por la motivación empresarial. La revisión de la literatura evidenció que existen factores de la motivación que inciden en la productividad laboral. La población considerada en el presente estudio fueron todos los individuos quienes se encuentran inmersos en las medianas empresas. La muestra evaluada fueron los empresarios quienes aceptaron participar de la medición del proyecto.

Como muestra válida se encuestó a un total de 200 colaboradores de las medianas empresas; en el estudio se logró identificar la incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios en el norte de la ciudad de Guayaquil.

El presente proyecto permitió observar que las variables estudiadas si cumplieron con la prueba convergente y discriminante por lo tanto se puede evidenciar que el modelo es bueno y que si puede evidenciar que las variables si cumplen su rol en el modelo.

Por ello, resultó importante contribuir en la investigación del fenómeno de motivación empresarial distinguiendo los contextos como unidad de análisis los empleados de las empresas de sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil. El presente estudio reconoció la importancia de promover la motivación dado que es un factor que favorece el crecimiento de la productividad de las sociedades. Así también, la revisión de la literatura destacó que la motivación se constituye como un motor que dinamiza la productividad de los mercados y los productos, convirtiéndose en una fuente de optimización de los resultados del personal.

Estos resultados constituyeron que la motivación empresarial sí incide en la productividad laboral. Sin embargo, las empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil no generan fuentes de motivación y dado esto no genera un aumento en el nivel de productividad de la compañía. Además, las empresas guayaquileñas manifestaron percibir una fuerte competencia en los mercados locales donde operan dado que la cultura de su empresa no es percibida como aceptable de parte de sus colaboradores internos.

5.2. Recomendaciones

En el caso específico de la productividad, una de las formas en la que se midió fue por medio de algunos indicadores que tienen las medianas empresas del Ecuador, es importante aquí buscar la participación de todos, que se sientan involucrados, motivados de esta manera se lograra productividad en las empresas.

Se comprometan a desarrollar conocimientos y habilidades para aumentar su capacidad y eficiencia, así como para experimentar nuevas formas de brindar un servicio a los usuarios del norte de la ciudad.

Las personas quienes conformaron la muestra de estudio pertenecieron a diversas empresas que prestan algún tipo de servicio.

Dicho hallazgo conduciría a reflexionar que es importante que el individuo perciba que se encuentra apto y preparado para emprender su negocio, pero a la vez, también es importante que el empresario perciba que posee un grado de control respecto a las actividades derivadas con la actividad empresarial, cuya creencia incide de forma indirecta en la relación entre la autoeficacia emprendedora e intención emprendedora, haciendo que las pequeñas y medianas empresas sean factible su a la horade brindar algún tipo de servicio.

También se recomienda hacer una línea de investigación futura sobre la motivación empresarial y la productividad laboral en otros sectores empresariales, así como en otras zonas de Guayaquil y del Ecuador.

Otra recomendación sería que se incluyeran nuevas metodologías que faciliten el estudio y que ayuden a expandir más el conocimiento sobre estos constructos y asi nos permita tener un mayor discernimiento de cómo mejorar la productividad en las diferentes empresas de nuestro entorno.

Para objeto de estudio, es necesario que se le incluyan nuevas variables que ayuden a explicar desde otro punto de vista las correlaciones existentes entre estos constructos, lo cual permitirá ampliar el entendimiento de estos contextos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araya-Castillo, L., & Pedreros-Gajardo, M. (2015). *Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009*. Revista de Ciencias Sociales (Cr).
- Arosemena, G. (2013). *Ecuador debe mejorar su productividad*. Ecuador: Selected.
- Bernal. (2015). Metodología de la investigación . (No. 001.42 B4564m Ej. 1 022619). Pearson,.
- Bonilla, M. A. (2017). *Motivación laboral*. Logos Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 2.
- Bòria-Reverter, S. C.-V.-M. (2014). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. . España: Cuadernos de economía, 35(97), 9-16.
- Bustamante. (2016). Pertinencia social y principios básicos para orientar el diseño de políticas de educación superior. Educación Superior y Sociedad (ESS) ISSN: 0798-1228/ISSN: 2610-7759 (En línea), 11(1), 181-196.
- Carrillo-García, C., Solano-Ruíz, M. D. C., M.-R., E., M., & Gómez-García. (2013). *Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios*. Rev. Latino-Am. Enfermagem.
- Castañeda Velasco, D. C. (2016). *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa "Concreteiras Granizo" (Bachelor's thesis, PUCE)*.
- Chavetano. (2000). En *Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo*. Cultura Educación y Sociedad, 2(1).
- Chiavenato, I. (2015). *Evaluación de desempeño. I. Chiavenato, Gestión del Talento Humano. Mc Graw Hill*.
- Deza Matias, A. H. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococho-Castrovirreyna, Huancavelica*.

- Echeverri. (2015). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. . *Estudios gerenciales*, 30(131), 184-189.
- Espinoza, L. S. (2015). *Modelo de motivación para organizaciones en Morelos*. Cuernavaca, México.
- Fernandez. (2015). Pertinencia social y principios básicos para orientar el diseño de políticas de educación superior. . *Educación Superior y Sociedad* .
- Fuentes, Jose Pablo Lacayo. (2017). **LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL**. Guatemala.
- Galeano. (2015). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad Eafit.
- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. (2014). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas*.
- Gonzales, B. J., & Fiorella, K. (2013). *Índice de Figuras*.
- Gonzalez, J. (29 de junio de 2017). *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/06/29/nota/6255031/ecuador-hay-mas-millon-mipymes-segun-ministerio-industrias>
- Graumann, C. F. (2013). *Fundamentos de psicología*.
- Herzberg. (2017). *La motivación intrínseca y la motivación extrínseca*. Obtenido de <https://psicologiamotivacional.com/la-motivacion-intrinseca-y-la-motivacion-extrinseca/>
- Herzberg, F. (2013). *New Approaches in Management Organization and Job Design*. *Journal of Industrial Medicine*.
- LeCompte, & Goetz. (2016). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. . Madrid: Editorial Morata.
- Lorda, S. C. (2016). El consentimiento informado: teoría y práctica. . *Med Clin (Barc)*, 100(17), 659-63.

- Malthus, Keynes, Diz, A., & Vergara. (2019). Primer ensayo sobre la población. Alianza.
- Mandujano. (2016). Teoría del muestreo: particularidades del diseño muestral en estudios de la conducta social. . REMA, 3(1), 1-15.
- Mankeliunas, M. V. (2014). *Psicología de la motivación*. Trillas.
- Márquez. (2016). Estrategias de afrontamiento del estrés en el ámbito económico: fundamentos teóricos e instrumentos de evaluación. . International Journal of Clinical and Health Psychology, 6(2).
- McClelland, D. C. (2014). *That Urge to Achieve. From Think Magazine 32, no. 6 (November-December)*. International Business Machines Corporation.
- McGregor. (1959). Teoría X y teoría Y. . Revista Pensamiento Imaginativo. Investigación, 4, 06-13.
- Meliá, J. L. (2015). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: . El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas, 5(2), 59-74.
- Navarro, S. (2015). *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango)*.
- Pineda, Alvarado, & Canales. (2016). Metodología de la investigación. . Metodología de la investigación,.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2015). *Administración*. Editorial Prentice Hall. Séptima Edición.
- Roura, J. R., & Sánchez, A. M. (2015). *La productividad y los servicios. La necesaria revisión de la imagen tradicional. Productividad y Competitividad de La Economía Española-ICE*. España.
- Tamayo. (2017). Diseños muestrales en la investigación. . Semestre económico, 4(7).

- Tenazoa, P. O. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, . periodo 2013.
- Torrecilla, O. D. (2013). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. Documento de Cátedra. Facultad deficiencias Políticas y sociales.* Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/intruduccin-al-clima-organizacional>
- Vega, M. C. (2016). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral . (Vol. 2). Univ Pontifica Comillas.
- Velasco Collaguazo, R. E. (2017). *Diseño de un modelo de motivación para aumentar la satisfacción del personal administrativo en la empresa Transportes Noroccidental CIA. LTDA (Bachelor's thesis, PUCE).*
- Viamontes, D. G. (2016). Satisfacción laboral. . Contribuciones a las ciencias sociales, 7.
- Vizcaíno Vélez, J. F. (2015). *Diseño e implementación de un modelo de medición de productividad para las fuerzas de venta de Banco Pichincha (Master's thesis, PUCE).*

ANEXOS

ENCUESTA

Edad: 18 – 30 30 - 40 40 – 50 50 – 60

Género: M F **Hijos:** Sí # _____ No

Estado Civil: Soltero (a) Casado (a) Divorciado (a) Viudo (a)

Nivel de instrucción: Básica Secundaria Pre-Grado Post-Grado

Nivel socioeconómico: Alta Media Baja

INSTRUCCIÓN: Estimado Sr. (a) trabajador, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es identificar los niveles de motivación en la empresa que labora en función de ciertos indicadores.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems de la encuesta con una X.

ESCALA DE VALORACIÓN

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

MOTIVACIÓN

FACTORES HIGIÉNICOS

SALARIO

1.- La empresa donde trabaja, ¿Le proporciona a ud. oportunidades de crecimiento económico?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

2.- ¿Los ingresos que ud. recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

3.- ¿El esfuerzo que ud. realiza en su trabajo está acorde con las retribuciones que recibe?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

PRESTACIONES

4.- ¿Cuenta ud. con días de vacaciones como parte de sus prestaciones en el trabajo?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

5.- ¿Recibe ud. alguna gratificación como parte de sus prestaciones en el trabajo?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

6.- ¿Está ud. afiliado al Seguro Social como parte de sus prestaciones en el trabajo?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

7.- ¿Tiene ud. participación en el reparto de utilidades como parte de sus prestaciones en el trabajo?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

CONDICIONES FÍSICAS DEL ÁREA DE TRABAJO

8.- ¿Lo motiva a ud. trabajar en un lugar con iluminación, ventilación y poco ruido?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

SEGURIDAD EN EL EMPLEO

9.- ¿Se siente ud. seguro y estable en su empleo?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

RELACIÓN CON EL JEFE

10.- ¿La relación laboral con su jefe es buena?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

SUPERVISIÓN

11.- ¿Lo motiva a ud. trabajar con supervisión cercana?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

12.- ¿Prefiere ud. trabajar con mucha libertad, sin supervisión directa o muy cercana?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

PROCEDIMIENTOS

13.- ¿Tiene ud. claro de quién depende en su trabajo?

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

FACTORES MOTIVACIONALES

REALIZACIÓN

14.- La empresa donde trabaja, ¿Le proporciona a ud. oportunidades de crecimiento profesional?

- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

RECONOCIMIENTO

15.- ¿Recibe ud. algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando hace bien su trabajo?

- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

16.- ¿Lo motiva a ud. que reconozcan su trabajo?

- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

17.- ¿El reconocimiento social que ud. tiene es igual al de quien hace funciones similares a las suyas?

- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

RESPECTO

18.- ¿Se siente ud. motivado cuando recibe de sus jefes y compañeros respeto por su persona?

- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

INSTRUCCIÓN: Estimado Sr. (a) trabajador, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es identificar los niveles de productividad en la empresa que labora en función de ciertos indicadores.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems de la encuesta con una X.

ESCALA DE VALORACIÓN

Siempre	A veces	Nunca
1	2	3

PRODUCTIVIDAD

EFICIENCIA

1.- ¿Alcanza ud. las metas propuestas en el menor tiempo posible?

- A) 1 B) 2 C) 3

2.- ¿Comparte ud. sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?

A) 1 B) 2 C) 3

3.- ¿Emplea ud. adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?

A) 1 B) 2 C) 3

4.- ¿Mantiene ud. una actitud positiva ante los cambios?

A) 1 B) 2 C) 3

5.- ¿Cree ud. que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?

A) 1 B) 2 C) 3

6.- ¿Considera ud. que tiene claro sus responsabilidades individuales?

A) 1 B) 2 C) 3

7.- ¿Le gusta a ud. participar en actividades de grupo?

A) 1 B) 2 C) 3

EFICACIA

8.- ¿Siente que el trabajo que ud. realiza asegura un producto de buena calidad?

A) 1 B) 2 C) 3

9.- En ausencia de su jefe inmediato, ¿Ud. asume responsabilidades?

A) 1 B) 2 C) 3

10.- ¿Observa ud. que el servicio de entrega del producto es oportuno al mercado?

A) 1 B) 2 C) 3

11.- ¿Toma en cuenta ud. las quejas de los clientes para mejorar su servicio?

A) 1 B) 2 C) 3

12.- ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?

A) 1 B) 2 C) 3

13.- ¿Efectúa ud. aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio para su equipo de trabajo?

A) 1

B) 2

C) 3

EFFECTIVIDAD

14.- ¿Piensa ud. que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?

A) 1

B) 2

C) 3

15.- ¿Cree ud. que la empresa debe darle prioridad a los recursos humanos?

A) 1

B) 2

C) 3

16.- ¿Se siente ud. productivo cuando realiza su trabajo?

A) 1

B) 2

C) 3

17.- ¿Participa ud. con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?

A) 1

B) 2

C) 3

18.- Como miembro del equipo, ¿Expresa ud. confianza y comprensión en las actividades de la empresa?

A) 1

B) 2

C) 3

19.- ¿Estima ud. que el volumen de producción actual podría tener una cobertura mayor del mercado?

A) 1

B) 2

C) 3

20.- ¿Considera ud. que la venta de productos tiene el impacto esperado en utilidades?

A) 1

B) 2

C) 3

¡Gracias por su colaboración!

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Naranjo Herrera, Jamil Jovanny** con C.C: # **1206445346** autor del trabajo de titulación: **La incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios en el norte de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniero Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **22 de marzo del 2019**

Nombre: **Naranjo Herrera, Jamil Jovanny**

C.C: **1206445346**

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Peralta Chuqui, Gabriela Stephania**, con C.C: # **0931260889** autora del trabajo de titulación: **La incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios en el norte de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **22 de marzo de 2019**

Nombre: **Peralta Chuqui, Gabriela Stephania**

C.C: **0931260889**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	La incidencia de la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios en el norte de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Naranjo Herrera, Jamil Jovanny y Peralta Chuqui, Gabriela Stephania		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Freddy Ronalde, Camacho Villagómez		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingenieros Comerciales		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	22 de marzo del 2019	No. PÁGINAS:	DE 134
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administrativa, Financiera y Talento Humano.		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Motivación, Productividad, resultados, empresas, colaboradores, comportamiento.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo tiene como objetivo determinar la incidencia que tiene la motivación empresarial en la productividad laboral de las medianas empresas del sector servicios del norte de la ciudad de Guayaquil. El método de investigación aplicado es el deductivo, se realizó un análisis cuantitativo, siendo su alcance correlacional. Para medir la correlación entre las variables se aplicó las herramientas estadísticas del SPSS, Excel y Amos. Se concluye la productividad laboral es influenciada de forma positiva por la motivación empresarial. La revisión de la literatura evidenció que existen cuestionamientos respecto a la concepción unitaria del concepto del control percibido de comportamiento que es uno de los factores motivacionales que explica la productividad laboral.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-967785506 o +593-990174228	E-mail: gabys_peraltac@hotmail.com jamilnaranjo1997@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Traverso, Paola		
	Teléfono: +593-999406190		
	E-mail: ptraverso2008@hotmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			