



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**IMPACTO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LOS INDICES DE
PRODUCTIVIDAD EN AGUAS POSEIDON C.A VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Autor: Valor M, Marielis

Campus Bárbula, noviembre 2022



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**IMPACTO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LOS INDICES DE
PRODUCTIVIDAD EN AGUAS POSEIDON C.A VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Tutor: Prof. Nohelia Duran

Autor: Valor M, Marielis

Campus Bárbula, noviembre de 2022



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES



ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp 1008
Periodo: 2S-2022

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado:

Impacto de la motivación Laboral en los Indices de Productividad en Aguas Poseidon CA Valencia Estado Carabobo

Elaborado y Presentado por: Marielis del Valle Valor Montenegro
Apellidos y nombres C.I. V-24.329.211

Estudiantes de la Escuela de Administración,
Bajo la tutoría de la Prof. : Nohelia Duran C.I: V-24.329.211

Hacemos constar que reúne los requisitos exigidos:

Aprobado

No Presentó

Nohelia Duran
V-7.135.386
TUTOR - COORDINADOR

JURADOS



Marielis del Valle
12.596.876.
MIEMBRO PRINCIPAL

Frilly
9119983
MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Valencia a los 03 días del mes de Noviembre del año 2022



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**IMPACTO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LOS INDICES DE
PRODUCTIVIDAD EN AGUAS POSEIDON C.A VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Tutor:
Nohelia, Duran

Nohelia Duran

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

Por. **NOHELIA, DURAN**

C.I. V-7.135.386

Campus Bárbula, julio de 2022



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**IMPACTO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LOS INDICES DE
PRODUCTIVIDAD EN AGUAS POSEIDON C.A VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

**Autor: Valor Marielis
Tutora: Duran Nohelia
Fecha: Noviembre 2022**

RESUMEN

En la empresa Aguas Poseidón C.A, se desarrolló este estudio con la finalidad de estudiar el impacto de La Motivación Laboral en los índices de Productividad, como este afecta y va de la mano con la productividad de la misma, este como factor que eleva la Calidad del trabajo, puesto que se considera, que, de estar motivados los trabajadores, prestarían una mejor atención al público y habría de seguro un crecimiento exponencial con respecto a las ventas. En cuanto a metodología, la investigación se desarrolló, con un diseño de trabajo de campo y documental. Las unidades de análisis estuvieron representadas por los seis (6) trabajadores de la empresa de diferentes áreas, operadores, ayudantes y choferes. Como técnica de recolección de datos se utilizó una guía de encuesta de forma dicotómica basado en diez (10) ítems de preguntas. Los datos recolectados fueron analizados y permitieron determinar que el personal encuestado no conoce completamente lo que concierne la motivación laboral respecto a los índices de productividad.

Palabras clave: motivación laboral, índices de productividad, ventas, impacto.

DEDICATORIA

Mi trabajo especial de grado va dedicado principalmente a mi hija Mirialis Antonella de 5 años de edad, el día de mañana cuando tenga mayor entendimiento, pueda hacerle entender que ningún sueño es demasiado grande para no lograrlo, que la vida va a encontrar rocas grandes, pero estas nunca serán un imposible para seguir con la meta, que todo aquello que se proponga siempre podrá lograrlo, con mucha disciplina y enfoque.

“Hija querida cuando logres leer esto quiero que sepas que todo lo que te propongas ahí estará mamá para apoyarte y ser tu fans #1, para decirte que si se puede y todo lo que puedes imaginar puedes lograrlo, siempre van a existir miles de motivos para desmayar, pero tu objetivo es tu principal impulso para levantarte y seguir, hoy escribo estas líneas para ti, ya mamá casi cumple su gran sueño y meta de vida ser ADMINISTRADOR COMERCIAL, gracias por llegar a mi vida a demostrarme que si pude y que contigo me hice más fuerte y mucho más valiente para continuar. Te amo con todo mi ser con amor para ti MAMÁ.

En segunda instancia y no menos importante para mí mami María Lourdes, la señora de carácter fuerte y un temple extraordinario, a la que siempre he seguido mis pasos, la que siempre ha creído en mí en lo largo de este trayecto, a ti mami solamente puedo decir GRACIAS POR CREER EN MI, gracias por ser mis fans #1, gracias por tantos años juntas, por tu amistad, tu amor incondicional, por ser mi compañera en todo el trayecto llamado VIDA, soy afortunada de tenerte TE AMO.

¡GRACIAS PAPÁ DIOS POR MIS CHICAS, MIS COMPAÑERAS DE VIDA

AGRADECIMIENTO

Principalmente gracias a Dios por darme vida y salud, por darme esa fuerza cuando creí que no podía más sentía una fuerza extraordinaria y nuevamente renovarme la confianza en mí, que si podía y pude. BENDITO SEAS PADRE SANTO.

Mi querida y amada hermana Marialis del Mar, gracias por creer en mí y en mi fuerza de saber que, si podía, escribo para ti estas líneas decirte que sigo tus pasos creí en ti como tú en mi hoy me toca a mí, Te amo Her.

Manuel Antonio gracias por ser mi compañero en todo este tiempo académico por confiar en mí, por siempre tener la seguridad que si podía y aquí estoy sé que es uno de tus grandes sueños verme con la Licenciada Marielis Valor, hoy simplemente te doy las gracias por tu apoyo incondicional, moral y económico por todo lo que hemos atravesado y tu apoyo jamás me ha faltado, sigues siendo tu ese personaje que en las malas, enfermedades, victorias y derrotas a seguido creyendo en mí y en mi más grande y anhelado sueño ser una profesional, gracias por todos estos años, por la hija que tenemos, gracias por creer en mí, por tu paciencia y fuerza en luchar para que este sueño se hiciera realidad, haz sido pieza clave para mí en todo este trayecto de mi vida llamado Universidad.

Un agradecimiento especial a mi tutora de trabajo de grado La Lcda. Nohelia Duran, que tengo la fortuna de ser mi tía y gran amiga, gracias por acompañarme en este trayecto tan importante de mi vida, gracias por tu paciencia y apoyo incondicional.

Con amor Marielis Valor

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTOS	VI
INTRODUCCION	8
CAPITULO I	
El Problema	
Planteamiento del Problema.....	10
Objetivos de la Investigación.....	13
Justificación de la Investigación	14
CAPITULO II	
Marco Teórico	
Antecedentes de la investigación	15
Bases Teóricas	18
Bases Legales	31
CAPITULO III	
Marco Metodológico	
Diseño y tipo de Investigación	37
Población y Muestra.....	40
Técnica e Instrumento de Recolección de datos.....	41
CAPITULO IV	
Análisis e Interpretación de resultados	
Análisis e interpretación de resultados.....	48
CAPITULO V	
Análisis.....	61
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
LISTAS DE REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	69

INTRODUCCION

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad. La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a toda organización.

La motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de aumentar y mejorar el desempeño de los trabajadores, ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto, lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de la empresa.

Asimismo, la motivación como fuerza impulsadora es un elemento de suma importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en el cual se le saca mejor provecho; al ser la actividad laboral la mayor parte de sus vidas, es necesario que se estén motivados por ella, de modo tal que no se convierta en una actividad rutinaria y monótona. El estar motivado hacia el trabajo conlleva a varias consecuencias psicológicas positivas, tales como: el sentirse competente, útiles, la autorrealización y mantener autoestima.

En virtud de lo expuesto, se plantea en este estudio con la finalidad de conocer el Impacto de la motivación laboral en los índices de productividad de la empresa Aguas Poseidón C.A Ubicada en Valencia estado Carabobo, considerando que la

motivación laboral forma base fundamental de las actividades diarias a ejecutar en este proyecto se presenta estructurado en cinco (5) capítulos.

Capítulo I se refiere al problema, se detallan su planteamiento y formulación, así como sus objetivos, tanto general como específicos y las razones que justifican el estudio.

Capítulo II presenta el marco teórico y se describen los antecedentes de la investigación, así como las bases teóricas, además de la definición de términos básicos que permiten conocer el tema de estudio.

Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos en la recolección de información y se presentan los resultados mediante barras porcentual y sus respectivos análisis.

Capítulo V se refiere al análisis que se llegó con el Impacto De La Motivación Laboral En Los Índices De Productividad En Aguas Poseidón y en este mismo se presentan las conclusiones y recomendaciones que pueden extraer los investigadores futuramente, y por último se listan las referencias bibliográficas consultadas que sirvieron como sustento a la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento el problema

La Motivación Laboral nace alrededor del año de 1700, en el continente europeo, cuando los talleres de artesanos tradicionales se transformaron en fábricas con maquinaria operada por cientos de personas, con intereses y formas de pensar diferentes a los intereses patronales, reflejándose esto en problemas de baja productividad y desinterés por el trabajo. Es así que la motivación laboral fue tomando fuerza en todos los ámbitos de la sociedad, ya que, se puede considerar que la motivación es el conjunto de razones que impulsa y que ayuda a manifestar los actos de las personas.

Los estudios de motivación, se remonta a la filosofía clásica, con autores como Sócrates, Platón o Aristóteles. Estos destacaban la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos. En la era moderna, fue Descartes quien aportó, la que se considera, la primera gran teoría de la motivación en 1622. Este fue el primero en asignar poderes de motivación exclusivos a la voluntad. Según la teoría desarrollada por René Descartes, todo acto de voluntad es realmente una actuación orientada. Posteriormente, Charles Darwin planteó el concepto de instinto que completó William James popularizando la teoría del instinto de motivación humana (Barrios, 2018).

Por otra parte, a mediados del siglo XX surgieron las primeras teorías que empezaron a tratar la motivación y, a partir de este momento, se empezó a relacionar el rendimiento laboral del trabajador y su satisfacción personal con su motivación a la hora de desarrollar su trabajo. A partir de las siguientes teorías, las empresas tomaron la decisión de analizar las siguientes interrogantes, tales como: qué es lo que buscan los trabajadores cuando desarrollan su trabajo; cuál es la escala de necesidad; qué desean satisfacer con su trabajo; cuáles son sus intereses; con qué trabajos se sienten más identificados; que tareas les reportan más; entre otros. El objetivo final de estos análisis era conseguir que los trabajadores se sintieran realizados como personas y como trabajadores mediante el desempeño de su trabajo dentro de la empresa.

Por un lado, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) fue creada en 1919, como parte del Tratado de Versalles que terminó con la Primera Guerra Mundial, y reflejó la convicción de que la justicia social es esencial para alcanzar una paz universal y permanente y desde entonces ha luchado por el bienestar del trabajador ya que es una agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), tiene como objetivos principales mejorar las condiciones de trabajo; promover empleos productivos para el necesario desarrollo social, así como mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo.(Velasco, 1999)

Al respecto, se asumirá la definición de motivación laboral de Robbins (2004), para efectos de esta investigación, expresa qué:

...La motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual, se entiende por necesidad un estado interno de la persona que hace que ciertas acciones resulten más atractivas (p.38).

La motivación laboral es la capacidad que tiene una organización para mantener una actitud positiva en sus empleados. Es importante saber que la motivación laboral de un individuo depende de muchos factores a saber, entre ellos están: su edad, su cultura o el nivel social. Tomando en cuenta esos factores se podrá identificar cual es la mejor motivación que se le puede proveer a las personas para que cumplan de la mejor manera con su trabajo.

El presente trabajo se centra en analizar el impacto de la motivación laboral en los índices de productividad en la empresa Aguas Poseidón C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, como factor que eleva la calidad del trabajo, puesto que se considera, que de estar motivados los trabajadores, prestarían una mejor atención al público y habría de seguro un crecimiento exponencial con respecto a las ventas e ingresos de la empresa, teniendo como resultado que la comunidad y empresas a servirles conocerá a la organización, su primer agrado siempre sea de atención al cliente y no solo en las ventas de sus productos, ya que la visión de la empresa es prestar un servicio de calidad siendo reconocido nacionalmente por la comunidad en cuanto al servicio de calidad, manteniendo la eficacia, eficiencia y su altos niveles de calidad.

Aguas Poseidón C.A. Ubicada en Valencia, estado Carabobo, fundada en el año 2020, es una empresa dedicada a la potabilización, envasado y reparto de agua para el consumo humano. Durante el transcurso del año ha atravesado diversas dificultades con respecto al entorno y motivación laboral, por el estado de insatisfacción que frecuentemente sus trabajadores sienten, por tener represión para el desarrollo eficaz en sus actividades.

Como consecuencia, en los últimos tiempos, se ha podido evidenciar que los trabajadores de la empresa de estudio, vienen presentando quejas recurrentes con respecto a las condiciones de ejecución del trabajo, debido a que no son respetadas las pautas básicas, que lo rigen, como lo son las horas de trabajo efectivo, y los horarios de descanso, lo que tienen a generar un ambiente en el cual, el personal tiende a experimentar, la percepción de estar sufriendo un proceso de alineación de sus labores, que desdibuja tanto su

individualidad, como su sentido particular de pertenencia a la organización, lo que apunta a un entorno de trabajo que genera una motivación a trabajar, por la valía del trabajo en si mismo, lo que se traduce en niveles crecientes de insatisfacción con la labor que se realiza, y las condiciones en que se ejecuta.

Por otra parte, esto ha originado una desarticulación progresiva del cumplimiento de las responsabilidades básicas que la legislación ha establecido para las empresas que laboran en el país, como el pago oportuno del salario, en los términos y condiciones fijados en las contrataciones, sean estas de naturaleza individual o colectiva, lo que se traduce en la disminución de los factores que generan satisfacción del trabajador con respecto a su puesto de trabajo, como la forma en la que está valorado y reconocido por quienes son sus superiores, y quienes comparten responsabilidades similares con él, dentro de la organización, lo que a la larga, va a generar a un trabajador insatisfecho, e incapaz de encontrar cosas que lo mantengan realmente motivado para el trabajo, lo que le va afectar por ende en su calidad de vida laboral, con los distintos aspectos que ello conlleva, también así entre otros factores motivacionales e higiénicos que para el enfoque teórico que la investigación aplica, la teoría bifactorial de Herzberg no es satisfecha bajo ningún motivo.

En función de lo explicado, se presentan las siguientes interrogantes:

Preguntas de Investigación

¿Cuál es el motivo que impacta la motivación laboral en los índices de productividad en la empresa Aguas Poseidón C. ¿A? ¿Cuáles son los tipos de motivación laboral predominantes en la empresa estudiada?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar el impacto de la motivación laboral en los índices de productividad en la empresa Aguas Poseidón C. A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, como factor que eleva la calidad del trabajo.

Objetivos Específicos

Identificar los tipos de motivación laboral predominantes en la empresa estudiada.

Precisar los aspectos sociotécnicos que inciden en la calidad del trabajo del personal de la empresa objeto de estudio.

Caracterizar los factores que configuran los índices de productividad en los trabajadores de la empresa Aguas Poseidón C. A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Justificación

Desde hace muchos años, la motivación juega un papel muy importante, porque constituye un factor que condiciona la capacidad para aprender y desempeñarse laboralmente, es decir, La motivación es un tema que genera controversia entre los teóricos que han definido su concepto, ya que gira en torno a diversos factores que influyen en el interés para realizar una tarea o actividad. Evidentemente, el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa depende de que tan motivadores estén los trabajadores, ya que el rendimiento laboral depende de un factor que está determinado por la motivación a los trabajadores.

Esté trabajo busca obtener una aproximación del conocimiento acerca de la motivación, que existe en los trabajadores de la empresa de estudio. Dicha investigación se podrán tomar como base para otros antecedentes, y además podrán ayudar los trabajadores de distintas áreas de trabajo a reflexionar y reconocer, que la motivación de cualquier persona es indispensable para lograr el éxito en cualquier actividad o profesión, además, permitirá resolver un problema de desconocimiento, en relación a la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores y sobre todo, porque permite explicar un hecho de manera objetiva, corroborándose algunas hipótesis y teorías vinculadas a la motivación y rendimiento laboral.

El estudio guarda relevancia porque los resultados beneficiarán a los trabajadores de la empresa Aguas Poseidón C. A ubicada en Valencia Estado Carabobo, por cuanto, se identificará la relación existente entre la motivación y el rendimiento laboral los trabajadores de la mencionada empresa, dando así el beneficio a la sociedad en general, y permitirá ampliar los conocimientos adquiridos por parte del autor durante los estudios y aplicarlos en el desarrollo profesional de cada uno, de igual forma este trabajo quedará como soporte, para futuros investigadores que deseen realizar estudios en el tema tratado.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes

En relación a los antecedentes de la investigación, Tamayo Tamayo (2004) expresa que:

En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación. El antecedente puede indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado. En la presentación del antecedente se busca aprovechar las teorías existentes sobre el problema. Consultando antecedentes nos libramos del riesgo de investigar lo que ya está hecho. (p.146).

En opinión del autor antes citado, Se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al nuestro, es decir, aquellos trabajos donde se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuestos objetivos similares; además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. Toda investigación, toman en consideración los aportes teóricos realizados por autores y especialistas en el tema a objeto de estudio, de esta manera se podrá tener una visión amplia sobre el tema de estudio y el investigador tendrá conocimiento de los adelantos científicos en ese aspecto.

En el presente capítulo se expondrá una breve reseña de las más relevantes investigaciones realizadas y las bases teóricas y legales que sustentan l planteamientos de este proyecto. Entre las investigaciones consultadas con respecto al impacto de la motivación laboral en los índices de productividad en este particular, como fundamento clave dentro del marco teórico y referencial, fueron estudiados los trabajos de investigación que se presentan a continuación:

En primer lugar, Alfaro, (2019) realizó una investigación llamada : “ Estrategias Motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral” En Farmatodo, C.A San Carlos Estado Cojedes, con el fin de optar por el título al Grado Académico de Magister Scientiarum, el autor se basa que Dentro de cualquier institución el recurso humano es fundamental para la gestión organizacional; Cabe destacar que no solo deben contar con un personal altamente calificado, si no con un personal altamente motivado y entusiasmado a desempeñar cada una de las funciones y actividades laborales con el fin de conducir al logro de los objetivos y las metas.

Es importante resaltar que la investigación realizada por Alfaro, (2019) presenta como punto de enfoque que se evidenciaron diferentes situaciones que probablemente afecten el desempeño de los trabajadores, como son excesiva carga de trabajo debido a la carencia de recurso humano, generando como consecuencia acumulación de tareas, afectando directamente los objetivos perseguidos por la institución, y no menos importante el estado de ánimo de cada uno de los colaboradores, lo que podría generar un clima organizacional desfavorable dentro de la institución.

El estudio está enmarcado en la modalidad proyecto de aplicación con un diseño de campo no experimental, utilizo como instrumento de recolección de datos un cuestionario con preguntas dicotómicas. Al finalizar la investigación concluyó que al aplicar constantemente estrategias motivacionales dentro de la empresa Farmatodo, C.A., la motivación del personal se mantendrá en niveles altamente satisfactorios.

En tercer lugar, Sáname, (2021) realizó una investigación denominada “Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019” Lima Perú, con el fin para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, en el trabajo antes mencionado el autor describió de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019. Utilizó el tipo de investigación cuantitativo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal,

con una muestra de 141 colaboradores, donde se tomó como base los instrumentos de investigación de motivación y de desempeño laboral.

Concluyó que la motivación, intrínseca y extrínseca, se correlaciona de manera positiva y significativa con el logro de Metas, siendo la motivación intrínseca la de mayor grado. Esto significa que a mayor motivación intrínseca en el trabajador mayor será su logro de metas, además señala, las dimensiones que caracterizan el desempeño laboral son competencia y le sigue las relaciones interpersonales.

Esto significa que el trabajador es competente para desempeñar su trabajo de manera eficiente. Asimismo, si el trabajador percibe que tiene los conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que la empresa compañía de seguros ubicada en Miraflores en Lima Perú necesita para lograr sus metas trazadas.

En tercer lugar, Vera (2019), realizó una investigación titulada “La motivación y su influencia en la satisfacción laboral de personal de Galletas Puig”, fue un trabajo de grado para optar por el título Especialista en Gerencia RRHH y RI, en la Universidad Católica Andrés Bello, Ubicada en Caracas, el trabajo aludido por el autor, es de suma importancia en virtud que el mismo es producto de una amplia investigación bibliográfica y trabajo de campo, el cual constituye un material importante para identificar el interés e impacto que tiene la motivación laboral en la empresa estudiada, el mismo fue elaborado con las técnicas de investigación adecuada.

En este sentido la empresa, Galletas Puig, fue el lugar donde se desarrolló, el estudio, estuvo representada por el personal administrativo, el cual estuvo conformada con cuarenta y cuatro (44) trabajadores de la empresa de los cuales, veintisiete (27) mujeres y diecisiete (17) hombres, con edades comprendidas entre los veintitrés (23) y cincuenta y cinco (55). El autor hace referencia que la confidencialidad, es la garantía de que la información será protegida y no será divulgada sin el consentimiento del dueño de la información.

Viendo la necesidad de la empresa en mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores. Se llevó a cabo una evaluación escrita (encuesta) para darles la oportunidad a todos lo que en la empresa laboran de expresar sus necesidad o inquietudes. El autor entre sus recomendaciones y conclusiones describe que tan solo un 59,09% está satisfecho, con los beneficios que les otorga la empresa, mientras que el 49,01% están insatisfecho.

Bases Teóricas

La Motivación Laboral, desde la perspectiva de los factores de higiene y factores de motivación

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría Bifactorial, establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores, son de naturaleza totalmente diferente, de los factores que producen la satisfacción. La teoría, parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables, y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso, se puede hablar de dos tipos de factores, que intervienen en la motivación en el trabajo.

Según la Teoría Bifactorial de Herzberg (1966) los factores motivacionales, Es importante destacar, que esta es una teoría que se basa en la motivación. Puesto que considera que la motivación es el factor que impulsa y compromete a las personas para que rindan mejor en el trabajo. Por eso es tan importante que los objetivos de la empresa coincidan con los intereses de sus trabajadores (Quiroa,2021).

Según Herzberg (1966), en su Teoría bifactorial expresa lo siguiente:

Frederick Herzberg desarrolla una teoría muy atractiva en la década de los 60' desde el punto de vista motivacional ya que estudia y analiza la motivación laboral desde una perspectiva externa en vez de desde la óptica de las necesidades humanas. Este modelo que

plantea Herzberg tiene una gran difusión y aplicación en el actual panorama empresarial. Su modelo de motivación se basa en la división de dos grupos de factores principales: los factores higiénicos y los motivacionales. (p.89)

Los factores de motivación, son los que hacen mención al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, como ejemplo podemos decir que se refiere: ascensos, libertad de decidir cómo hacer un trabajo, reconocimientos, entre otros. Los factores de higienes son aquellos que se enfocan principalmente en el contexto en el que se produce el trabajo y pueden desmotivar cuando no están presentes, entre ellos podemos mencionar para tener como ejemplo: salarios y beneficios, seguridad laboral, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico.

Factores Higiénicos

Los factores de higiene, engloban aquellos factores extrínsecos al trabajador y están principalmente asociados a la insatisfacción laboral, y están situados en el ambiente que envuelve al trabajador e incluye las condiciones que determinan el trabajo llevado a cabo por este. Se dice que estos factores son extrínsecos porque estos dependen de las decisiones de la empresa y la forma que esta tenga de administrarlos. Según Herzberg, a lo largo de la historia las personas encargadas de dirigir y gestionar las empresas solamente tenían en cuenta los factores higiénicos como medio para motivar o castigar al trabajador. Las compañías e industrias utilizaban premios e incentivos salariales, políticas de empresa flexibles y recompensas externas con el fin último de conseguir que los trabajadores produjeran en mayor cantidad (Salvador, 2018).

Es decir, los factores de higiene, aunque no motivan propiamente, deben ser tratados para “limpiar” el entorno de trabajo o la situación del trabajador de forma que no se desmotive, mientras que los factores de motivación sí que aumentan tu motivación y ganas por cumplir un objetivo. En esta teoría, lo contrario de satisfacción es no satisfacción y el

opuesto de insatisfacción es no insatisfacción, es decir, los factores que favorecen la satisfacción son independientes y distintos de los que producen insatisfacción.

Herzberg enuncia que cuando los trabajadores afirman sentirse satisfechos hacen referencia a factores motivacionales que están presentes en ese momento, pero no hablan de insatisfacción cuando estos factores relacionados con la satisfacción laboral están ausentes. En relación a esto, cuando un empleado se siente insatisfecho con el trabajo se refiere a la ausencia de factores higiénicos. Los trabajadores son fundamentales para el éxito de cualquier organización, ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee toda organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible, es necesario que los trabajadores tengan una buena satisfacción laboral y se sientan motivados, pues de estos factores depende su desempeño individual y grupal.

Factores de Motivación

La Teoría de los Dos Factores de Herzberg es una teoría sobre la motivación de los empleados. Esta teoría asume, por un lado, que los empleados pueden estar insatisfechos con sus trabajos. Esto a menudo tiene algo que ver con los llamados factores de higiene, como el salario y las condiciones de trabajo. Por otro lado, la satisfacción de los empleados tiene que ver con los llamados factores de motivación. Estos factores tienen que ver con las oportunidades de desarrollo, responsabilidad y apreciación. (Kuijk, 2018)

Bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la “desmotivación” ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

De acuerdo a Madero (2020) al citar la teoría de Herzberg (1966) expresa que:

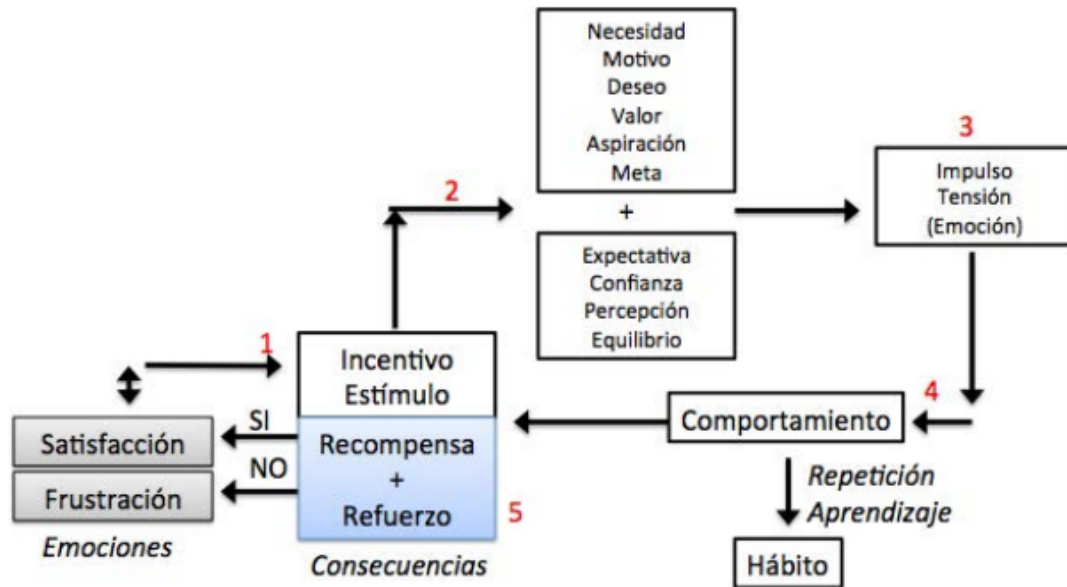
...el cual tenía el criterio que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando se sentía bien o cuando se sentía mal. Como aspecto distintivo, comparándola con la teoría de Maslow, se sustenta la motivación en el ambiente externo y en el trabajo del hombre y no en las necesidades humanas. Los factores motivacionales, Herzberg los llamó intrínsecos (p.5).

Este escritor considera que la actividad más relevante de un sujeto es el trabajo. Además, afirma que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son dos productos procedentes de dos tipos de experiencia diferentes. Por lo tanto, Herzberg es el primero que establece que los factores que producen insatisfacción en los trabajadores tienen un origen diferente a los factores que generan satisfacción. Los factores motivadores hacen mención a logro, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad y promoción.

El comportamiento humano puede explicarse mediante un ciclo motivacional, es decir, el proceso mediante el cual las necesidades condicionan el comportamiento humano, llevándolo algún estado de arrojo, es decir cuando ocurre una necesidad rompe el equilibrio del organismo y causa un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad o desequilibrio. Si el comportamiento de un individuo es eficaz, el encontrara la satisfacción de la necesidad. (Ver Gráfico 1)

Gráfico 1

Ciclo motivacional completo



Fuente: Valderrama (2010)

El gráfico 1 resume el ciclo motivacional completo a través de sus cinco etapas. Motivar (1) es un proceso que utiliza incentivos y estímulos para atraer el deseo (2) de los individuos por alcanzarlos. Un individuo se siente plenamente motivado cuando percibe un estímulo (3) que le obliga a realizar un esfuerzo y orientar sus comportamientos (4) para satisfacer el deseo. La satisfacción es un sentimiento de bienestar que tiene lugar una vez cumplida una meta, deseo, recompensa o refuerzo (5). Esta figura I representa el modelo básico de la motivación, punto de partida para la comprensión del presente trabajo especializado en el ámbito laboral.

A través de la motivación se pueden alcanzar los objetivos de la empresa. El factor humano tiene un papel fundamental ya que los individuos son los que realizan las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar. Sin personas la organización no existe, de estas dependen en gran moderación el éxito de dicha organización. Es de suma importancia que

las los trabajadores de la empresa de estudio, se encuentren debidamente motivadas para el logro de los objetivos organizacionales, de igual manera que los personales.

Llegamos a la conclusión que El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó factores motivadores) mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de factores higiénicos).

La clave, en este sentido, está en no confundir los factores de higiene con los de motivación. Algunos empleadores creen que con los primeros van a conseguir motivar a sus trabajadores; sin embargo, más allá del corto plazo, no resultan para nada eficaces. Para crear satisfacción hay que centrarse en factores “enriquecedores” del trabajo, de acuerdo con cada persona.

Aspectos sociotécnicos que inciden en la calidad del trabajo

La calidad de vida en el trabajo produce un ambiente laboral más humano, trata de cubrir las necesidades prioritarias de los trabajadores. Busca implementar las habilidades más avanzadas de cada trabajador y ofrecer un buen ambiente de trabajo que los motive a mejorar sus habilidades, la idea de los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Mas todavía, el trabajo no debe tener condiciones demasiado negativas, no debe presionar a los empleados no debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador, no debe ser amenazante ni demasiado peligroso.

Son abundantes los informes, manuales, procedimientos, y rutinas en una empresa. Sin embargo, y en relación a los puestos de trabajo que en una empresa coexisten y entre sí se relacionan, solemos carecer de sistema de evaluación del desempeño. Cada uno de los individuos definirán el éxito de diferentes maneras. Tenemos diferentes puntos de vista al respecto. Lo que para unos es un rotundo éxito, para otros no lo es tanto, e incluso puede considerarlo como fracaso. Esa disparidad de opiniones, a veces antagónicas ante un

mismo hecho, puede provocar conflictos importantes entre personas y departamentos en el seno de una empresa. (Cerdán, 2017).

La implantación del sistema ideal, con el que evaluar la calidad del trabajo de cada puesto del organigrama, debe permitirnos, además de dicha evaluación objetiva: fijar objetivos particulares a cada puesto, conseguir la implicación y el compromiso del que ocupa el puesto. Posibilitar la autoevaluación personal de mi desempeño en todo momento. Acceso a la evaluación de todo aquel que le interese y esté autorizado a informarse de la evolución del trabajo de cada trabajador.

Y por fin Mediciones precisas, para extraer conclusiones y evaluar objetivamente.

En este orden de ideas, Gracia, González y Peiró (1993) detallan que:

La Calidad del Entorno Laboral influye en la Calidad de Vida Laboral Psicológica que experimentan los trabajadores, por lo que es necesario atender tanto a los aspectos objetivos como a los subjetivos en la definición de este concepto. En concreto, siguiendo a las características de una organización que contribuyen a la Calidad de Vida Laboral son la seguridad en el trabajo, la paga y las primas, y aspectos relacionados con el desarrollo de los recursos humanos (oportunidades de formación y de progreso, el valor que la organización otorga a la creatividad, a la participación, y a la existencia de una buena comunicación). (p.163).

Por otra parte, los autores anteriormente mencionados indican que las características del puesto de trabajo que afectan a esa Calidad de Vida Laboral incluyen también aspectos básicos como la seguridad en el puesto, las condiciones del trabajo, y las características del puesto que llevan a una experiencia de trabajo enriquecedora (significativa y desafiante, variada, que proporciona autonomía y que permite asumir responsabilidades).

Así mismo, Espada (2019), señala que la perspectiva del entorno de trabajo comprende lo siguiente:

... el entorno de trabajo es una variable imprescindible a la hora de atraer y, por supuesto, fidelizar el talento. Trabajar en un entorno agradable y adaptado a las necesidades de las personas, que nos permita sentirnos cómodos, es fundamental para que nuestro rendimiento no decaiga. De hecho, según estudios recientes, además del salario, el espacio de trabajo se ha convertido en una de las variables más importantes para que los empleados decidan o no cambiar de trabajo. (p.2).

Dicho de otro modo, El entorno laboral saludable es uno de los factores más importantes en el desarrollo de una empresa. Es fundamental prestar atención a los elementos que contribuyen o perjudican el bienestar del trabajador. Hoy en día las personas tienen en cuenta su autorrealización. Esto pasa por trabajar en el sector que les gusta, desarrollar un proyecto atractivo y contar con un clima laboral adecuado en el que realizar las tareas diarias.

Al respecto, Slocum (2009), es muy exacto al decir que los aspectos que inciden en la calidad del trabajo como la manera en que pueden ser utilizadas en las empresas con “el propósito de motivar a los colaboradores, ya que esto ayuda a que los empleados de una organización realicen con mayor productividad sus actividades laborales” (p.124) realizadas diariamente, y de esa forma se pondrá tener unos excelentes resultados tanto en la productiva como satisfacción en los empleados.

Los factores que influyen en la voluntad y motivación de los trabajadores se pueden dividir en factores externos y factores internos a la empresa. Éstos últimos pueden ser gestionados por la compañía, mientras que los primeros son ajenos a ésta. A continuación, se muestra una tabla que sintetiza a modo de introducción, los factores motivadores que se van a detallar posteriormente, ya que todas las motivaciones de los trabajadores son internas y diferentes para cada individuo

Los factores que influyen en la voluntad y motivación de los trabajadores se pueden dividir en factores externos y factores internos a la empresa. Éstos últimos pueden ser gestionados por la compañía, mientras que los primeros son ajenos a ésta. A continuación, se muestra una tabla que sintetiza a modo de introducción, los factores motivadores que se van a detallar posteriormente.

Tabla 1

Tabla de los factores motivadores en las organizaciones empresariales

Factores externos a la empresa	Factores Internos a la empresa
Factores Individuales	Dinero
Ciclo Vital	Reconocimiento
Circunstancias personales	Trato de calidad
Contexto social y cultural	Promoción y capacitación profesional
	Formación
	Recreación laboral

Fuente: Peña (2015) **Modificado:** Valor (2022)

La tabla 1 resume los factores motivadores que no son responsabilidad de la empresa y definimos que los factores externos a la empresa son aquellos elementos que tienen su origen en el exterior y por lo tanto no pueden ser modificables desde dentro de la compañía. Lo único que tiene capacidad de control interno es la gestión de éstos. La forma en la que se gestione sí que influye en la motivación y satisfacción del empleado. Y los factores internos de la empresa son aquellos que sí pueden ser modificados, corregidos y actualizados por la misma por eso se entiende por factores internos Dentro de la empresa, a los trabajadores le acontecen hechos que son susceptibles de cambio y gestión por parte de

los directivos define a estos factores como resultados en los individuos. Estos factores modifican la motivación y la voluntad de los trabajadores a partir de implementar maneras de recompensar diferentes modelos de conducta.

Demostrar la clase de vida laboral, que deben exigir los trabajadores y garantizar los empleadores, demanda la oferta de empleos que proporcionen ocupaciones estables, salarios satisfactorios, reducción de jornadas de trabajo, planes recreativos y vacacionales, planes de jubilación, mejoras ambientales, participación en toma de decisiones entre otras, como indicadores básicos de un conjunto de reivindicaciones sindicales, que en efecto conducen a elevar la calidad del bienestar humano de los trabajadores, ocupados en distintos sectores de la producción y el trabajo.

Políticas de estímulo

Una vez analizados los factores que favorecen que los empleados estén más motivados, es interesante analizar la gestión de esos factores a través de estrategias con el fin de buscar la eficiencia de la compañía y la motivación de la plantilla de manera paralela. La solución a la actividad improductiva consiste en motivar a los empleados a través de la ganancia de objetivos y tareas concretas. Premiando los resultados, se obtendrán resultados y empleados motivados en la búsqueda de la eficacia de su trabajo y de la compañía.

En este particular, Guaviare (2021) cita Estímulos e Incentivos Laborales:

Conjunto de factores que inciden en el goce y obtención de una buena calidad de vida, existencia tranquila y un estado de satisfacción que fortalece la cultura organizacional a través de actividades que integran al trabajador en su esfera familiar, personal y laboral. Los incentivos pueden ser pecuniarios y no pecuniarios, los estímulos serán a través de obsequios o reconocimiento simbólico. El término Estímulos e incentivos laborales hace referencia al estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en un bienestar familiar y social (p.6)

Las personas que se incorporan a una nueva empresa entran con un grado de motivación alto y este va decayendo a lo largo del tiempo a través de un proceso gradual, si no se realizan correctas políticas de estímulo. Es común que el comienzo de este proceso se inicie con una situación concreta que resulta desagradable para el trabajador y finaliza en la total frustración que con el transcurso del tiempo termina en el hundimiento laboral y personal. A un trabajador desmotivado no se le puede motivar únicamente a través de factores motivadores, pero se pueden llevar a cabo políticas de estímulo. Los miembros cualificados de la compañía deben eliminar la desmotivación en primera instancia.

Factores que configuran los índices de productividad

La productividad es una medida de la eficiencia de la empresa y tiene mucho que ver con la puesta en marcha de circuitos de producción apropiados, la correcta organización de los diferentes elementos que configuran la organización y, especialmente, la optimización de los recursos de todo tipo, tanto humanos como técnicos y de infraestructuras. En principio, la productividad de una empresa o de una parte de su producción, como podría ser el proceso de fabricación de uno de los artículos de su catálogo, puede calcularse mediante una fórmula: es lo que se conoce como índice de productividad.

Los indicadores de productividad son herramientas aplicadas frecuentemente en la gestión empresarial, con el fin de evaluar el rendimiento y la eficiencia de los procesos en las empresas. Básicamente, sirven para medir la cantidad de recursos que utilizan las empresas para generar un producto o servicio en particular.

A través de un control efectivo de los procesos y con datos fiables y actualizados, los indicadores de productividad permiten identificar y corregir con antelación, los potenciales problemas y anomalías en las actividades de la organización, previniendo y evitando perjuicios a los clientes y la propia empresa. (Oliveira, 2017).

En este sentido, Drucker (2002) habla sobre los objetivos de la productividad y define los mismos de la siguiente manera:

...atraer recursos y ponerlos a trabajar es solo el comienzo. La función de un negocio es hacer que los recursos se vuelvan productivos. Todo negocio, por lo tanto, necesita objetivos de productividad en relación con cada uno de los tres más importantes recursos: tierra, trabajo y capital; y también en relación con la misma productividad en general, medir la productividad es el mejor método para comparar el management de diferentes unidades dentro de una empresa, y también para hacer esa comparación entre distintas organizaciones. (p38)

El continuo mejoramiento de la productividad es una de las tareas más importantes de todo gerente. Es también una de las más difíciles, pues la productividad es un equilibrio entre una gran variedad de factores, pocos de los cuales son fáciles de definir. El trabajo es solo uno de los tres factores de la producción. Y si la productividad del trabajo se logra haciendo que los otros recursos sean menos productivos, en realidad lo que hay es pérdida de la productividad.

Sobre este aspecto, Ramos (2016), es muy específica al citar a Drucker (2002) deja en claro que “para poder controlar sus propias realizaciones un gerente necesita saber más que cuales son sus metas, debe poder medir su labor y sus resultados en comparación con la meta” (p.1) es decir que todo gerente debería tener la información que necesita para medir su propia labor y debería recibirla con la suficiente anticipación para hacer los cambios que sean necesarios para obtener los resultados deseados. Y esta información debería ir al gerente mismo, no a su superior. Debe constituir el medio de autocontrol, no una herramienta para el control desde arriba.

La mejora de la productividad debe ser un trabajo permanente en las empresas, Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) encontraron que existe una correlación mayor entre el crecimiento de la productividad y los programas de gestión (programas que cambian el método de trabajo), que con las prácticas de trabajo actuales. Esto significa que, si las empresas han aplicado la mayoría de las prácticas de trabajo modernas y han logrado

grandes resultados iniciales, su mejora de la productividad, disminuye en otro momento si no hacen otro cambio radical y exitoso.

Sabemos que la productividad laboral hace referencia a los productos o servicios que se han producido según cada factor usado. Tenemos a Sisterna, (2021) es clara en decir que : “Podemos calcular la productividad laboral de un empleado pero también de máquinas, de equipos de trabajo, del capital invertido, entre otros”. Podemos decir que el objetivo será medir la eficiencia de cada recurso. Sin embargo, hay una serie de factores que alteran el rendimiento laboral. Sus efectos pueden ser devastadores para la productividad de cualquier trabajador o empresa, así que los tendremos en cuenta en el análisis de rendimiento laboral.

Tenga el tamaño que tenga una empresa, uno de los retos continuos a los que debe enfrentarse es conseguir una productividad laboral óptima por parte de sus trabajadores. En ese sentido, Arraut (2020) indica que hay factores especialmente relevantes que la determinan, entre ellos, resalto estos cinco:

- 1- **Energía y Actitud personales:** “La combinación de energía y actitud de una persona determinará en gran parte su productividad en cualquier contexto, laboral o no, por este motivo es esencial conseguir cuidar ambas, ya que especialmente la segunda puede verse afectada por variables externas”. Es decir que en otros términos podemos tomar como ejemplo lo siguiente: la actitud de otros compañeros, el ambiente físico de trabajo, el nivel de responsabilidad, la presión recibida, el número de procesos establecidos, entre otros elementos, pueden tornar una actitud potencialmente positiva en negativa.

- 2- **Equipamiento y Recursos:** Esto no es más que El equipamiento técnico adecuado, así como la formación y monitorización necesarias, son imprescindibles para alcanzar el nivel esperado de productividad en un puesto. Y, por supuesto, hay que tener en cuenta que la escasez de este factor afectará al anteriormente mencionado, pero también al siguiente.

- 3- **Objetivos:** La planificación y establecimiento de objetivos, con la dotación suficiente de recursos y de modo participativo, disparará la productividad laboral siempre que estos sean coherentes.
- 4- **Liderazgo:** En la fijación de objetivos y su seguimiento participará, por supuesto, el líder de equipo, de ahí que su personalidad y estilo influyan en la productividad. Un líder en quien confiar, honesto y equilibrado en la supervisión puede ser el impulso perfecto para elevar la productividad en cualquier departamento.
- 5- **Entorno:** Finalmente, las características físicas del puesto de trabajo son igualmente vitales para mantener la productividad laboral esperada. Desde el mobiliario, hasta la proximidad de los compañeros y equipamiento necesarios, así como la luz natural suficiente o una determinada decoración del espacio de trabajo influyen en la productividad, según ha quedado más que demostrado.

Estos factores expuestos anteriormente por el autor Arraut, (2020) enlazan directamente con el estudio que el psicólogo Fredrick Herzberg desarrolló a mediados del siglo XX para explicar mejor el comportamiento de los trabajadores en el trabajo. Los resultados que obtuvo generaron la conocida como “Teoría de los dos factores”, ya que apuntaba a dos grupos de elementos que determinan el comportamiento de las personas: los factores de motivación, que ayudan a lograr la satisfacción del individuo, y los factores de higiene, que aluden a aquellos elementos que se echan de menos o causan insatisfacción.

Factores que afectan la productividad de una empresa

Actualmente, la productividad se ha convertido en el principal problema de la mayoría de las empresas, puesto que existen muchas situaciones internas que afectan el rendimiento de los empleados y que muy pocos se han detenido a solucionarlas. Por eso se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de

operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella.

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice “por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello” (p.110), en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes.

Desde esta perspectiva, Herrera, Granadillo y Torres (2018), hacen referencia a los factores que afectan los índices de productividad de una empresa y que repercuten gravemente en los resultados de las empresas por ende explica que:

Muchas empresas concentran sus jornadas laborales entre 10 y 12 horas diarias con la finalidad de obtener mejores resultados, Falta de capacitación laboral, Uno de los problemas principales que reduce el índice de productividad en las empresas es la falta de capacitación del personal, Actividades multitareas, Erróneamente se compara la productividad, con la capacidad de poder trabajar en varias actividades a la vez. Períodos de descanso cortos, Además de las excesivas jornadas laborales, muchas empresas limitan los periodos de descanso. Malas condiciones laborales, Las bases que sustentan la productividad y el funcionamiento de una empresa, se crean a partir de las condiciones laborales en las que se desarrolla el personal. (p.3).

Ya hemos visto anteriormente la importancia de la productividad en una empresa es fundamental. Por otra parte, tenemos a Jiménez (2022) indica que: “Muchos líderes se preguntan cómo se puede aumentar la productividad en la empresa. Buscan métodos para medir la productividad y formas de elevarla. No obstante, lo primero que debemos

identificar son los errores que podemos encontrar por el camino. Los fallos más habituales en la búsqueda de la productividad empresarial son los siguientes”:

- 1- **La falta de información:** La capacitación de personal, cuando es insuficiente, crea muchos problemas. No es solo una cuestión de tiempo en ejecutar tareas. Es decir, el aprendizaje continuo es clave para no caer en este error. Los empleados deben actualizarse en nuevas dinámicas, métodos y herramientas para estar en contacto con la realidad de su sector. Y las empresas, por supuesto, deben fomentar y facilitar que sus equipos aprendan y se modernicen.
- 2- **Jornadas Laborales Extensas:** Cuando nos preguntamos cómo aumentar la productividad de la empresa pensamos que más horas equivale automáticamente a más productividad. Esto no es así. De hecho, pasar 10-12 horas seguidas de trabajo es una fuente de cansancio que puede empujar a los empleados al burnout o "síndrome del trabajador quemado".
- 3- **El Multitasking:** Otro mito difícil de derribar es el que considera que la capacidad multitarea es buena para la productividad. En realidad, estar pendientes de más de una tarea a la vez reduce nuestra capacidad de concentración. Y sin concentración es más difícil ofrecer un resultado excelente y que marque la diferencia. Hay que distribuir las cargas de trabajo de forma equitativa y calendarizar las entregas de proyectos con espacio suficiente entre sí. En roles como un coordinador de equipos la habilidad multitasking es necesaria, pero en su justa medida.
- 4- **El clima Laboral:** Pero la mala relación entre compañeros y la frustración ante un líder que no sabe dirigir afectan mucho a la productividad. Factores ambientales como el lugar de trabajo (falta de luz y espacio) también influyen. Mejorar el clima laboral requiere de mucha comunicación, crítica constructiva y la capacidad de ser justos con todos los miembros del equipo. Es una tarea complicada pero su impacto en el bienestar de los empleados y, en consecuencia, su productividad es muy elevada.

- 5- **La falta de promoción interna:** Un trabajador necesita retos para motivarse. Estímulos que le permitan superar barreras y llegar a nuevas metas. La empresa debe diseñar planes de carrera adaptados a cada perfil laboral que sirvan de guía para que los empleados puedan prosperar en su puesto.

Los autores hacen énfasis en los principales aspectos que afectan directamente la productividad de una empresa, y que no se deben hacer, Para que el personal mejore el nivel de productividad, es deber de la empresa brindarle el ambiente y los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas los cuales no sólo favorecerán a la organización, sino que también propiciarán el crecimiento profesional de los empleados, la motivación y el compromiso.

Bases Legales

Las bases legales son documentos oficiales que previenen tanto a la marca como al participante de todas las acciones relacionadas a una promoción online. A través de este tipo de documentos se detallan varios aspectos legales. El Marco Legal que sustenta este estudio está relacionado con la gestión del Impacto De La Motivación Laboral En Los Índices De Productividad, por ser este el objeto de estudio en la presente investigación, Se citan como fundamentos legales: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, La Ley Orgánica de los Trabajadores y Trabajadoras y la ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. A continuación, se presenta el marco legal que sustenta el presente estudio:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Es la Carta Magna vigente en Venezuela, adoptada el 15 de diciembre de 1999, y el 15 de febrero de 2009, le fue introducida la Enmienda N.º 1. Fue impulsada por Hugo Chávez, recibiendo un gran respaldo de diversos sectores y el rechazo de los partidos tradicionales. El presidente de la República y sus seguidores la llaman la Constitución

Bolivariana, por inspirarse en los ideales de Simón Bolívar y su ideología el Bolivarianismo, además establece el inicio de la Quinta República de Venezuela. El Origen de la Constitución se remonta al 2 de febrero de 1999, en la toma de posesión como Presidente Constitucional de la República de Venezuela en el Capitolio Federal reunido el Congreso Nacional Hugo Chávez pronunció el juramento de ley. Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, Número 36.860

En este orden de ideas el Artículo 87 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) señala lo siguiente:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p.30)

Se considera que el derecho al trabajo y la irrenunciabilidad a los derechos laborales en la República Bolivariana de Venezuela, vela por satisfacer las necesidades más básicas del individuo al proveerle estabilidad laboral, además de que el trabajo le proporcione un modo de vida digno. Estas etapas van ilustrando de forma ascendente la jerarquía de necesidades que plantea Maslow. Pese a que el bienestar que aboga este artículo de la carta magna para los trabajadores no se considera comunes denominadores al bienestar y la motivación, aunque múltiples incidencias poseen, o al menos la idea del bienestar es una necesidad insatisfecha que impulsa al ciudadano a pertenecer a la comunidad, trabajadora, obrera, sindical o administrativa en la que este se sienta más a gusto.

En este sentido el artículo 90 de la Constitución de la república Bolivariana de Venezuela (1999) indica que:

La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras. (p.32)

En este artículo se habla de la jornada laboral, su duración diaria como semanal, habla sobre las horas extraordinarias que ninguna persona está obligada a trabajarlas de las horas de esparcimiento, y de las vacaciones, es decir que está sustentado en la ley que ningún trabajador in embargo, el hecho de que el personal trabaje más, no quiere decir que sea más productivo. Al contrario, el cansancio produce bloqueos mentales que afectan por completo la productividad. No se trata de la cantidad de tiempo que tu personal invierta, sino de la calidad de sus resultados. Administra el tiempo de forma adecuada implementando actividades que los ayuden a eliminar el cansancio, despejar la mente y, al mismo tiempo, mantenerlos interesados en desempeñar correctamente su puesto.

Ley Orgánica Del Trabajo, Los Trabajadores Y Las Trabajadoras (2012)

La Ley Orgánica del Trabajo surgió como consecuencia de las importantes contradicciones surgidas con la instauración del modelo neoliberal, que en Venezuela vivió su momento de mayor intensidad a partir del año 1989. La ola privatizadora de entonces, entre otras medidas económicas de gran impacto social, impulsó una serie de luchas sociales que llevaron al reordenamiento de una serie de reglamentaciones dispersas en diversas normas de distinta categoría, remozando de esta manera el contrato social existente.

Artículo 312 de la Ley Orgánica Del Trabajo, Los Trabajadores Y Las Trabajadoras (2012) expresa que:

El trabajador y la trabajadora tienen el derecho a la formación técnica y tecnológica vinculada a los procesos, equipos y maquinarias donde deben laborar y a conocer con integralidad el proceso productivo del que es parte. A tal efecto, los patronos o patronas dispondrán para el trabajador y la trabajadora cursos de formación técnica y tecnológica sobre las distintas operaciones que involucran al proceso productivo. (p.195)

En tal sentido, este artículo trae la disposición que todos los trabajadores y trabajadoras de una empresa, tienen el derecho hacer capacitados antes y durante su jornada laboral, con el cumplimiento de este artículo los patronos deben de dar a sus trabajadores cursos formación técnica y tecnológica sobre las distintas actividades que lo involucran en todo el desarrollo del proceso productivo, no se trata de formar por formar, o hacer un curso porque lo subvencionan, hay que elegir cuidadosamente tanto a las personas que formamos como el contenido de la formación que van a recibir. Las personas elegidas deben estar motivadas para aprender y el contenido de los cursos tiene que resultar adecuado al trabajo que desarrollen o vayan a desarrollar. Y así tener unos resultados positivos y óptimos en cada producto terminado.

Artículo 189 Aprovechamiento del tiempo libre y turismo social de la Ley Orgánica Del Trabajo, Los Trabajadores Y Las Trabajadoras (2012) indica que:

Los patronos y las patronas facilitarán en lo posible que dentro del tiempo de vacaciones el trabajador o la trabajadora, sus familiares y dependientes puedan utilizar el tiempo libre, creando programas de turismo y entretenimiento de carácter social, deportivo y otros de similar naturaleza. Se tomarán en cuenta los acuerdos que se realicen con las organizaciones sindicales, los consejos de trabajadores y trabajadoras, consejos comunales y cualquier otra institución que tenga como finalidad facilitar una mejor calidad de vida a los trabajadores, las trabajadoras y sus familias. (p.148)

Este artículo hace referencia que la idea principal de esta parte es que los trabajadores tengan unas vacaciones agradables junto a su familia, de ser posible con actividades culturales, deportivas, entre otros, debiendo colaborar en ello el patrono además de los sindicatos, consejos comunales y cualesquiera otras instituciones que tengan por objeto mejorar la calidad de vida y estabilidad emocional de cada trabajador. Este es el sentido del artículo 189 y nos hace pensar que con toda esa ayuda el trabajador regresará optimista y con las fuerzas redobladas lo cual es bueno para él y para la empresa.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)

Surgió en la República Bolivariana de Venezuela como una normativa derivada a la Ley Marco de Seguridad Social que incluye, además de una gama de cotizaciones que todavía se encuentran vigentes, una serie de normas que deben adoptar las empresas con el propósito de preservar la integridad física y salud de sus trabajadores, el mejoramiento de medidas de seguridad en las instalaciones de la empresa, determinación de los procesos peligrosos, capacitación a los trabajadores, prevención de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y responsabilidad de la empresa antes de infortunios laborales.

Artículo 11. Aspectos a incorporar en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).

La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos:

1. El establecimiento y aplicación de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
2. La inspección y supervisión de las condiciones y medio ambiente de trabajo, así como los mecanismos y políticas de coordinación y cooperación entre los órganos y entes competentes en el área de prevención, salud y seguridad en el trabajo y de utilización del tiempo libre, descanso y turismo social a nivel nacional, regional, estatal, municipal.
3. La formación, educación y comunicación en relación con la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y la prevención de

los accidentes y las enfermedades ocupacionales, así como la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y sus familiares como valor agregado al trabajo.

4. La promoción de la organización de trabajadores y trabajadoras, empleadores y empleadoras, trabajadores y trabajadoras con discapacidad laboral y de otros grupos sociales, para la defensa de la salud en el trabajo.

5. El amparo y la protección de los trabajadores y trabajadoras que actúen individual o colectivamente en defensa de sus derechos.
(p.2)

De tal manera, este artículo se basa que este es un conjunto de objetivos, acciones y metodologías para prevenir y controlar factores y condiciones de riesgos, es decir Toda empresa deberá elaborar e implementar un programa de seguridad y salud en el trabajo, adecuado a su realidad, este programa debe estar conformado por profesionales de las distintas disciplinas, en el área de seguridad y salud en el trabajo quienes gozaran de independencia y autonomía respecto a las partes. Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo son gratuitos para los trabajadores y las trabajadoras del patrono, patrona, o cooperativas y otras formas asociativas de carácter, comunitario de carácter productivo o de servicios.

Por otra parte, el artículo 53 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2007) expresa que:

Derechos de los Trabajadores. Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. (p.10)

Este artículo, se basa en los insumos de trabajo que son aquellos equipos usados por el trabajador para su protección física, al ejecutar una determinada tarea, en el cargo que desempeña en el proceso productivo. Deberán garantizar condiciones seguras y cómodas al trabajador en la actividad laboral. Estos equipos deben tener certificaciones de calidad de acuerdo a las Normas Venezolanas COVENIN vigentes. En caso de no existir la norma

para un equipo, deben suministrar un certificado de calidad de conformidad con la Normas internacionales o en su defecto, con la norma de su país de origen, donde se especifique que cumple con los requisitos mínimos de seguridad para el cual fue diseñado.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El instante en que se concibe una investigación, consigo atraen una serie de procedimientos definidos por técnicas, instrumentos, estrategias para el estudio a desarrollar. Según la perspectiva de Balestrini (2006) plantea el marco metodológico como:

El conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p.125).

La serie de sistemas y procedimientos fundamentales para el adecuado proceso de construcción y ensamblaje del marco metodológico, son conocidas por la capacidad de describir y analizar los supuestos planteados en el estudio, dentro de sus competencias también se halla la capacidad de reconstruir datos a partir de los conceptos teóricos universalmente aceptados. Estos procesos de investigación tienden a ser rigurosos y exigentes para otorgarle la mayor credibilidad al objeto de estudio.

Naturaleza de la investigación

Diseño de investigación

A partir de la definición de Palella y Martins (2010), afirma que el diseño no experimental puede comprenderse por la técnica implementada para estructurar el método y regimientos a seguir con respecto al objeto estudiado.

es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos (p.87).

El diseño de la investigación será experimental o no experimental, en el caso de la empresa Aguas Poseidón, C.A. las variables no serán manipuladas por los autores, ya los hechos están plasmados en los registros de control de la organización. La data es presentada en tiempo un contexto real para, estudiado y ser así el autor capaz de deliberar en su línea de investigación las técnicas de recolección de datos a aplicar.

Tipo de investigación

Lo que acepta Arias (2006) como uno de los tipos de investigación se refiere a:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Esta investigación obtuvo distintos tipos de niveles dentro de las cuales una de ellas es la investigación de campo, que esta consistió principalmente en la acción de tomar riendas en la recolección de datos, todas hechas directamente en el campo de estudio y la ventaja que estas permiten es no poder manipular la información de los hechos acontecidos, siquiera se puede controlar ninguna variable, estas características son las que someten a la investigación del campo a ser de tipo no experimental.

Nivel de investigación

La naturaleza de la investigación a aplicar es de carácter descriptivo, siendo así, Carrasco (2005) expone que:

La investigación descriptiva responde a la pregunta ¿cómo son? ¿dónde están? ¿cuántos son? ¿quiénes son? etc: es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto, histórico y determinado (p.41).

Surge el nacimiento de diversas interrogantes en el momento que el investigador inicio el proceso de búsqueda, pero cada uno de estos factores ya existentes, no son resultado de experimentos, sino condiciones que para el entorno incluso podrán apreciarse como naturales. La finalidad de este tipo de investigación fue llevar acabo el conocimiento a través de investigaciones hasta el más mínimo detalle y tomar como objeto de estudio las variables que se presentaron con la finalidad de llevar acabo la investigación presente.

Por otra parte, con respecto a la teoría de nivel de investigación, Noguera Ramos (2003) expresa que:

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Pero la investigación descriptiva no se limita a la mera recolección de datos, la meta de los investigadores competentes es la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables (p.30).

Con la teoría antes mencionada se pudo alcanzar hasta el más mínimo detalle con respecto a situaciones, costumbres y actitudes predominantes de cada uno de los individuos, este método consistió en el alcance de metas mediante la cual dicha investigación fue diseñada meticulosamente para cada una de las variables que influyeron en el objeto antes mencionado. Además de las competencias descriptivas, esta línea a posterior también

ofrece las bondades de la predicción mediante la identificación de relaciones existentes entre 2 (dos) o más variables.

Población y muestra

Población

En este orden de ideas, Hurtado y Toro (1998), son puntuales al señalar que la “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo”. (p.79). Por lo tanto, se asumió que la población es el conjunto que llamamos universo, puede limitarse a un entorno determinado, pero desde el macro, el concepto pertenece al conjunto que conforma al todo.

En el caso de esta investigación, la población estuvo integrada por una totalidad de seis (6) trabajadores, que va a representar la misma totalidad de la muestra.

Muestra

Para De Barrera (2008), el concepto de muestra viene comprendido por el tamaño de su población:

La población es tan grande o inaccesible que no se puede estudiar toda, entonces el investigador tendrá la posibilidad de seleccionar una muestra. La muestra no es requisito indispensable de toda investigación, eso depende de los propósitos del investigador, el contexto, y las características de sus unidades de estudio (p.141).

Cuando la población es infinita o excesivamente grande, en términos de objetividad o factibilidad financiera asumir como objeto de estudio a todo el universo existente será un

despilfarro de tiempo y recursos, por consiguiente, se tomará una muestra prudente la cual será lo suficientemente competente como para sustentar la meta del estudio con bases de estudio. Todo dependerá a los propósitos y fines del investigador, pues la muestra no es requisito indispensable para la investigación.

Como es una población finita, se procedió a estudiar el total de población la cual estuvo compuesta por seis (6) trabajadores de la empresa antes mencionada.

Por todo lo antes expuesto, se muestra mediante una tabla donde se evidencia que la población de la empresa de estudio es igual a la muestra:

Población	Seis (6) Trabajadores
Muestra	Seis (6) Trabajadores

Fuente, Valor (2022)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La estructura de la investigación se vio comprendida en la técnicas implementadas para la recolección de datos, estas técnicas se irán amalgamando de acuerdo a la naturaleza de la investigación y la meta que posee el investigador con respecto al hallazgo a demostrar, se basó en las actividades y procedimientos que marcaron las pautas para la reestructuración y organización del objetivo de estudio, gracias a estos implementos la organización para la cual fueron aplicados en la misma se hace adecuado a la presente investigación basado a los autores antes mencionados. (Hernández; Fernández; Baptista, 2010).

En este mismo sentido Sabino (2000) comprende por instrumento a “Cualquier recurso que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer información.” (p.145). El estudio de los fenómenos expresados dentro de la investigación estuvo en las diversas naturalezas, y es en donde la función del autor es cumplir a cabalidad con las

competencias requeridas para demostrar el conocimiento, la resolución o al menos la causa del problema planteado.

Observación

La aplicación de la técnica se basó en la antigüedad, cuya fecha de primeras aplicaciones es desconocida. Esta técnica adquiere utilidad desde su concepción, para Pardinas (2005) “Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos” (p.89). Pues apporto a dicha investigación la percepción del hombre con respecto al estudio... Donde el hombre expresa el entorno que le rodea y somete a juicio propio sus sentidos mediante su uso sistemático para la obtención de datos, este recurso investigativo tiende a proveer datos de orden subjetivo con respecto a la realidad experimentada por cada individuo.

Revisión documental

Así mismo expone Valencia (2008) las competencias que demuestra como recurso de investigación:

La revisión documental permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos; rastrear 3 preguntas y objetivos de investigación; observar las estéticas de los procedimientos (metodologías de abordaje); establecer semejanzas y diferencias entre los trabajos y las ideas del investigador; categorizar experiencias; distinguir los elementos más abordados con sus esquemas observacionales; y precisar ámbitos no explorados (p.2).

La etapa que requiere de cualidades con respecto a ser meticuloso se representó en la revisión documental, pues esta se encargó de auditar la data que entra al estudio para evitar que esta se infle de forma innecesaria y evitando contracciones con respecto al

rendimiento de la misma, se encargó de la observación en cuanto al respeto de las estrategias metodológicas y se enfocó en el problema de estudio dentro de la organización.

Encuesta

Por consiguiente, Trespalacios, Vázquez y Bello (2005), comprenden por encuesta:

...instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (p.96)

La Herramienta fundamental se basó en la estadística descriptiva, pues sin la encuesta la carencia de datos objetivos causo vertiginosamente caídas en la credibilidad del proyecto, la encuesta también es una herramienta bastante dócil, que permitió a través de distintos medios de su aplicación, bien sea vía personal, telefónica, web. Este conjunto de modalidades permitió al investigador aplicar su estudio de forma exhaustiva y de forma masiva, ya que al distribuirlo a la población estudiada solo queda de parte del investigador concluir sus resultados.

Guía de observación

En consecuencia, Navarro (2013), considera que para la aplicación de esta guía:

Una de estas alternativas consiste en la utilización de una escala de calificación, la cual se compone de parámetros, previamente establecidos por el observador y en los cuales fijará su mirada. Estos parámetros agrupados, en una lista de cotejo y empleada como guía de observación proporcionan al observador, la oportunidad de valorar de forma cualitativa y cuantitativa, el desempeño del docente observado.

La guía de observación está compuesta de sistemas y procesos determinísticos capaces de prever a la investigación data lo suficientemente segura y creíble para el investigador, este sistema consto de parámetros agrupados en una lista de cotejo, lo que fungieron como guía de observación para el observador, una vez aplicadas estas técnicas se apreció la incidencia de ambos paradigmas de acuerdo a la naturaleza del estudio, más esta herramienta permitió tomar información de ambos paradigmas.

Cuestionario

El cuestionario permitió determinar la respuesta a ciertas interrogantes mediante preguntas, y el alcance de este instrumento no estuvo limitado a una sola variable, pues el cuestionario podrá poseer un orden determinado de preguntas capaces de condicionar las respuestas encaminando o parcializando el resultado o simplemente haciendo una búsqueda imparcial capaces de obtener respuestas objetivas del objeto a estudiar (Hurtado, 2000).

Fichaje

Según Lucarelli y Correa (1993) se acepta como fichaje a “esta técnica puede dar lugar a nuevas organizaciones del tema que se estudió, a través de las relaciones que se establecieron con otros fragmentos fichados. Se pudo confrontar información y puntos de vista, diferenciar datos, complementar otros” (p.98). A través de la recolección de datos esta técnica aparto fragmentos pertinentes al objeto de estudio, es capaz de someter en tela de juicio a investigaciones previas de acuerdo a lo archivado, incluso la complementación y contraste de datos también se hallan validos dentro de esta idea.

Estrategia metodológica

En la organización Aguas Poseidón, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo se aplicaron las estrategias metodológicas pertinente para hallar respuesta a la pregunta que dio inicio a toda la faena investigativa, la información será representada en 3 (tres) cuadros netamente descriptivos con las estrategias de cada variable estudiada.

Objetivo General: Analizar el impacto de la motivación laboral en los índices de productividad en la empresa Aguas Poseidón C. A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, como factor que eleva la calidad del trabajo.

Objetivos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Identificar tipos de motivación laboral predominantes en la empresa estudiada	Motivación laboral	Implicación del factor humano a través del reconocimiento en los procesos internos de la organización	Sueldos	-Desempeño -Productividad -Puntualidad	-Observación -Revisión documental -Encuesta	Departamento de recursos humanos de la empresa Aguas Poseidón, C.A.
			Bonificaciones	- Responsabilidad -Cargo -Jerarquía	-Guía de observación -Fichaje	
			Ascensos	-Especialización -Tiempo en la compañía -Liderazgo	-Cuestionario	

Fuente: Valor (2022)

Objetivo General Analizar el impacto de la motivación laboral en los índices de productividad en la empresa Aguas Poseidón C. A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, como factor que eleva la calidad del trabajo.

Objetivos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Precisar los aspectos que inciden en la calidad del trabajo del personal de la empresa objeto de estudio	Calidad del trabajo	Es el resultado final obtenido de una serie de tareas donde al terminar la misma se deben tomar en cuenta los siguientes factores: Ética, producto terminado, tiempo de entrega, cumplimiento de normas.	Producto terminado	-Presentación Homogeneidad -Operatividad	-Observación -Revisión documental	Personal operario de la empresa Aguas Poseidón C.A
			Tiempo de entrega	-Velocidad -Productividad -Dinamismo	-Encuesta -Guía de observación -Fichaje	
			Ética laboral	-Cumplimiento de normas -Capacitación -Inducción	-Cuestionario	

Fuente: Valor (2022)

Objetivo General: Analizar el impacto de la motivación laboral en los índices de productividad en la empresa Aguas Poseidón C. A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, como factor que eleva la calidad del trabajo.

Objetivos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Caracterizar los factores que configuran los índices de productividad de los trabajadores de la empresa Aguas Poseidón C. A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo	Índices de Productividad	Son aquellos datos en los que la organización mide el desempeño de la planta: Volumen de venta, volumen de desperdicio, volumen de ingresos, desempeño	Volumen de ventas	-Despacho -Nivel de reposición -Periodicidad	-Observación -Revisión documental	Departamento de finanzas de la Aguas Poseidón C. A
			Volumen de desperdicios	-Reposición de insumos -Reposición de maquinarias -Reposición de equipos	-Encuesta -Guía de observación -Fichaje	
			Volumen de ingresos	-Facturación -Línea de crédito -Inversión	-Cuestionario	

Fuente: Valor (2022)

CAPITULO IV

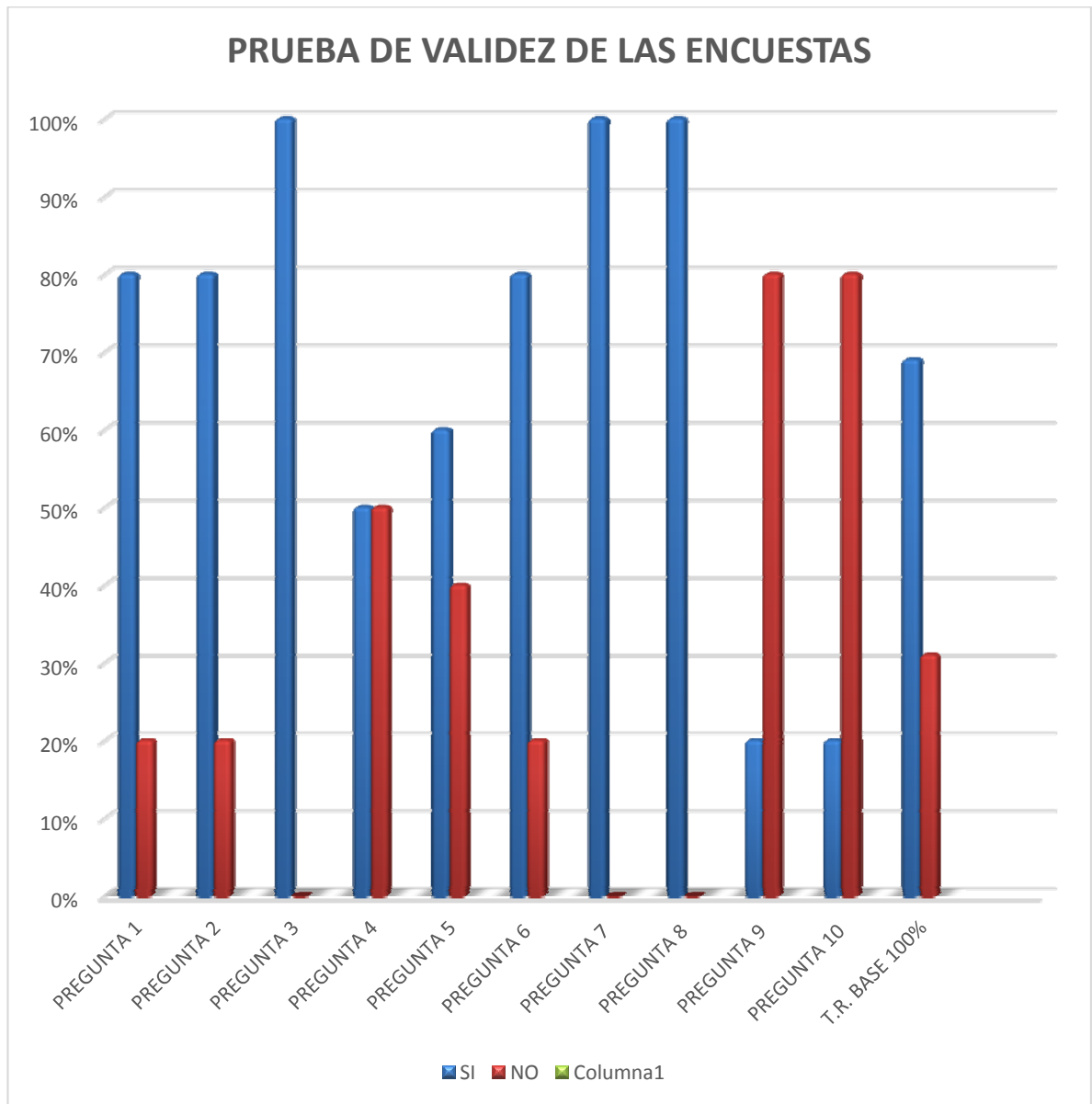
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo está orientado a presentar los resultados derivados del análisis de la información recabada con la aplicación de una encuesta a los trabajadores de la empresa de estudio, que son estos los que están relacionados con el proceso, presentación y desempeño del impacto de la motivación laboral en los índices de productividad en Aguas Poseidón c.a valencia estado Carabobo.

Una vez obtenida la información, mediante del instrumento y las respuestas emitidas por los trabajadores que conformaron la población y muestra en estudio, se procedió a la tabulación y análisis de datos, para ello se exponen a través de representaciones porcentuales donde se aprecia la frecuencia de respuestas emitidas por los trabajadores, utilizando la estadística descriptiva.

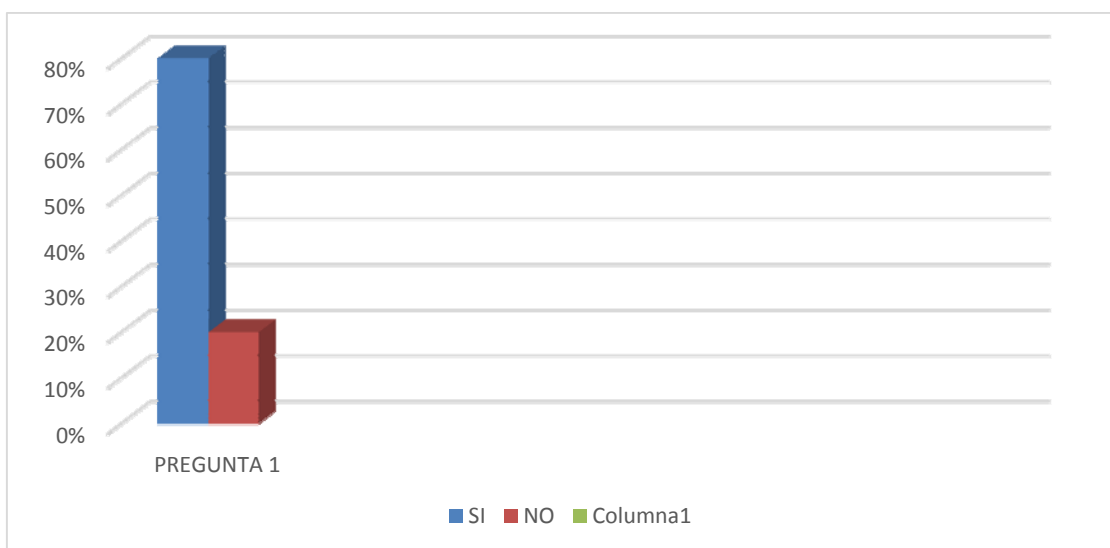
Presentación y Análisis de los resultados

Tabla de Datos general por un sistema de barras porcentual:



Análisis individual cuantitativo de cada Ítems

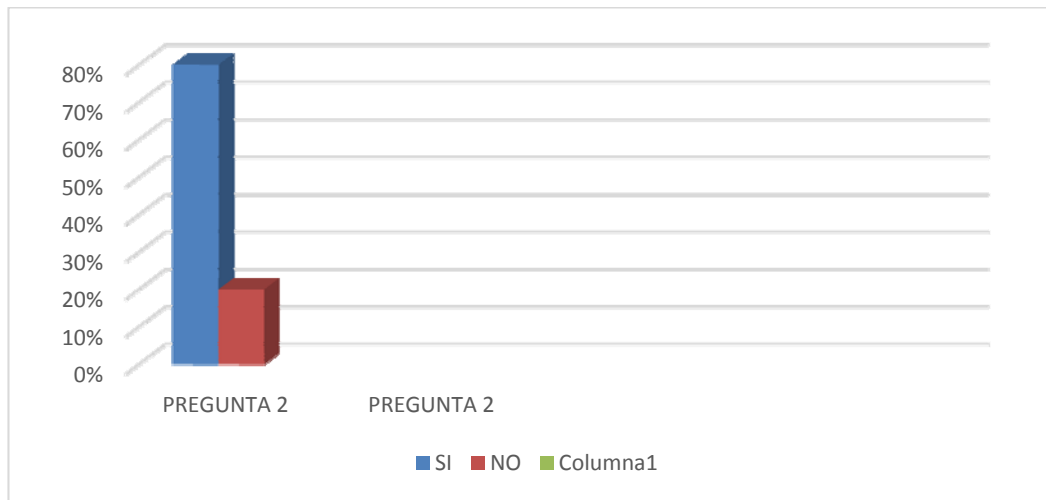
1- ¿Considera usted que la entidad, aplica algún instrumento de motivación laboral?



Análisis: Podemos observar en la gráfica que el ochenta (80) por ciento su respuesta fueron afirmativas y el veinte (20) por ciento fueron de forma negativa por motivos que cada día la empresa va creciendo en forma exponencial.

La motivación laboral es algo que va más allá de los programas de incentivos para empleados. El éxito de una empresa está directamente relacionado con el nivel de motivación laboral de sus trabajadores. Y es que ellos son el verdadero motor del oficio y los que, finalmente, harán que nuestra empresa triunfe o fracase. Razón de más para velar por que se sientan cómodos y para implantar políticas de Recursos Humanos que apunten al éxito y estabilidad.

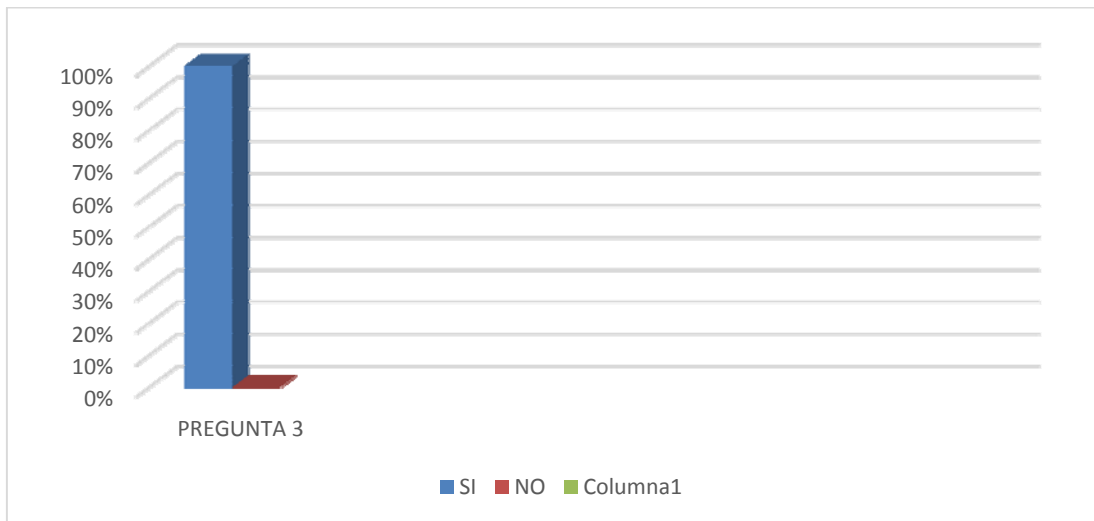
2- ¿Tiene usted conocimiento, en cuanto a si se aplica evaluación de desempeño?



Análisis: Según por la entidad de trabajo el ochenta (80) por ciento respondió de forma afirmativa y el otro veinte (20) por ciento de forma negativa, por desconocimiento de esta evaluación por parte de los trabajadores, y una falta por parte de la institución por no tener un control previo de la misma.

La evaluación del desempeño es la herramienta que permite solucionar una de las tareas más importantes del departamento de Recursos Humanos: medir el talento, Sin embargo, el concepto y los métodos han variado a lo largo del tiempo para añadir aspectos como las habilidades, aptitudes, relaciones con compañeros, responsabilidad y cualquier variable relacionada con el desempeño.

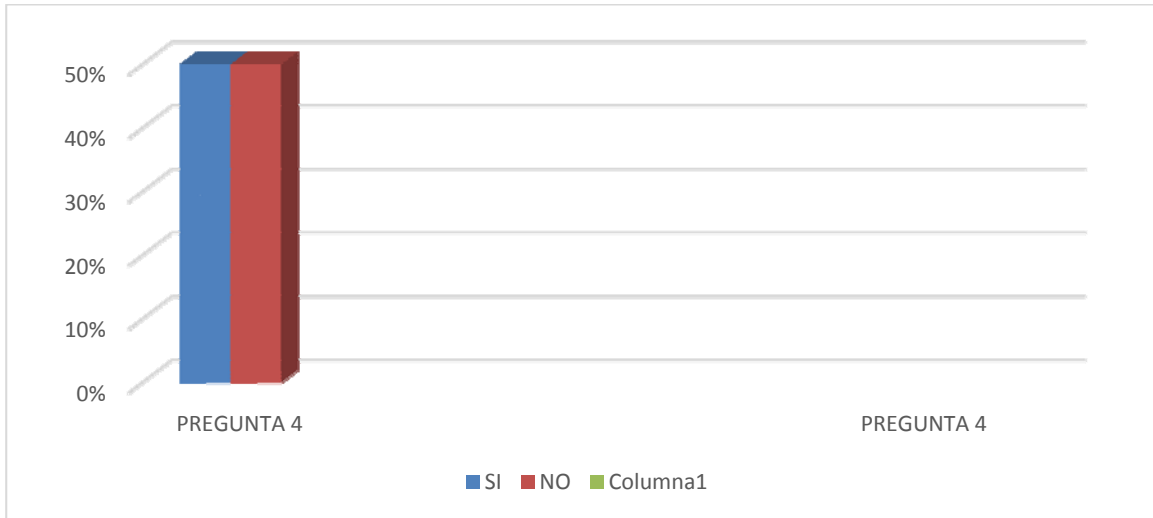
3- ¿Dentro de la entidad, existe un control de puntualidad del personal?



Análisis: En esta pregunta el cien (100) por ciento de los trabajadores están de acuerdo que existe dentro de la empresa un control de puntualidad del personal.

La asistencia y la puntualidad de los empleados son muy importantes para cualquier empresa y la razón es muy simple: estas impactan directamente en la productividad. Si un empleado está a tiempo en su lugar de trabajo podrá planear y ejecutar sus actividades diarias llevándolas a cabo de forma satisfactoria mientras que un empleado que no dedique las horas necesarias a la empresa y falte constantemente a su lugar de trabajo difícilmente logre cumplir con sus objetivos a tiempo.

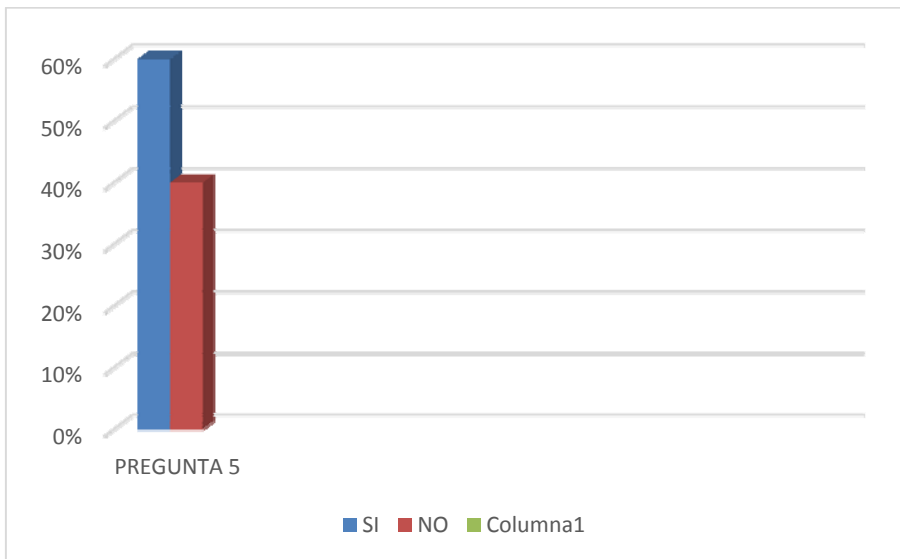
4- ¿Dentro de la Organización, existe un manual de descripción de cargos?



Análisis: En función a la pregunta mencionada se pudo observar que los trabajadores que el cincuenta (50) por ciento de los trabajadores encuestados respondieron de manera afirmativa y en cambio cincuenta (50) por ciento restantes respondió negativamente, es decir que hay un desequilibrio ya que la mitad de los trabajadores desconoce del manual de descripción de cargos.

El Manual de Descripción de cargos es una herramienta administrativa que describe las actividades (tareas) y las responsabilidades de los puestos que existen en la institución, así como también sus interrelaciones internas y externas, el perfil que se requiere para aspirar a un puesto.

5- **¿Conoce usted, cuáles son los pasos para ascender de cargo, dentro de la organización?**

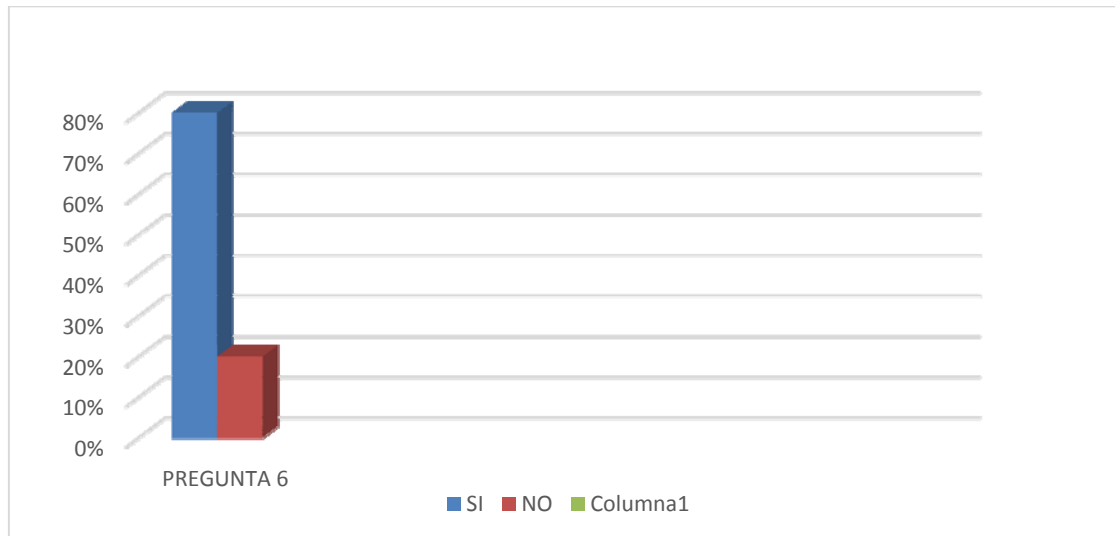


En este ítem podemos observar que un sesenta (60) por ciento conoce los pasos para el ascenso de cargo de forma afirmativa mientras un cuarenta (40) por ciento desconoce de forma negativa y suelen estar sin importancia dentro de la organización.

En todas las organizaciones de trabajo existen factores comunes para la ascensión de un cargo de los cuales podemos mencionar los siguientes:

- Cumple tus objetivos a corto y largo plazo
- No dejes de formarte
- Sé buen compañero
- Asume todas tus tareas y responsabilidades
- Ten una actitud y aptitud favorable
- Sé creativo
- Sé proactivo
- Analiza y mide los resultados

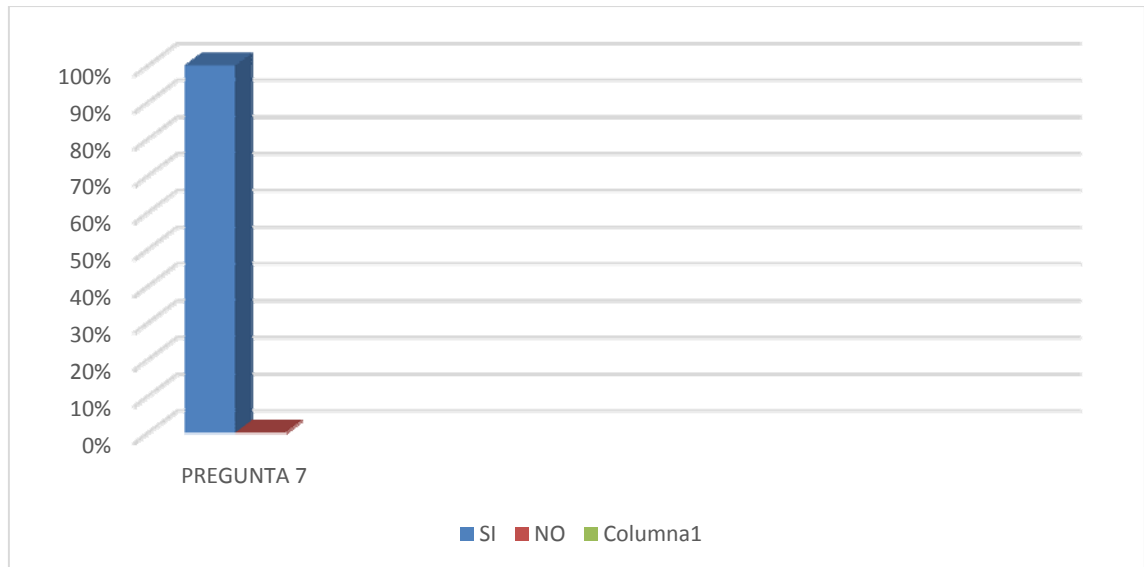
6- ¿Tiene usted conocimiento, sobre cómo está compuesta la estructura organizativa del sitio donde labora?



Análisis: En este ítem el ochenta (80) por ciento de los trabajadores respondieron de forma afirmativa y el veinte (20) por ciento restantes respondieron de forma negativa, se puede observar la falta de interés de parte del trabajador como el departamento de recursos humanos, por no hacerle seguimiento a los trabajadores para que conozcan la estructura organizacional de la misma.

Si bien no es un componente que se puede identificar inmediatamente al observar una institución, la estructura organizacional sí representa el cuerpo de esa entidad, es el sostén del cual se entretajan las relaciones entre áreas funcionales, departamentos, unidades, puestos de trabajo y demás divisiones de las que dispone una organización.

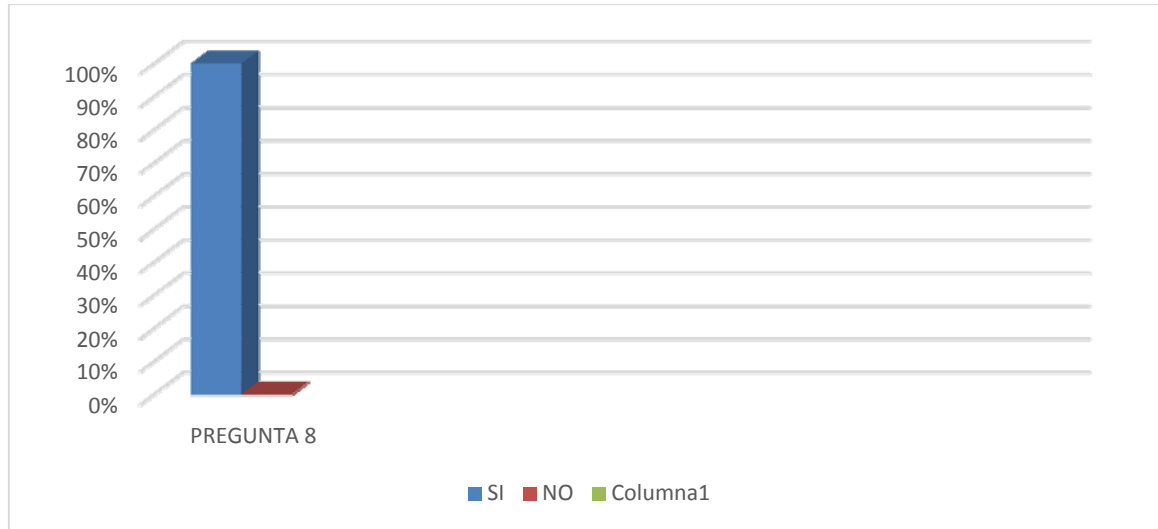
7- **¿Tiene usted conocimiento, acerca de si la entidad lleva un control de productos terminados?**



Análisis: Según el ítem N°7 al momento de realizar la encuesta los trabajadores respondieron en su cien (100) por ciento que, si conocen este control impecable, siguiendo los lineamientos de S.G.M. (SISTEMA DE GESTION DE MANUFACTURA).

El control operativo aconseja mantener las existencias a un nivel apropiado, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, de donde es lógico pensar que el control empieza a ejercerse con antelación a las operaciones mismas, debido a que, si compra si ningún criterio, nunca se podrá controlar el nivel de los inventarios. A este control preoperativo es que se conoce como Control Preventivo de producto terminado.

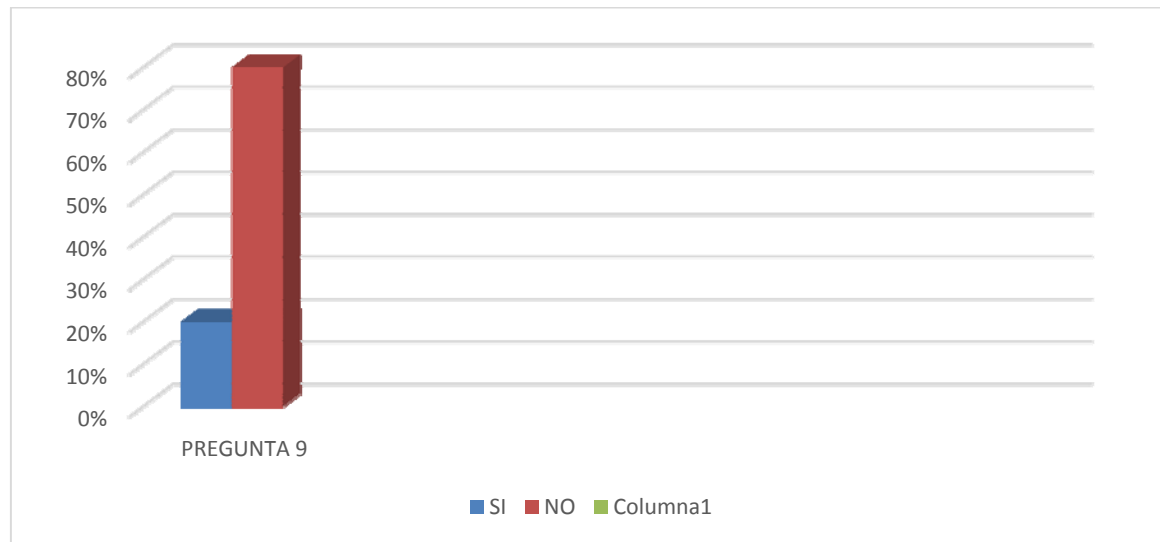
8- ¿Considera usted, que el tiempo de entrega, cumple con los planificado por la empresa?



Análisis: En la pregunta antes mencionada, se pudo observar que el cien (100) por ciento de los trabajadores están de acuerdo que el tiempo de entrega es formidable y muy provechoso.

La gestión del tiempo es de suma importancia en la metodología de trabajo de una empresa. Ayuda a planificar procesos y tareas dentro de un equipo además de identificar prioridades. También es un concepto primordial, ya sea en la vida privada o en el lugar de trabajo.

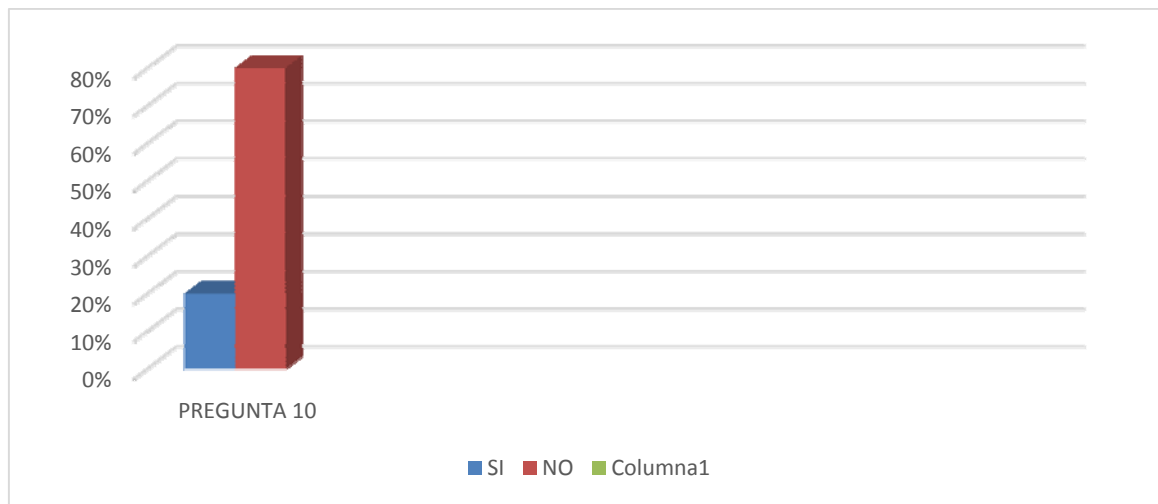
9- ¿Tiene usted conocimiento, sobre si la empresa aplica algún índice de gestión?



Análisis: En este ítem solo el veinte (20) por ciento de los trabajadores de la empresa están de forma afirmativa y el 80% está de forma negativa, en este caso la mayoría desconoce lo que es un índice de gestión.

Los índices de gestión son la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

10- ¿Existe algún mecanismo para medir el nivel de ingreso económico de la entidad?



Análisis: En lo que concierne en este ítem que el veinte (20) por ciento conoce ese mecanismo de ingreso de la empresa potabilizadora mientras el ochenta (80) por ciento desconoce que existe un medidor de ingreso económico de la empresa. Es decir que la mayor parte de la empresa desconoce en su totalidad este mecanismo y no existe fidelidad a lo que concierne el pago de las comisiones basadas en las ventas de la organización.

CAPITULO V

ANALISIS

Toda empresa u organización debe saber que La motivación laboral es un factor que debe formar parte del día a día entre los trabajadores. A la hora de llevar a cabo un trabajo supone un cambio cualitativo, pero también una forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. La motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización.

Es tipo de motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella.

En virtud de lo expuesto, se presenta un análisis donde se presenta cual fue el impacto de la motivación laboral en los índices de productividad en la empresa Aguas Poseidón C. A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, como factor que eleva la calidad del trabajo.

Análisis

Una vez observados y analizados los resultados, se evidencio que en la empresa Aguas Poseidón C.A, existe una debilidad por parte de la Gerencia general por falta de supervisión y control a las áreas involucradas, una de ellas puede ser la Gerencia de Recursos humanos y la de Operaciones, los jefes encargados de dichas áreas no cumplen con su rol, aunado a esto no realizan control de seguimientos preventivos, trayendo como consecuencia que los trabajadores por falta de supervisión e información, desconocen los procedimientos y actividades dentro de la empresa.

De no tener una supervisión a tiempo por parte de la Gerencia General de la empresa de estudio, esta pudiera caer en sanciones por parte de los órganos autorizados por el estado, por otra parte podemos señalar la posibilidad de tener problemas legales por parte del incumpliendo del contrató cólectivo, en lo cual esto va a generar desmotivación entre los trabajadores de la empresa Aguas Poseidón C.A está teniendo como consecuencia que afectara la calidad del trabajo de cada uno de los antes mencionados, pudiendo desmejorar la productividad, dicha actuación afectaría de forma negativa en los ingresos de la empresa.

Después de todo lo expuesto anteriormente, concluyo que de no tener una acción para corregir esas debilidades que presuntamente presenta la Gerencia General, esta pudiera ser consecuencia de una disminución en las ventas, repercutiendo directamente en los ingresos de la empresa, teniendo esta la posibilidad de tener que buscar un financiamiento externo para el mantenimiento financiero de la misma, o de tener un caso de mayor riesgo seria la quiebra parcial o total de la entidad.

Después de todo lo expuesto, por tal motivo llego a las siguientes conclusiones:

Conclusiones

A la luz de los hallazgos encontrados durante la realización del diagnóstico resultante, se puede extraer las siguientes conclusiones basadas en las preguntas del instrumento desarrollado en la empresa:

- ✓ Se observa que aún existe una mínima debilidad, por un grupo de trabajadores, en cuanto a la motivación laboral.
- ✓ La empresa no hace seguimientos constantes a los trabajadores y los procedimientos que ésta aplica, dentro de la empresa todos deben de manejar la misma información de que se hace y como lo hacen.
- ✓ La empresa si tiene y ejecuta su control de asistencia y todos los trabajadores están en cuenta de eso.
- ✓ Existe el manual de descripción de cargo, mas no todos están en cuenta del mismo, bien sea por falta de la gerencia de recursos humanos, en hacer hincapié en este manual y en su respectiva importancia, o por desconocimiento individual de cada trabajador.
- ✓ Una vez más falta de seguimiento de la gerencia en fomentar y divulgar con los trabajadores, los pasos o seguimientos para ascender de cargo dentro de la misma, ya que existe una parte de los trabajadores que si conoce y otra que desconoce en su totalidad.

- ✓ Se observa que el trabajador no se interesa en ver cómo está compuesta la organización, pero también tiene que ver la gerencia de recursos humanos que es el ente encargado en diseñar, mostrar y tener en una parte visible y accesible de la empresa dicha estructura, donde todos puedan enterarse de lo antes mencionado.
- ✓ La empresa si tiene su control de asistencia y todos los trabajadores lo conocen, es decir todos están en cuenta de dicho control.
- ✓ La empresa Aguas Poseidón C.A si cumple con el cronograma de tiempo de entrega con su distinguida clientela.
- ✓ La empresa si aplica índice de gestión, pero los trabajadores no están en cuenta de ese procedimiento.
- ✓ La empresa no cuenta con un mecanismo para medir el nivel de ingreso económico, , existe falla en el departamento de administración de operaciones por no llevar dicho control.

Recomendaciones

Una vez expuestas las conclusiones de la investigación, dada la importancia el impacto de la motivación laboral en los índices de productividad en la empresa Aguas Poseidón C. A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, como factor que eleva la calidad del trabajo y revisado con profundidad como la motivación laboral está directamente relacionada como factor principal que aumenta la productividad de dicha empresa, por lo que se les recomienda:

- ✓ Mejorar y ejecutar de manera constante las estrategias de motivación laboral, según la teoría Bifactorial, señalada en el marco teórico.
- ✓ Capacitar y actualizar a todo el personal de la empresa, respecto a los manuales de desempeño.
- ✓ Seguir implementando de manera óptima el control de asistencia.
- ✓ Actualizar e informar a los trabajadores respecto a que existe un manual de descripción de cargos y la importancia que tiene el mismo.
- ✓ Capacitar e incentivar al personal para la participación de ascenso de cargos dentro de la organización.
- ✓ Publicar en un lado accesible donde todos los trabajadores tengan acceso dentro de la empresa, donde puedan detallar como está conformada la estructura de la misma, así todos los trabajadores tendrán en cuenta la información.
- ✓ Aplicar siempre el mejoramiento continuo en el control de productos terminados, con el fin que siempre sea veraz y concisa la información.
- ✓ Innovar nuevos procesos para seguir cumpliendo con la clientela en el tiempo de entrega estipulado.

- ✓ Diseñar y divulgar un proceso óptimo para medir los ingresos de la empresa.

Lista de Referencias

- Alfaro, J (2019) “*Estrategias Motivacionales para el mejoramiento del desempeño laboral*” En Farmatodo, C.A San Carlos Estado Cojedes Venezuela. Recuperado el 4 de febrero del 2022 de: http://opac.unellez.edu.ve/doc_num.php?explnum_id=628
- Arias F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*, 6ta edición editorial Episteme, Caracas, Venezuela.
- Arraut, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Núm. 69. 22 - 41. Recuperado 25 de octubre del 2022.
- Albert, M. (2007). La investigación educativa McGraw-Hill, Interamericana, Barcelona, España.
- Balestrini, A (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*, 7ma edición, Caracas, Venezuela.
- Barrios, J (2018) *Origen, concepto y teorías sobre Motivación Laboral*. Recuperado el día 09 de enero del 2022 de: <https://www.emprendices.co/origen-concepto-y-teorias-sobre-motivacion-laboral/>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*, Editorial San Marcos, Lima, Perú.
- Cerdán, P (2017) *Cómo evaluar la calidad de mi trabajo*. Recuperado el día 9 de febrero del 2022 de: <http://impulsocoach.com/como-evaluar-la-calidad-de-mi-trabajo>
- Constitución de la república Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial, de la República Bolivariana de Venezuela 36.860. Diciembre 1999. Caracas.
- De Barrera, J. (2008). *Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia*, Ediciones Quirón, 4ta edición, Caracas, Venezuela.
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* 5ta edición McGraw-Hill Interamericana México.

Hurtado J (2000) *Metodología de la investigación holística*, 3ra edición, editorial sypal, Caracas, Venezuela.

Jaimés, L Luzardo, M Rojas M (2018) *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia*. Volumen 29 (5) Recuperado el 25 de octubre del 2022 de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf>

Jimenes, P (2022) *Los factores que afectan a la productividad de la empresa y cómo corregirlos*. Recuperado el 25 de octubre del 2022 de: <https://www.sage.com/es-es/blog/factores-que-afectan-a-la-productividad-de-la-empresa/>

Drucker, P (2002) *El Management, Escritos Fundamentales*. Argentina: Sudamericana.

Espada, L (2019), El entorno de trabajo, factor de éxito en la empresa. Recuperado el día 12 de enero del 2022 de: <http://www.rrhhdigital.com/editorial/138359/El-entorno-de-trabajo-factor-de-exito-en-las-empresas>

Gracia, F González, P Peiró, J (1993). Calidad de vida laboral. *Tratado de psicología del trabajo* (p.160-187). Madrid, Madrid: Síntesis SA

Guaviare, J (2020) Plan de estímulos e incentivos laborales. Recuperado el 12 de febrero 2022 de: <https://www.energuaviare.com/sites/default/files/PLAN%20DE%20ESTIMULOS%20E%20INCENTIVOS%20LABORALES%202020.pdf>

Herrera T, Granadillo E, Gómez J (2018). *La Productividad y Sus Factores: Incidencia en el Mejoramiento Organizacional*. Recuperado el 12 de febrero 2022 de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

Herzberg, F 1966. *Trabajo y la Naturaleza del hombre*. New York.

Kuijk, A. (2018). Teoría de los Dos Factores. Recuperado 12 de febrero del 2022 de: <https://www.toolshero.es/psicologia/teoria-de-los-dos-factores/>

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.236. Julio 2005 Caracas.

Ley Orgánica Del Trabajo, Los Trabajadores Y Las Trabajadoras. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6.076. Mayo 2012 Caracas.

López, P; Fachelli, S. (2015). *metodología de la investigación social cuantitativa*, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.

Lucarelli, E. y Correa, E. (1993) *Cómo hacemos para enseñar a aprender*, Editorial Santillana, Buenos Aires, Argentina.

Madero, S (2020) *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores*, Scielo volumen (29), recuperado el día 12 de febrero del 2022 de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194

Navarro, D. (2013). *Revista electrónica de la sede regional de la universidad de costa rica*, Vol. XIV, nro. 28, p.58 Recuperado el 19 de febrero del 2022 de: <https://www.redalyc.org/pdf/666/66629446004.pdf&sa=U&ved=2ahUKEwjR-a-u2crkAhXFMd8KHaUQDmwQFjAFegQIBBAB&usg=AOvVaw3iQHDvhJE5697MReSYCXZD>

Noguera, I. (2003). *Guía para elaborar una tesis de derecho*, editorial Grijley, Lima, Perú.

Oliveira, W (2017) *Los indicadores de productividad dan la manera exacta de la eficacia y eficiencia de los procesos de las empresas*. Recuperado el día 10 de septiembre del 2019 de: <https://www.heflo.com/es/blog/gestion-de-empresas/indicadores-productividad/>.

Palella, S. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*, FEDUPEL Caracas, Venezuela.

Pardinas F (2005). *Metodología y técnicas de Investigación en ciencias sociales*, editorial Siglo Veintiuno Editores México.

- Peña, C (2005) *La Motivación Laboral Como Herramienta De Gestión En Las Organizaciones Empresariales*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid recuperado el día 09 de febrero del 2022 de: <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.df>
- Quiroa, M (2021) Teoría de Herzberg. Recuperado el día 12 de febrero 2022 de: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*, Panapo Caracas, Venezuela
- Robbins, S. (2004): *Comportamiento Organizacional*. 10ª edición. San Diego State University. Pearson.
- Samamé, S. (2021). Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019 recuperado el 04 de febrero de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5094/AE-L_020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sabino, C. (2000) *El proceso de investigación* editorial Panapo, Caracas, Venezuela
- Sisternas, P (2021) Factores que influyen en la productividad laboral recuperado el 25 de octubre del 2022 de: <https://www.sesamehr.es/blog/factores-que-influyen-en-la-productividad-laboral/>
- Trespalcios J, Vázquez R, Bello L. (2005). *Investigación de mercados método de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en marketing*, EDICIONES PARANINFO, Madrid España 2005
- Valencia V. (2008). *Revisión documental en el proceso de investigación*, universidad tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.
- Velasco, M (1999) *Las Organizaciones Internacionales*. Madrid, España: Tecnos.

ANEXO A

Instrumento de Recolección de Datos



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Guía de Encuesta

Estimado Lector:

La siguiente encuesta forma parte de una investigación cuyo objetivo es recolectar información necesaria con el fin de analizar el impacto de la motivación laboral en los índices de productividad, en la empresa Aguas Poseidón C.A ubicada en Valencia estado Carabobo.

Instrucciones:

- 1- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas siguientes.
- 2- Tilde con una X (equis) la respuesta que crea conveniente.
- 3- Responda con la mayor sinceridad posible, la información que usted suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para fines investigativos.

Sin más que agregar, gracias por la colaboración.

Marielis Valor

ITEMS	PREGUNTA	SI	NO
1-	¿Considera usted que la entidad, aplica algún instrumento de motivación laboral?		
2-	¿Tiene usted conocimiento, en cuanto a si se aplica evaluación de desempeño?		
3-	¿Dentro de la entidad, existe un control de puntualidad del personal?		
4-	¿Dentro de la Organización, existe un manual de descripción de cargos?		
5-	¿Conoce usted, cuáles son los pasos para ascender de cargo, dentro de la organización?		
6-	¿Tiene usted conocimiento, sobre cómo está compuesta la estructura organizativa del sitio donde labora?		
7-	¿Tiene usted conocimiento, acerca de si la entidad lleva un control de productos terminados?		
8-	¿Considera usted, que el tiempo de entrega, cumple con los planificado por la empresa?		

9-	¿Tiene usted conocimiento, sobre si la empresa aplica algún índice de gestión?		
10-	¿Existe algún mecanismo para medir el nivel de ingreso de la entidad?		



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



JUICIO DE EXPERTO

Yo, **GLENDA J RIVAS MARQUEZ**, titular de la cedula de identidad N.º **V-07.143.245**, de Profesión **Licda. en Contaduría Pública**, por medio de la presente hago constar que revisé, analicé y evalué el Instrumento de Recolección de datos, para el trabajo especial de Grado cuyo título es: **IMPACTO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LOS INDICES DE PRODUCTIVIDAD EN AGUAS POSEIDON C.A VALENCIA ESTADO CARABOBO**, investigación realizada por la Bachiller **MARIELIS VALOR**, titular de la cedula identidad N° V-24.329.211, valido el presente instrumento como apto para la investigación.

Así mismo, certifico que cumple con los requisitos elegidos para su aplicación, ya que el instrumento permite alcanzar los objetivos planteados en la investigación, los cuales son coherentes en cuanto al alcance y limitación de la problemática Formulada; estos expresan de manera sencilla, clara y sin ambigüedades, por lo tanto, se recomienda de aplicación del mismo.

EXPERTO: *Glenda Rivas.*

Glenda J Rivas Márquez.

C.I Nro. V-07.143.245.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



PRUEBA DE LA VALIDEZ DE LA ENCUESTA

Especialistas Glenda J Rivas Márquez. C. I. Nro. V-07.143.245

Firma *Glenda Rivas*. Investigadora: Marielis Valor

Título del Trabajo de Investigación: Impacto De La Motivación Laboral En Los Índices De Productividad En Aguas Poseidón C.A Valencia Estado Carabobo.

Instrumento De Validación De Contenido

ITEMS	REDACION		COHERENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



JUICIO DE EXPERTO

Yo, JOSE GREGORIO CARREÑO SUAREZ, titular de la cedula de identidad N° V-16.434.913, de Profesión **Licdo. en Relaciones Industriales**, por medio de la presente hago constar que revisé, analicé y evalué el Instrumento de Recolección de datos, para el trabajo especial de Grado cuyo título es: **IMPACTO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LOS INDICES DE PRODUCTIVIDAD EN AGUAS POSEIDON C.A VALENCIA ESTADO CARABOBO**, investigación realizada por la Bachiller MARIELIS VALOR, titular de la cedula identidad N° V-24.329.211, valido el presente instrumento como apto para la investigación.

Así mismo, certifico que cumple con los requisitos elegidos para su aplicación, ya que el instrumento permite alcanzar los objetivos planteados en la investigación, los cuales son coherentes en cuanto al alcance y limitación de la problemática Formulada; estos expresan de manera sencilla, clara y sin ambigüedades, por lo tanto, se recomienda de aplicación del mismo.

EXPERTO: José G. Carreño S.

José Gregorio Carreño Suarez
C.I Nro. V-16.434.913.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



PRUEBA DE LA VALIDEZ DE LA ENCUESTA

Especialistas: José Gregorio Carreño Suarez. C. I. Nro. V-16.434.913

Firma: José G. Carreño S. Investigadora: Marielis Valor

Título del Trabajo de Investigación: Impacto De La Motivación Laboral En Los Índices De Productividad En Aguas Poseidón C.A Valencia Estado Carabobo.

Instrumento De Validación De Contenido

ITEMS	REDACION		COHERENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



JUICIO DE EXPERTO

Yo, **Miguel Rodríguez Lissirt**, titular de la cedula de identidad N.º V.-7.151.136, de **Profesión Economista**, por medio de la presente hago constar que revisé, analicé y evalué el Instrumento de Recolección de datos, para el trabajo especial de Grado cuyo título es: **IMPACTO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LOS INDICES DE PRODUCTIVIDAD EN AGUAS POSEIDON C.A VALENCIA ESTADO CARABOBO**, investigación realizada por la Bachiller **MARIELIS VALOR**, titular de la cedula identidad Nº V-24.329.211, valido el presente instrumento como apto para la investigación.

Así mismo, certifico que cumple con los requisitos elegidos para su aplicación, ya que el instrumento permite alcanzar los objetivos planteados en la investigación, los cuales son coherentes en cuanto al alcance y limitación de la problemática Formulada; estos expresan de manera sencilla, clara y sin ambigüedades, por lo tanto, se recomienda de aplicación del mismo.

EXPERTO:

Miguel Rodríguez Lissirt

C.I Nro. V-7.151.136.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



PRUEBA DE LA VALIDEZ DE LA ENCUESTA

Especialistas Miguel Rodríguez Lissirt. C. I. Nro. V-7.151.136

Firma: Miguel Rodríguez Lissirt Investigadora: Marielis Valor

Título del Trabajo de Investigación: Impacto De La Motivación Laboral En Los Índices De Productividad En Aguas Poseidón C.A Valencia Estado Carabobo.

Instrumento De Validación De Contenido

ITEMS	REDACION		COHERENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

ANEXO B

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



EJEMPLO DE ENCUESTA :

¿Por qué elegiste nuestra organización?

- Es líder en la ayuda a la comunidad
- Me gusta contribuir con causas sociales
- Es una organización internacional
- Creo que las personas deberíamos ser capaces de ayudar
- Otra

¿Qué probabilidades hay de que vuelvas a donar a nuestra causa?

- Muy probable
- Probable
- Neutro
- Improbable
- Muy improbable

¿Qué es lo más importante para ti en una organización sin fines de lucro?

¿Qué tan fácil o difícil fue el proceso de donación?

- Muy fácil
- fácil
- Neutro
- Difícil
- Muy Difícil

ANEXO C

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



EJEMPLO DE GUIA DE OBSERVACION:

GUIA DE OBSERVACION					
Nombre de la empresa					
Nombre del observado					
Puesto o cargo					
Antigüedad en el puesto					
Edad del observado					
<p>INSTRUCCIONES: observar si la ejecución de las actividades marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (sí, no, tal vez)</p>					
<p>OBJETIVO: observar y evaluar el desempeño realizado por el trabajador Dentro de la empresa.</p>					
No.	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	TALVEZ	OBSERVACIONES
1	Llega a tiempo al trabajo				
2	Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada				
3	Cumple con el uniforme requerido				
4	Elabora sus actividades en tiempo y forma				
5	Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo				
6	Verifica que la maquinaria funcione correctamente				
7	El espacio donde trabaja es el adecuado				
8	Elabora su trabajo con calidad				
9	Cumple los pasos establecidos para la				

ANEXO D

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



EJEMPLO DE CUESTIONARIO:

Ejemplo de cuestionario

Ejemplo de cuestionario de preguntas cerradas:

Favor de subrayar la respuesta correcta.

1. **¿Hace uso permanente del Internet de la UDLAP?**

Sí No

Si su respuesta fue afirmativa siga contestando.

2. **¿El acceso, navegación y consulta se realizan de manera rápida y sencilla?**

Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

3. **¿El Internet le ha servido como una herramienta de trabajo que facilita el desarrollo de sus actividades y que dispone de información confiable?**

Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

4. **¿Sabe usted a quien recurrir para solicitar apoyo técnico en caso de fallas?**

Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

5. **¿Sus solicitudes de atención a fallas técnicas han sido atendidas de manera eficiente?**

Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

Ejemplo de cuestionario de preguntas abiertas

El siguiente cuestionario pretende recolectar información de nuestros clientes para mejorar la calidad del servicio de nuestra empresa. Sus respuestas son muy importantes para nosotros. Favor de responder de manera clara y sencilla. Muchas gracias.

1. **¿Qué es lo que más le gusta de nuestra empresa?**

ANEXO E

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



EJEMPLO DE FICHAJE:

Nombre: _____		
Edad: _____	Sexo: _____	Fecha: _____

Marque con una X la puntuación que considere más acorde con el servicio recibido
(1 muy deficiente, 5 excelente)

PERSONAL					
	1	2	3	4	5
Calidad del servicio					
Asesoría técnica					
Comprensión de las necesidades					
Profesionalismo					
Tiempo de respuesta					
¿Qué aspecto recomendaría mejorar en la atención al cliente?					
¿Por qué eligió nuestros productos?					
<input type="checkbox"/> Si					
<input type="checkbox"/> No					
¿Es probable que recomiende nuestros productos y servicio?					
<input type="checkbox"/> Si					
<input type="checkbox"/> No					