UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FACTORES MOTIVACIONALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES PAKATNAMÚ S.A.C.

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES

Bach. DE LA PIEDRA GIL SOFÍA FIORELLA Bach. DELGADO BAUTISTA ALEXANDRA

ASESOR

Mg. Adm. JUAN CARLOS SAMAMÉ CASTILLO

LAMBAYEQUE – PERÚ 2017

FACTORES MOTIVACIONALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES PAKATNAMÚ S.A.C.

PRESENTADO POR:			
Bach. Sofía Fiorella De L AUTORA	a Piedra Gil	Bach. Alexandra Delg AUTORA	ado Bautis
	Mg. Adm. Juan Carl		
APROBADO POR:			
Dr. Elmer Silva Romero PRESIDENTE		Lic. Adm. Gerardo De SECRETARIO	
	Lic. Adm. Manuel D		

DEDICATORIA

Dedico este sueño, cristalizado en una tesis, a mi familia. Porque gracias a ustedes nunca me faltó lo más importante en la vida: El amor. A mi maestra, mi madre, que sólo con su ejemplo me ha enseñado la mejor de las lecciones.

A mi padre, por enseñarme que nunca es tarde para cumplir nuestros sueños A mi hermano, por cuidarme y a pesar de lo diferente que somos, creer en mí.

Sofía

Esta investigación se la dedico a mi mayor motivo, mi familia que es el mejor ejemplo de amor y esfuerzo.

A mis padres, que día a día me brindan su apoyo y confianza, comprendiendo mis ideales guiando mi camino con sus consejos.

A mis hermanos, que a pesar de nuestras diferencias somos uno, y me han demostrado que jamás es tarde para cumplir nuestros sueños.

Alexandra

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos guiado y permitido culminar satisfactoriamente nuestra tesis y así cumplir nuestro sueño de ser profesionales.

Además, expresamos nuestra mayor gratitud y aprecio al catedrático Mg. Juan Carlos Samamé Castillo, nuestro asesor de tesis, por su dedicación y apoyo constante plasmado en este trabajo de investigación.

A nuestros docentes de la UNPRG, por influir sustancialmente en nuestro desarrollo profesional y personal.

A nuestra familia por su comprensión y valioso apoyo durante esta etapa

A todo el personal de la Empresa Transportes Pakatnamu SAC por su tiempo y apoyo brindado durando el desarrollo de nuestra investigación.

RESUMEN

La presente investigación titulada "Factores Motivacionales y su Impacto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Transportes Pakatnamú S.A.C", tuvo como objetivo general determinar en qué nivel los factores motivacionales impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en mención, la cual se dedica al rubro de transportes de carga pesada por carretera, por lo que la hipótesis los factores motivacionales impactan positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C., siendo un tipo de investigación no experimental con un diseño de investigación transaccional correlacional. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo este aplicado a 50 (muestra) de los 143 trabajadores de la empresa, los cuales conforman la población de esta investigación.

Los resultados de la investigación muestran que los factores motivacionales de la empresa no se desarrollan adecuadamente, esto se debe a que pocas veces se brindan reconocimientos a los trabajadores y no se realizan los ascensos bajo el logro de metas, generando que la mayoría de ellos presente sentimientos negativos hacia su trabajo, al punto de considerarlo asfixiante y difícil. Por otro lado se encontró que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores es bajo, debido principalmente a que los trabajadores se sienten insatisfechos con los resultados de sus actividades, además no se sienten capacitados para resolver adecuadamente sus funciones. De esta manera se concluyó que existe una correlación significativa, entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, ya que se obtuvo como resultado 0,874; según la correlación de Pearson, lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas.

Palabras clave: factores motivacionales, desempeño laboral, estrategias de acción, plan de mejora.

ABSTRACT

The present research entitled "Motivational Factors and their Impact on the Work Performance of the Workers of the Transport Company Pakatnamú SAC", had as general objective to determine in which level the motivational factors impact in the labor performance of the workers of the company in mention, Which is dedicated to the transport of heavy cargo by road, so the hypothesis motivational factors positively and significantly impact the work performance of workers in the company Transportes Pakatnamú SAC, being a type of non-experimental research with a design Of correlational transactional research. For the collection of data, the survey technique was used with its instrument the questionnaire, being applied to 50 (sample) of the 143 workers of the company, which make up the population of this research.

The results of the research show that the motivational factors of the company do not develop properly, which is due mainly to the fact that awards are seldom given because promotions are not carried out under the achievement of goals, generating the majority of them present Negative feelings towards his work, to the point of considering it as suffocating and difficult. On the other hand, it was found that the level of work performance of the workers is low, mainly due to the workers being dissatisfied with the results of their activities, besides not being able to adequately solve their functions. Thus, it was concluded that there is a significant correlation between motivational factors and work performance, as a result was 0.874; According to the Pearson correlation, which means that there is a high positive correlation between the variables studied.

Keywords: motivational factors, work performance, action strategies, performance improvement plan

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	X
INDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Objetivos	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. Justificación de la investigación.	6
CAPITULO II: MARCO TEORICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2. Base Teórica	14
2.3. Hipótesis	31
2.3.1. Hipótesis general	31
2.3.2. Hipótesis especificas	31
2.4. Variables	31
2.4.1. Operacionalización de la variable	32
CAPITULO III: METODOLOGÍA	33
3.1. Diseño de la Investigación	33
3.2. Población y Muestra	34
3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	34
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.4. Técnicas estadísticas de análisis de datos	35
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
4.1. Análisis del desarrollo de los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa	
Transportes Pakatnamú S.A.C.	36
4.1.1. Nivel de los factores motivacionales de los trabajadores, según los logros	37
4.1.1.1 Desarrollo de los factores motivacionales, según el cumplimiento de tareas	38

4.1.1.2	. Desarrollo de los factores motivacionales, según el logro de objetivos institucionales	. 40
4.1.1.3	. Desarrollo de los factores motivacionales, según a las ideas innovadoras	. 41
4.1.2.	Desarrollo de los factores motivacionales, según el reconocimiento	. 42
4.1.2.1	. Desarrollo de los factores motivacionales, según el reconocimiento con recompensa	
Ta	ıbla 8: Reconocimiento con recompensa	. 43
4.1.2.2	. Desarrollo de los factores motivacionales, según el reconocimiento sin recompensa	. 44
4.1.3.	Desarrollo de los factores motivacionales, según el trabajo en sí mismo	. 46
4.1.3.1	. Desarrollo de los factores motivacionales, según los sentimientos positivos del trabajo	. 47
4.1.3.2	. Desarrollo de los factores motivacionales, según los sentimientos negativos del trabajo	. 48
4.1.4.	Desarrollo de los factores motivacionales, según el avance	. 49
4.1.4.1	. Desarrollo de los factores motivacionales, según la promoción y ascenso	. 50
4.1.4.2	. Desarrollo de los factores motivacionales, según la percepción de mejora	. 51
4.1.5.	Desarrollo de los factores motivacionales, según el crecimiento	. 52
4.1.5.1	. Desarrollo de los factores motivacionales, según la capacitación y actualización	. 54
4.1.5.2	. Desarrollo de los factores motivacionales, según el desarrollo laboral	. 55
4.1.6.	Desarrollo de los factores motivacionales, según la responsabilidad	. 56
4.1.6.1	. Desarrollo de los factores motivacionales, según el cargo	. 57
4.1.6.2	. Desarrollo de los factores motivacionales, según la autonomía	. 58
4.2. Di	agnosticar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Pakatnamú	
S	A.C.	. 59
4.2.1.	Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según resultados de la tarea individual	. 60
4.2.1.1	. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según cantidad producida	. 61
4.2.1.2	. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según desperdicio generado	. 63
4.2.2.	Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según Comportamiento	. 64
4.2.2.1	. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según ayudar a otros en la realización	
de	actividades	. 65
4.2.2.2	. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según hacer incidencia	
gr	upal para mejorar el funcionamiento	. 66
4.2.2.3	. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según a sugerir mejoras	. 67
4.2.2.4	. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según a presentarse como voluntario	. 68
4.2.3.	Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según a las Características	. 69
4.2.3.1	. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según a la buena actitud	. 70
4.2.3.2	. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según la muestra de confianza	. 71
4.2.3.3	. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según a parecer ocupado	. 72
4.2.3.4	. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según la Relación o no con resultados	
po	ositivos de la tarea	. 73

4.3. Determinar en qué nivel los factores motivacionales impactan en el desempeño	
laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C	74
4.4. Discusión de los Resultados	76
CAPITULO V:	78
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA OPTIMIZAR	
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA	
TRASPORTES PAKATNAMU SAC	78
5.1. Presentación de la propuesta	78
5.3. Objetivos	78
5.2. Justificación	79
5.5. Alcance de la propuesta	80
5.6. Estrategias de acción	80
5.7. Recursos	86
5.8. Financiamiento	87
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
6.1. Conclusiones.	88
6.2. Recomendaciones	89
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	90
ANEXOS	94

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable	32
Tabla 2: Factores Motivacionales	36
Tabla 3: Logros	37
Tabla 4: Cumplimiento de tareas	38
Tabla 5: Logro de objetivos institucionales	40
Tabla 6: Ideas Innovadoras	41
Tabla 7: Reconocimiento	42
Tabla 8: Reconocimiento con recompensa	43
Tabla 9: Reconocimiento sin recompensa	44
Tabla 10: Trabajo en sí mismo	46
Tabla 11: Sentimientos positivos del trabajo	47
Tabla 12: Sentimientos negativos del trabajo	48
Tabla 13: Avance	49
Tabla 14: Promoción y ascenso	50
Tabla 15: Percepción de mejora	51
Tabla 16: Crecimiento	52
Tabla 17: Capacitación y actualización	54
Tabla 18: Desarrollo laboral	55
Tabla 19: Responsabilidad	56
Tabla 20: Cargo	57
Tabla 21: Autonomía	58
Tabla 22: Desempeño laboral	59
Tabla 23: Resultados de la tarea individual	60
Tabla 24: Cantidad producida	61

Tabla 25: Desperdicio generado	63
Tabla 26: Comportamiento	64
Tabla 27: Ayudar a otros en la realización de actividades	65
Tabla 28: Hacer incidencia grupal para mejorar su funcionamiento	66
Tabla 29: Sugerir mejoras	67
Tabla 30: Presentarse como voluntario	68
Tabla 31: Características	69
Tabla 32: Buena actitud	70
Tabla 33: Muestra de confianza	71
Tabla 34: Parecer ocupado	72
Tabla 35: Relación o no con resultados positivos de la tarea	73
Tabla 36: Prueba de Kolmogorov-Smirnov	74
Tabla 37: Prueba de correlación de las variables	75
Tabla 38: Actividades del objetivo N° 1	81
Tabla 39: Actividades del objetivo N° 2	82
Tabla 40: Actividades del objetivo N° 3	83
Tabla 41: Actividades del objetivo N° 4	84
Tabla 42: Cronograma de Actividades de Gham	85
Tabla 43: Presupuesto	86

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de la investigación	33
Figura 2: Factores Motivacionales	36
Figura 3: Logros	38
Figura 4: Cumplimiento de tareas	39
Figura 5: Logro de objetivos institucionales	40
Figura 6: Ideas Innovadoras	41
Figura 7: Reconocimiento	42
Figura 8: Reconocimiento con recompensa	44
Figura 9: Reconocimiento sin recompensa	45
Figura 10: Trabajo en sí mismo.	46
Figura 11: Sentimientos positivos del trabajo	47
Figura 12: Sentimientos negativos del trabajo	48
Figura 13: Avance	49
Figura 14: Promoción y ascenso	50
Figura 15: Percepción de mejora	52
Figura 16: Crecimiento	53
Figura 17: Capacitación y actualización.	54
Figura 18: Desarrollo laboral.	55
Figura 19: Responsabilidad	56
Figura 20: Cargo	57
Figura 21: Autonomía	58
Figura 22: Desempeño laboral	59
Figura 23: Resultados de la tarea individual	61
Figura 24: Cantidad producida	62

Figura 25: Desperdicio generado.	63
Figura 26: Comportamiento	64
Figura 27: Ayudar a otros en la realización de actividades	65
Figura 28: Hacer incidencia grupal para mejorar su funcionamiento	66
Figura 29: Sugerir mejoras.	67
Figura 30: Presentarse como voluntario	68
Figura 31: Características	69
Figura 32: Buena actitud	70
Figura 33: Muestra de confianza.	71
Figura 34: Parecer ocupado	72
Figura 35: Relación o no con resultados positivos de la tarea	73

INTRODUCCIÓN

El presente tesis denominada "Factores Motivacionales y su Impacto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Transportes Pakatnamú S.A.C", tuvo como objetivo determinar en qué nivel los factores motivacionales impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C., se justifica porque al ser de carácter aplicativa, proporciona las directrices para un adecuado desarrollo de los factores motivacionales que conlleva a mejorar la productividad y competitividad de la empresa.

La empresa Transportes Pakatnamu S.A.C. en los últimos 2 años muestra que el desempeño de los trabajadores ha ido decreciendo, esto se evidencia al analizar que existe incumplimiento de las metas del personal, poco interés en el cuidado de los recursos, muchos compañeros de trabajo no predisponen sus acciones a la ayuda de los demás, hay una escasez de liderazgo grupal, ausencia en la sugerencia de mejoras, es decir, los trabajadores se evocan a cumplir con sus funciones de rutina del área y no prestan la atención debida en resolver a tiempo ciertos imprevistos propios del cargo originando problemas tributarios con entidades supervisoras. Se aprecia también que los trabajadores cuya labor se realiza fuera de los ambientes de oficina (conductores y copilotos de tracto camión), han optado por la reducción de los gastos en combustible, sin embargo existe un desgano en la presentación de la documentación que ellos elaboran (guías de remisión transportista y remitente), esto se evidencia cuando entregan sus documentos manchados, rotos, y en algunos casos hasta pierden la documentación, también presentan retrasos en la información que se les solicita, tienen poco interés en el cuidado de los materiales que se les entrega y una forzada predisposición a la ayuda entre compañeros. Es por ello que en base a dicha situación se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué nivel los factores motivacionales impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C? y para dar solución a nuestro problema nos basamos en la siguiente estructura de investigación:

En el capítulo I se da a conocer el problema de la investigación, en el cual se ha realizado un diagnóstico del desempeño actual de los trabajadores de la empresa

En el capítulo II se ha revisado literatura actual sobre las teorías e investigaciones previas que respaldan la presente tesis, así como también se desarrollan y profundizan teorías de cada una de las variables, las cuales son: Factores Motivacionales y Desempeño Laboral.

En el capítulo III se especifica la metodología utilizada en la investigación, dando a conocer que el tipo de investigación utilizada es no experimental, transaccional correlacional, aplicado y causal. Asimismo, en este capítulo se determina la población y el tamaño de la muestra, la primera, está conformada por 50 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa. Finalmente se agrega las técnicas e instrumentos empleados tanto para la recolección de datos como para el análisis de los mismos.

En el capítulo IV se presentan los resultados de la investigación, en base a la información recolectada, la cual se procesó y está ordenada en tablas y gráficos que facilitan el análisis de los resultados; para finalmente, en este capítulo realizar la discusión de resultados, donde se compara los resultados obtenidos en esta investigación, con otras investigaciones similares.

En el capítulo V se da a conocer la propuesta de investigación, en la cual se pretende incrementar la motivación de los trabajadores para lograr un mejor desempeño laboral, que le permita a la empresa mejorar sus resultados y por ende incrementar su competitividad.

Finalmente en el capítulo VI se exponen las conclusiones y recomendaciones obtenidas durante la investigación, tomando como base los resultados obtenidos del análisis de las variables en la empresa en estudio: Transportes Pakatnamú S.A.C.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Hoy en día, las empresas, deben considerar contar con un factor humano motivado puesto que ello fomenta un clima laboral adecuado para el buen desempeño de sus funciones generando así, excelentes resultados. Sin embargo, lograrlo no es tarea fácil, debido a que cada persona es diferente y como tal responden de manera distinta a los estímulos que se les puedan presentar.

Una de las razones por la cual un trabajador se desempeñará adecuadamente, es cuando sienta que la organización, conoce y comprende aquellos factores que influyen en su comportamiento y estos se vean atendidos de manera plena y oportuna.

Esto supone un reto para las empresas porque satisfacer estas necesidades individuales no siempre coincide con los fines de la organización. Frente a ello, lo que se busca es intentar que exista un equilibrio entre motivar, reconocer e impulsar las capacidades de los trabajadores y consecuentemente ellos respondan a las exigencias del cargo, desempeñándose eficientemente para que de esta manera las necesidades de la empresa se vean satisfechas también.

Existen estudios a nivel internacional como es el caso de Steelcase según Talent Street (2016), quién reveló que uno de los factores más importantes e incidentes en el desempeño laboral de los trabajadores es la concentración que prestan a su trabajo y ser capaz de trabajar en equipo sin interrupciones. Debido a que estas interrupciones en el espacio de trabajo como conversaciones en voz alta, compañeros charlatanes y

sobrecarga de trabajo constituyen las principales causas de distracción y hacen que cada día se pierda aproximadamente 86 minutos de tiempo laboral, lo cual se traduce en una gran pérdida de dinero para las organizaciones.

Biscardi y Veitia (2016) en su trabajo de investigación en una empresa de distribución de Valencia, Carabobo, establecieron que dentro de las necesidades motivacionales de los trabajadores, de tipo interno y externo más importantes a satisfacer, están el reconocimiento, las recompensas y el crecimiento profesional, los cuales finalmente derivan en un mejor desempeño laboral.

En el ámbito nacional, Barnett, Bernuy, Cárdenas y Loza (2013) en su análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano, concluyeron que los principales factores internos de motivación que influyen en el desempeño de los funcionarios son el reconocimiento y poder, mientras que los factores motivacionales externos son interés por la promoción y el salario.

Así también, Serrano (2016) confirma una correlación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral, en este caso, en trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. Los trabajadores no se sienten motivados dado que no reciben estímulos ni de carácter económico ni consistencia en las metas de la institución. Los trabajadores necesitan que sus superiores retribuyan y reconozcan sus esfuerzos con recompensas justas y oportunas, que se les facilite medios y condiciones favorables para el desarrollo de sus actividades.

En nuestra localidad, una de las empresas que ha decidido prestarle importancia a estos temas es Transportes Pakatnamú S.A.C, dedicada al servicio de transporte pesado por carretera a nivel nacional. Específicamente atiende las demandas de transporte de materiales peligrosos (MATPEL), insumos químicos y productos fiscalizados (IQBF), productos terminados, cerámicos, bebidas gasificadas y no gasificadas, entre otras, así como también se proyectan a ofrecer su servicio fuera del territorio nacional.

Dicha empresa inició sus operaciones hace 5 años, y desde entonces ha logrado posicionarse dentro del mercado regional, esto gracias a la diversificación de clientes con los que viene trabajando, por mencionar algunos se encuentran: Cementos Pacasmayo, Transportes 77, Compañía Backus & Johnston, Cemex Perú S.A, Cerámica San Lorenzo SAC, Deposito Pakatnamú E.I.R.L, Inkabor S.A.C, AJE Group, entre otros.

En el trascurso del tiempo han incorporado a la empresa nuevos trabajadores, en el 2012, año en que inició sus operaciones, contaban con un total de 20 trabajadores, actualmente cuenta con 143 trabajadores.

La estructura organizativa comprende las área de administración y finanzas, área de recursos humanos, área de sistemas e informática, área de mantenimiento y área de operaciones, todos bajo la dirección de la gerencia de operaciones.

Así mismo la empresa para mejorar calidad de servicio al cliente ha elaborado diversos documentos de gestión como: el manual de inducción de personal, manual de organización y funciones, reglamento interno, entre otros. Estos documentos sirvieron

para una mejor gestión del personal, facilitando la inserción del trabajador a la empresa, guiando el desarrollo de sus funciones, evaluándolos periódicamente.

Sin embargo en los últimos 2 años el desempeño de los trabajadores ha ido decreciendo, esto se evidencia al analizar que existe incumplimiento de las metas del personal, poco interés en el cuidado de los recursos, muchos compañeros de trabajo no predisponen sus acciones a la ayuda de los demás, hay una escasez de liderazgo grupal, ausencia en la sugerencia de mejoras, es decir, los trabajadores se evocan a cumplir con sus funciones de rutina del área y no prestan la atención debida en resolver a tiempo ciertos imprevistos propios del cargo originando problemas tributarios con entidades supervisoras.

Se aprecia también que los trabajadores cuyo trabajo se realiza fuera de los ambientes de oficina (conductores y copilotos de tracto camión), han optado por la reducción de los gastos en combustible, sin embargo existe un desgano en la presentación de la documentación que ellos elaboran (guías de remisión transportista y remitente), esto se evidencia cuando entregan sus documentos manchados, rotos, y en algunos casos hasta pierden la documentación, también presentan retrasos en la información que se les solicita, tienen poco interés en el cuidado de los materiales que se les entrega y una forzada predisposición a la ayuda entre compañeros.

Todas estas acciones se ven relacionadas con el bajo desempeño que actualmente presentan los trabajadores, una de las causas que explicaría el origen de estos problemas es que no se está prestando atención a los factores que influyen en mejorar su desempeño laboral, situación que se día a día se agrava porque los directivos no acostumbran a

realizar actividades de capacitación, reconocimiento, recreación, en muchos casos no existen acciones enfocados al crecimiento profesional y laboral de los trabajadores.

Consecuentemente de ahí nace la necesidad de conocer cuáles son aquellos factores motivacionales que tienen mayor efecto en el desempeño laboral de los trabajadores, y cuál es el nivel de impactan que generan, para que de esta forma la gerencia tome las decisiones adecuadas y atienda este problema que poco a poco se ha venido acrecentando y tiene repercusiones directas en la productividad de la organización.

1.2. Formulación del problema

En base a lo planteado en el acápite anterior, formulamos la siguiente pregunta general de investigación:

¿En qué nivel los factores motivacionales impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.?

Asimismo; formulamos las siguientes preguntas específicas de investigación:

- a) ¿Cómo es el desarrollo de los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C?
- b) ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C?
- c) ¿Cómo se debe estructurar una propuesta de un plan de mejora del desempeño laboral basado en estrategias motivacionales para los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar en qué nivel los factores motivacionales impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar el desarrollo de los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.
- b) Diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa
 Transportes Pakatnamú S.A.C.
- c) Proponer un plan de mejora del desempeño laboral basado en estrategias motivacionales en la empresa de Transportes Pakatnamú S.A.C.

1.4. Justificación de la investigación

Relevancia Social.

Los factores motivacionales juegan un rol importante en el desarrollo del desempeño laboral de los trabajadores, en tanto los resultados servirán de base para la adecuada toma de decisiones que repercutirán a su vez en la satisfacción laboral de los trabajadores y de los clientes.

Implicancia Práctica.

La investigación al ser de carácter aplicativa, proporciona las directrices para un adecuado desarrollo de los factores motivacionales que conlleva a mejorar la productividad y competitividad de la empresa, de esta manera mejorará la comunicación entre sus trabajadores e incrementará el desempeño laboral, beneficiando a la empresa y a los socios.

Valor teórico.

La presente investigación se justifica teóricamente ya que parte de una estructura literaria sólida y confiable para la resolución de cada variable, en ese sentido se basará en teorías autores actuales, de esta manera se estará dando el fundamento científico y confiable para la solución de la problemática, además la presente investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones que involucren similares variables y/o problemáticas.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes de la investigación a nivel internacional

Fabio A. (2011). En su tesis titulada "El factor humano en las organizaciones: cómo influye las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de recepción de los hoteles 5 estrellas de la Capital Federal", se planteó los siguientes objetivos analizar el grado de incidencia de las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados de recepción de los hoteles 5 estrellas de Capital Federal, así mismo comparar la relación existente entre motivación-satisfacción laboral con el desempeño y calidad de servicio que brindan. Concluye de la siguiente manera se pudo observar un alto grado de desmotivación por parte de los recepcionistas, es así que teniendo en cuenta la importancia de las estrategias de motivación, la capacitación y el coaching se determinó mediante ésta investigación que estos factores tienen una fuerte influencia en el desempeño final de los recepcionistas.

García (2014) en su tesis denominado "Motivación Laboral y Desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México" donde la problemática fue si la autopercepción de la motivación laboral influye en el desempeño laboral de los directivos del corporativo en mención, la investigación fue de tipo explicativa, descriptiva, cuantitativa y de corte transversal, cuya muestra fue de 73 de una población de 108 miembros, la recolección de datos se realizó mediante una encuesta. Los

resultados evidencian que la motivación laboral se relaciona positivamente con el desempeño laboral bajo un beta de 0.727 y p-value de 0.00 (lo que es menor a su nivel de error del 0.005), y un nivel de correlación del 0.552, probando de esta manera que existe una influencia positiva y fuerte entre las dos variables.

Can L. (2015). En su tesis "Propuesta de un programa de motivación para trabajadores del centro de formación integral ciudad de la esperanza de Cobán, alta Verapaz." Se propuso el siguiente objetivo identificar los elementos que debe tener el programa de motivación dirigido a los trabajadores del centro de formación integral ciudad de la Esperanza. Así también quiso determinar las condiciones motivacionales que presentan los trabajadores del centro de formación integral ciudad de la Esperanza con fundamento en los indicadores del estudio. En donde se logró diseñar el programa de motivación para atender las necesidades de los trabajadores del centro de formación integral ciudad de la Esperanza. Así también las condiciones motivacionales de los trabajadores del centro de formación integral ciudad de la Esperanza muestran evidentes resultados en cuanto al desarrollo de cada uno de los factores de estudio, los trabajadores han determinado que el factor más desarrollado es el de las relaciones con compañeros de trabajo; el factor siguiente es el empoderamiento dentro de la institución; seguido por las condiciones de trabajo; luego el enriquecimiento del puesto; seguido por las relaciones con los superiores y en último lugar el desarrollo de carrera. Los resultados de motivación laboral indican que los trabajadores tienen un alto fortalecimiento en factores naturales del puesto, y poco desarrollo en los factores que surgen a partir de intereses de los directivos.

Tovar D. (2013). En su tesis "Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa FEBECA, CA" en donde se propuso el siguiente objetivo, proponer un plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos, así mismo diagnosticar la situación actual de las necesidades motivacionales que impiden desarrollar el desempeño eficiente de los trabajadores del personal del departamento de recursos humanos de la empresa FEBECA, C.A. en donde concluye de la siguiente manera: se confirma que la empresa carece de estrategias motivacionales, esto se hizo a través de la observación directa. También se realizó una encuesta en donde se evidenció que no existen estrategias claras con respecto a la motivación de su personal. En general se concluye que la empresa necesita implementar estrategias motivacionales.

Chavarría J. (2011). En su tesis "Estrategias motivacionales para los empleados del área de producción de una empresa industrial orientada al sector de la construcción ubicada en la ciudad capital", en donde se planteó el siguiente objetivo, contribuir a elevar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción, de la empresa industrial orientada al sector de la construcción, ubicada en la ciudad capital, a través acciones sugeridas en la presente propuesta de motivación. Después de analizar los resultados del estudio de satisfacción laboral, concluye que no existe un área en específico que se encargue de la motivación de los empleados del área de producción; donde también se observó que en la empresa en estudio no existe la implementación de una herramienta que a través de estrategias motivacionales permita motivar a los trabajadores del área de producción, por lo cual ésta se ve reflejada en la insatisfacción laboral en la mayoría del personal, así mismo las inadecuadas relaciones interpersonales en el área en estudio influyeron de manera negativa en la satisfacción laboral.

Antecedentes de la investigación a nivel nacional

Barreto C. (2015). En su investigación "Estrategias motivacionales y mapas conceptuales para el aprendizaje significativo de la estadística descriptiva". En donde parte como objetivo principal elaborar y proponer un programa de estrategias motivacionales y mapas conceptuales para el aprendizaje significativo de la asignatura de estadística descriptiva bajo los fundamentos constructivistas, particularmente de los postulados de David Ausubel, y a su vez determinar la influencia de dichas estrategias en el aprendizaje significativo de los estudiantes de la mencionada asignatura, por lo que se basó en un diseño cuasi experimental, en donde se concluye que mediante la aplicación del pos-test, el rendimiento de los estudiantes que llevan la asignatura de estadística descriptiva se mantienen en un nivel bueno, muy bueno y excelente, , lo cual indica que el programa de estrategias motivacionales y mapas conceptuales contribuye a logro de un aprendizaje significativo en dicha asignatura.

Barnett et al (2012). En su tesis "Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano". Se observó los siguientes objetivos: describir los principales factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano que influyen en su desempeño laboral y los medios preferidos para obtener retribuciones en el trabajo por esta población. En donde concluyen de tal manera que explican las razones que existen diversas teorías que intentan explicar los factores que afectan la motivación, y en la presente investigación se concluye que los principales factores de motivación interno que influyen en el desempeño de los funcionarios del sector bancario son el poder y reconocimiento; y así mismo los factores de motivación externa que influyen en el desempeño de los mismos son el salario y la promoción.

Ioana, Iturbe y Osorio (2011). En su tesis titulada "La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio". Plantearon los siguientes objetivos determinar la similitud entre los factores motivacionales y de higiene obtenidos por Herzberg a través de la teoría de los dos factores comparados con su aplicación en el medio laboral operativo de retail, identificar los factores motivacionales presentes en la muestra de trabajadores operativos en el sector laboral privado de retail de Lima Metropolitana, de acuerdo con la teoría de los dos factores de Herzberg. En donde se llegó a las siguientes conclusiones, los factores motivadores hallados en la muestra analizada están asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo y son generadores de gran satisfacción; mientras que los factores de higiene hallados en la muestra analizada están asociados con sentimientos negativos hacia el trabajo y son generadores de la insatisfacción.

Antecedentes de la investigación a nivel local

Mino (2014) en su tesis correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque, cuyo objetivo general fue determinar si existe correlación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa objeto de estudio, siendo una investigación de tipo descriptivo, concluyendo así que existe realmente un grado de baja correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, ya que los datos obtenidos fueron de 0.281, para que exista una relación perfecta se debió haber obtenido +1 algo que no se muestra por lo que se le considera baja, además indican que el desempeño laboral indica un compromiso por parte de los trabajadores, trabajo en equipo que se debe realizar lo que permite un buen clima laboral algo que en la empresa objeto de estudio no se ha obtenido.

Barón (2013) en su tesis "factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo – MINSA 2012", cuyo objetivo fue determinar y describir los factores motivacionales en el desempeño laboral del Minsa en el año 2012, fue una investigación de tipo cuantitativa, y de diseño descriptivo transversal, concluyendo que los factores motivacionales presentes en el desempeño laboral son extrínsecos e intrínsecos, los extrínsecos se refieren a la remuneración, entorno laboral, supervisión y seguridad laboral; intrínsecos es la seguridad laboral.

Vasquez (2011) En su trabajo de investigación denominado "Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.D.L.M Chiclayo, 2011" cuyo objetivo es identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación así como su influencia en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico y determinar el nivel e correlación entre las mismas. El trabajo pertenece al tipo descriptivo – cuantitativo, se utilizó la encuesta (escalamiento de Likert), la población y muestra estuvo conformado por 52 docentes de la institución. Se concluye que los factores de motivación influyen en el comportamiento organizaciones de los trabajadores de la institución, básicamente los factores que mayor influencia tienen son los salarios y reconocimientos.

2.2. Base Teórica

2.1.1. Motivación Laboral

2.1.1.1. Significado de la motivación laboral

Con respecto al concepto de motivación tomamos en cuenta la definición general que la Real Academia Española (RAE) nos proporciona: "Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. " (Real Academia Española, 2016)

De la misma manera la Real Academia Española (RAE) proporciona la siguiente definición referente al término laboral: "Perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social" (Real Academia Española, 2016)

En este sentido quedaría definida como el conjunto de factores internos o externos que determinan las acciones de un persona en asuntos relacionados al trabajo, en sus diferentes aspectos como económico jurídico y social.

Para Jones citado por González (2006), es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar metas organizacionales, condicionadas por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

Kelly citado por González (2006), La motivación es la fuerza interna que mantienen o alteran la dirección, cantidad, calidad e intensidad de la conducta.

Stephen y Coulter (2010), quienes lo definen como un proceso continuo de esfuerzo, es decir que el proceso de realización de tareas organizacionales la voluntad de la persona está guiada por la energía, dirección y sostenibles en base de las metas institucionales, en ese sentido se infiere que la motivación laboral tiene tres elementos fundamentales la energía, dirección y perseverancia.

Para Koontz et al (2012), la motivación y sus factores motivacionales implica impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares; para una adecuada motivación laboral es necesario satisfacer esas fuerzas internas, que conllevaran a actuar de una manera anhelada.

Hellriegel & Slocum (2009), consideran que la motivación así como sus factores están representados por un conjunto de fuerzas que operan externa o internamente para orientar su comportamiento, para el cumplimiento de las metas organizaciones.

Stephep & Timothy (2009), en un proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia en del esfuerzo para el logro de metas individuales y organizacionales, por tanto existen tres elementos de la motivación, intensidad, dirección y persistencia.

Para Chiavenato (2009); proviene del latín moveré, lo que significa mover, la motivación tiene un concepto básicamente vinculado a una perspectiva del comportamiento organizacional, no existe un conceso formal para definir la motivación laboral, sin embargo es asociada a diversos términos como, deseos, voluntad, fuerza, objetivos, dirección, metas, sanciones, incentivos y otros.

Hellriegel & Slocum (2009), siguieren cuatro cuestiones básicas para la motivación, se infiere que estas dimensiones nos permiten establecer el grado de motivación dentro de una organización, así como la forma de generar mayor motivación laboral, entre ellas están:

- La satisfacción de las necesidades humanas
- Diseño de puestos que motiven
- Cumplimiento y reforzamiento de que es posible obtener recompensas.
- Trato equitativo.

2.1.1.2. Importancia de la motivación laboral

Según Hellriegel & Slocum (2009), la motivación es un factor clave para el desarrollo organizacional, sugieren que el desempeño laboral de los trabajadores depende en gran medida del grado de capacidad y de la motivación, esta idea se puede mostrar bajo la siguiente formula: Desempeño Laboral = f (Grado de capacidad x Motivación Laboral).

Bajo este principio la importancia de la motivación laboral radica en su influencia y relación positiva con el desempeño laboral, lo que a su vez lleva a una mejora organización en sus diversas faces productivas.

2.1.1.3. Teorías de la motivación laboral

2.1.1.3.1. Teorías de las necesidades

Existen muchas teorías para para explicar el comportamiento humano organizacional a partir de las necesidades, específicamente relacionadas al factor motivacional, básicamente se tiene:

Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow (1954) citado por Stephen & Coulter (2010); sin duda la teoría de las necesidades de Maslow, es una de las más conocidas en cuanto al entendimiento de la motivación laboral, Abraham Maslow propone una jerarquía de necesidades, de cinco necesidades, tales como:

- Necesidades fisiológicas; necesidades como; alimentación, vivienda y requerimientos físicos.
- Necesidades de seguridad; necesidad de sentirse protegido de algún daño físico o emocional.
- Necesidades sociales; es la necesidad de las personas de poder relacionarse,
 entablar relaciones de afecto, pertenencia aceptación entro otros.
- Necesidades de estima; contempla necesidades internas de autonomía emocional, de decisión, de respeto así mismo; así como las necesidades de carácter externo; estatus, reconocimiento entre otros.
- Necesidades de autorrealización; necesidad de crecimiento, logros, realización.

Teoría de las 3 necesidades de McClelland

McClelland (1953) citado por Stephep & Timothy (2009), David McClelland identificó tres necesidades que se relaciona directamente con la motivación, a la cual

de denomina como la teoría de las necesidades de McClelland, estas necesidades o impulsos pueden ser, necesidades de poder, afiliación y logro:

- Necesidades de poder; los individuos tiene el impulso a obtener el liderazgo, es la necesidad de conseguir o guiar el comportamiento de otros, según Stephep & Timothy (2009).
- Necesidades de logro; es la necesidad de triunfar, esta necesidad implica la satisfacción plena de cumplimento de metas, además genera a cierta satisfacción en el cargo según Stephep & Timothy (2009)
- Necesidades de afiliación; es la necesidad de ser amados, escuchados, es decir tener relaciones interpersonales con los otros segun Stephep & Timothy (2009)

2.1.1.3.2. Teoría X y Y de McGregor

McGregor(1960) citado por Koontz et al (2012), quien expresa la importancia de la teoría X y Y, así como sus supuestos, que son necesarios para entender la motivación en el comportamiento humano, por local explica que los seres humanos sienten una contrariedad natural por el trabajo, en ese sentido, y teniendo en cuanta esta naturaleza es necesaria implementar políticas de control, y sanción, así como de incentivos para que los seres humanos respondan satisfactoriamente.

Según la teoría y, considera que el esfuerzo de realizar un trabajo es similar al de jugar u descansar, además sugiere que las sanciones no son los únicos medios para llegar a motivar a los trabajadores, puesto que existen otros mecanismos contrarios; por lo cual el compromiso laboral de cada trabajador deber ser proporcional al tamaño

de recompensas, a estos agrega que los seres humanos aprendemos y nos desenvolvemos mejor en condiciones adecuadas.

2.1.1.3.3. Teoría ERC de Aldefer

Aldefer (1972) citado por Chiavenato (2009); propone la teoría ERC de Clayton Adelfar, cuyas siglas significan existencia, relación y crecimiento, cuya teoría propone un ajuste a la pirámide de Maslow solo entre necesidades:

- Necesidades de existencia; hace referencia al bienestar y supervivencia, guardan región con a las necesidades básicas de la pirámide de Maslow.
- Necesidades de relaciones; Es el deseo de relación e interacción social, involucran
 las necesidades sociales y componentes externos de la pirámide de Maslow.
- Necesidades de Crecimiento; es el componente de autodesarrollo, crecimiento, competitividad y desarrollo.

2.1.1.3.4. Teoría de la fijación de metas de Locke

Looke citado por González (2006), cuya teoría se basa en el establecimiento de metas y objetivos, de esta teoría se infiere que cuando se establece una meta, y cuando se desee alcanzar dicha acción representa una forma de motivación; esta teoría subyace en que la idea de alcanzar el objetivo el individuo se esfuerza y utiliza los medios posibles para alcanzarla, lo que se denomina como motivación.

Koontz et al (2012), la motivación mediante el establecimiento de metas se cumple cuando los objetivos son claros, significativos, alcanzables y verificables. Para generar

compromiso en el cumplimiento de las metas es necesario una participación activada, un ambiente adecuado y para efectivizar el establecimiento de metas es necesario que los objetivos confluyan en el mejoramiento de la motivación, pueden ser mediante un plan de acción establecimiento de metas, control, evaluación e instrumentación.

Según Hellriegel y Slocum (2009), la importancia del establecimiento de metas tiene cuatro aspectos importantes:

- Atención directa a las metas: las acciones de mejora tiene que tener su punto de acción en el personal de la organización.
- Las metas regulan el esfuerzo: las metas tienen a direccionar la atención de las acciones del personal
- Las metas aumentan la persistencia: esto significa que en el hecho de alcanzar la culminación de los objetivos trazados se produce u nivel de esfuerzo del personal.
- Las metas promueve programas de estrategia y de acción: el establecimiento de las metas conllevan al establecimiento de planes y programas de acción en base a estrategias.

2.1.1.3.5. Teoría del diseño de puestos

Stephep y Timothy (2009), Cuando los directivos deseen motivar su personal es necesario crear un diseño de puestos motivantes, una organización está constituida por diversos tareas o procesos productivos, entre tantas sencillas y complejas, en tanto la ocupación de puestos no debe realizar por una cuestión de causalidad, para un adecuado desempeño laboral se deben diseñar puestos de acuerdo al entorno

cambiante, tecnología organizacional, destrezas, habilidades y preferencias; de esta manera se logra un trabajo motivado.

Para un adecuado diseño de puesto se deben considerar los siguientes aspectos, como la ampliación del puesto, enriquecimiento de las características del puesto y el modelo de las características del puesto.

2.1.1.3.6. Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg (1959) citado por Koontz et al (2012), la teoría de dos factores de la motivación explica el comportamiento humano dentro de una organización (en situaciones de trabajo); estas son:

Los factores motivacionales y los factores de higiene, los factores de higiene causan insatisfacción y los factores motivacionales solo pueden causar satisfacción; propone los factores motivacionales como sistema de evaluación de la motivación laboral, estas son: logros, reconocimiento, trabajo en sí mismo, avance y el crecimiento y responsabilidad.

De la teoría de dos factores de Herzberg se infiere:

a) Logros

Koontz et al (2012), es el cumplimento de las tareas individuales, así como contribuir al logro de objetivos instituciones institucionales, esto involucra muchos aspectos como el de proponer ideas innovadores que pueden lograr solucionar un problema institucional, esta acciones conllevan a las personas a sentirse satisfechas por las actividades realizadas, propuestas logradas o aceptadas, lo que a su vez coadyuva a mejorar la motivación personal.

- Cumplimiento de tareas individuales, esto involucra la realización de las actividades con éxito, referente a las metas establecidas por la empresa.
- Contribución al logro de objetivos institucionales; existen metas institucionales y cargas individuales, esto involucra el aporte para la solucionar deficiencias y problemas institucionales.
- Ideas innovadoras; al planteo de ideas que pueden solucionar o mejorar la condición de la empresa, a su vez estas contribuyan al logro de objetivos institucionales.

b) Reconocimiento

Koontz et al (2012), es el acto de reconocer o elogiar los aciertos y criticar los desaciertos, el reconocimiento contempla dos aspectos importantes en cuanto al desarrollo de la motivación; existen reconocimientos con recompensa, y los reconocimientos sin recompensa.

- **Reconocimiento sin recompensa;** Estas involucran acciones como un acto verbal, felicitación o cualquier acto de reconocer el logro de objetivos.
- Reconocimiento con recompensa; es el reconocimiento por medio de un aliciente (salariales, ascenso, premio y otros).

c) Trabajo en sí mismo

Koontz et al (2012), esta dimensión se refiere estrictamente al sentimiento positivo o negativo que despierta el trabajo a percepción del trabajador.

- Sentimientos positivos del trabajo; cuando el ambiente laboral despierta una apreciación positiva de los trabajadores, estas pueden ser, si son agradables, creativos, retadoras y diversos.
- Sentimientos Negativos del trabajo; cuando el ambiente laboral despierta una apreciación negativa de los trabajadores, estas pueden ser, si son repetitivos, asfixiantes y difíciles.

d) Avance

Koontz et al (2012), es la posibilidad de mejora dentro de la organización la satisfacción de incremento de valor, estas se pueden dar mediante:

- **Promoción y ascenso**; es el Cambio de estatus dentro de la organización.
- Percepción de mejora; es la satisfacción de percepción de mejora de la condición laboral.

e) Crecimiento

Koontz et al (2012), es un factor motivacional de formación y desarrollo, que se enfoca principalmente en el nivel de desarrollo personal y social, esta pueden conseguirse con la mejora del nivel de conocimientos.

Capacitación y actualización; Establecimiento de políticas de entrenamiento,
 retroalimentación y aumento de la habilidad, aptitud y sensibilidad de los trabajadores.

 Desarrollo laboral; Aumento del nivel profesional, esto nace debido a que los trabajadores están muy preocupados por su nivel que ocupa en la empresa y sociedad (el estatus o la promoción).

f) Responsabilidad

Koontz et al (2012), involucra a la identificación y establecimiento de cargos, así como la confianza del mismo.

- Cargo; es la adecuada determinación del puesto de acuerdo al perfil del trabajador (esto involucra la satisfacción del trabajador por el cargo que ocupa).
- Autonomía; es la capacidad confiar en las actividades del trabajador, así como el de desarrollar las labores con confianza.

2.1.2. Desempeño laboral

2.1.2.1. Definición del desempeño laboral

Para Thompson et al (2012), el desempeño laboral es la confluencia e integración de factores que conllevan al cumplimiento de objetivos; un factor importante son los valores éticos que forman parte ineludible de una adecuado desempeño laboral individual y organizacional.

Según Werther y Davis (2008), instituye uno de los factores para crear un entorno laboral apropiado y propicio, el desempeño laboral ha de ser claro y razonable; además

los niveles de desempeño laboral constituyen un parámetro para medir el desenvolvimiento de la organización, así como el cumplimento de metas y objetivos.

Werther y Davis (2008), agrega que el desempeño laboral debe estar enfocado a los objetivos institucionales, esto significa que los objetivos del desempeño laboral deben llevar al cumplimiento de logros institucionales, esto se logra a través de la visión compartida de las aspiraciones de los empleados, para logar ello confluyen muchos factores; tales como: la promoción de un adecuado entorno laboral, así como la creación de oportunidades para el desarrollo, crecimiento y avance personal.

Existe un propósito fundamental pues ayuda a la dirección y toma de decisiones en cuanto al manejo de recursos humanos, la evaluación de personal da un enfoque global de las necesidades organizacionales, necesidades como de capacitación y desarrollo, la identificación de habilidades, aptitudes y competencias lo que pueden coadyuvar.

Según Conocimiento con todos y para todos (EDURED, 2016), "Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad"

2.1.2.2. Definición de la evaluación del desempeño laboral

Mondy y Robert (2005), "es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o en equipos" (p.252).

Stephen y Coulter (2010), Es la medición del cumplimento y logro de objetivos organizacionales, para fomentar el comportamiento ético también se deben evaluar los fines como los medios.

Hellriegel y Slocum (2009), el desempeño laboral es la cuantificación de las unidades producidas o calidad (cantidad producida o números de errores); el dinero (utilidades, costos, ingresos o ventas) y el tiempo (asistencia y puntualidad para cumplir con fechas límite).

2.1.2.3. Sistemas de control y mejoramiento del desempeño laboral

Para Werther & Davis (2008), un sistema de control de desempeño tienen cuatro distintivos importantes, estas son:

- Deben tener parámetros, es decir pueden se medidas de acuerdo a ciertos criterios, estos criterios son establecidos de acuerdo a la organización y sus funcionalidades de la organización.
- **Efectúan mediciones;** los parámetros deben estar diseñados a medir cuyas unidades de medida deben estar de acuerdo al objetivo institucional.
- Requieren correcciones, los resultados proporcionan instrumentos necesarios para la toma de decisiones, correcciones y prevención.
- Proporcionan retroalimentación; el proceso de control debe concluir con una reintroducción con el fin de optimizar el comportamiento y no reincidir en desviación ya ocurridas.

Newstrom (2011), uno de los principales métodos de mejoramiento de desempeño, es la satisfacción económica de los empleados, por lo cual plantea que existen tres sistemas para estimular el desempeño laboral como: salarios base, estímulos de desempeño y la participación en utilidades, estos sistemas pueden ser complementarios, ya que cada uno refleja necesidades distintas ante un panorama global.

Sin embargo existe también una gama de programas que tiene como carácter el estímulo no económico, estas tienen caracteres cualitativos. El autor plantea un conjunto de recompensas que las distribuye en una pirámide, bajo el siguiente orden:

- Premio por desempeño, estas pueden contemplar un sistema de incentivos económicos como la participación en las ganancias o utilidades de las empresas.
- Salarios base, estas se realizan de acuerdo a la evaluación de puestos, competencias costo de vida y otros.
- Pagos por servicios, como son por la antigüedad de trabajo del empleado.
- Las recompensas por esfuerzo, estas pueden contemplar un pago adicional por tiempos extras así como establecer un margen diferencial teniendo en cuenta los turnos de trabajo.
- Pago por días no laborables, como las vacaciones, pensiones y otros
- Y finalmente la recompensa no económica, está básicamente referida a aspectos cualitativos dentro de la organización, instalación de una guardería, una compensación por tiempo y otros.

Sin embargo Newstrom (2011), plantea que estas formas de mejoramiento del desempeño divergen en un planteamiento de un modelo motivacional teniendo en cuanta los impulsos, necesidades y expectativas, modificaciones de conducta y equidad.

2.1.2.4. Factores de Evaluación del desempeño laboral

Koontz, Weihrich, y Cannice (2012); debe medir de acuerdo a las metas de la organización en las funciones gerenciales, para la función administrativa debe ser respecto a las utilidades.

Chiavenato (2007), la define como una calificación metodológica de como los trabajadores se desempeñan dentro del ambiente laboral, así como su futuro rendimiento en su puesto. La evaluación del desempeño laboral es un proceso que tiene como objetivo valorar o realizar una crítica al desempeño productivo de los trabajadores dentro de una organización, esta evaluación debe basarse en aspectos evaluativos, como: méritos, desempeño, avance, eficiencia y otros.

Newstron (2011), la evaluación del desempeño laboral califican a los empleados, así como la implementación de alicientes por las contribuciones en participación de utilidades, lo que a su vez mejora los niveles de desempeño organizacional.

2.1.2.5. Teorías del desempeño laboral

2.1.2.5.1. Teoría de Stephen y Timothy

Para Stephen & Timothy (2009) los criterios de medición o evaluación del desempeño laboral dentro de una organización dependerán de las características de la

organización, así como sus acciones y objetivos; sin embargo los criterios populares son: resultados de la tarea individual, comportamientos y características.

Las dimensiones en esta teoría son:

a) Resultados de la tarea individual

Para Stephen & Timothy (2009), explica que en una organización donde los resultados están por encima de los métodos es necesaria la evaluación de las tareas individuales, variables como: Cantidad producida a nivel individual, desperdicios generados y costos por unidades de producción.

- Cantidad producida; Son las unidades que se logra establecer en un periodo determinado, así como se puede contemplar las tareas diarias cumplidas, los logros obtenidos en función a metas y otros.
- Desperdicio generado; hace referencia a que las unidades de producción se logren con la utilización adecuada de los recursos; lo que permite la minimización de los costos unitarios.

b) Comportamientos

Stephen & Timothy (2009), define que es difícil conocer el real dimensionamiento de las acciones del empleado referente al desempeño laboral, básicamente este aspecto es importante en los personales que desempeñan acciones de apoyo y asesoría, con respecto a análisis del comportamientos no necesariamente están relacionadas a la productividad individual, sino también al comportamiento responsable concerniente a la organización, estas pueden ser: ayudar a otros en la realización de actividades, hacer incidencia grupal para mejorar su funcionamiento

(eficiencia), sugerir mejoras, así como la predisposición para realizar trabajos adicionales.

- Ayudar a otros en la realización de actividades; enseñar a realizar las tareas que otros se dificultan, así como mostrar inclinación al trabajo mutuo.
- Hacer incidencia grupal para mejorar su funcionamiento (eficiencia), tratar de realizar un trabajo basado en la eficiencia, básicamente hacer que los grupos funcionen con mayor coordinación y logros.
- **Sugerir mejoras**; proponer actividades que pueden mejorar el entorno individual y organizacional.
- **Presentarse como voluntario**; predisposición de realizar trabajos adicionales.

c) Características

Según Stephen & Timothy (2009), es un criterio importante que muchas organizaciones las la usan como factor irrelevante en cuanto a la medición del desempeño laboral, sin embargo, puede ser un indicador débil del desempeño real de los empleados, sin embargo, es importante su cuantificación en aspectos como: la buena actitud, como la muestra su confianza, ser confiable, parecer ocupado, poseer experiencia, puede relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea.

- **Buena actitud**; Forma de compartimiento en referencia a los compañeros de trabajo, clientes y directivos; empatía, y buen humor.
- Muestra de confianza, Seguridad de logro y eficiencia en la ejecución de actividades.
- **Parecer ocupado**; Es la enfatización en la realización continua de labores, puede denotar el grado de experiencia del empleado, a su vez esto favorece a la concentración de los demás empleados y favorece la productividad.

Relación o no con resultados positivos de la tarea, la capacidad de

interiorización de un determinado hecho positivo o negativo, así como la

reacción y determinación de acciones con respecto a ella.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Los factores motivacionales impactan positiva y significativamente en el desempeño

laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.

H₀: Los factores motivacionales no impactan positiva ni significativamente en el

desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.

2.3.2. Hipótesis especificas

- **H**_i: El desarrollo de los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa

Transportes Pakatnamú S.A.C es bajo.

- H_i: El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes

Pakatnamú S.A.C. es bajo.

- H_i: La propuesta se desarrollará bajo estrategias motivacionales para mejorar el

desempeño laboral en la empresa Transporte Pakatnamú S.A.C.

2.4. Variables

Variable independiente:

Factores motivacionales

Variable dependiente:

Desempeño laboral

31

2.4.1. Operacionalización de la variable

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos	Escala de medición
			Logros	Cumplimiento de tareas	I	
				Contribución al logro de objetivos institucionales		
				Ideas innovadoras		
				Reconocimiento con recompensa		Ordinal tipo Likert
			Reconocimiento	Reconocimiento sin recompensa		
	"Los factores motivacionales implican impulsos como deseos, necesidades, anhelos y fuerzas	Los factores motivacionales se determinarán mediante la	Totale on contents	Sentimientos positivos del trabajo		
Factores Motivacionales	similares dentro del ambiente laboral. Para una adecuada motivación laboral se deben satisfacer	aplicación de un cuestionario de encuesta que incluirá los factores	Trabajo en sí mismo	Sentimientos negativos del trabajo	Encuesta	
	esas necesidades, de esta manera obtener resultados organizacionales". (Herzberg ,2012)	motivacionales de la teoría de dos factores.	A	Promoción y ascenso		
	organizacionales : (Herzeerg ,2012)	factores.	Avance	Percepción de mejora		
			Cassimients	Capacitación y actualización	I	
			Crecimiento	Desarrollo laboral		
			Responsabilidad	Cargo		
				Autonomía		
			Resultados de la tarea individual	Cantidad producida		
				Desperdicio generado		
				Ayudar a otros en la realización de actividades		
	"El desempeño laboral es la confluencia e integración de factores que conllevan al cumplimiento de objetivos; un factor importante en son los valores éticos que forman parte ineludible	El desempeño laboral se determinará mediante la aplicación de un cuestionario de encuesta que incluirá los factores del desempeño laboral tales como: los resultados de las tareas	Comportamientos	Hacer incidencia grupal para mejorar su funcionamiento (eficiencia),		Ordinal tipo Likert
Desempeño laboral				Sugerir mejoras		
Desempeno iaborar				Presentarse como voluntario	Encuesta	
	organizacional".(Stephen y Timothy, 2012)	individuales, comportamientos y las características.		Buena actitud		
		nas caracteristicas.	Características	Muestra de confianza		
				Parecer ocupado		
				Relación o no con resultados positivos de la tarea		

Tabla 1: Operacionalización de la variable

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo no experimental, transversal, correlacional y aplicado. En ese sentido el diseño se puede representar de la siguiente manera:

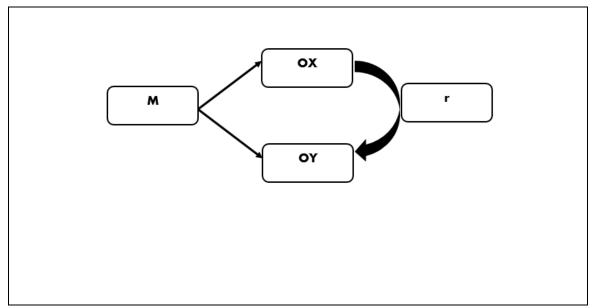


Figura 1: Diseño de la investigación.

Fuente: Hernández Sampieri, Metodología de la investigación 5ª ed., 2014.

Dónde:

OX= Observación de la variable independiente

OY= Observación de la variable dependiente

M=Muestra

r=Relación de impacto y/o influencia

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 143 trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamu S.A.C. (N=143)

3.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra fue de 50 trabajadores (n=50). El cual se determinó mediante muestra aleatorio simple.

Para obtener esa cifra se usó la fórmula:

$$\mathbf{n} = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

90%			
7 . –	1.64		
$\mathbf{Z} = \mathbf{E} =$	0.1		
$\mathbf{p} =$	0.5		
q = N =	0.5		
N =	143		

n -	2.6896	*	0.25	*	143	
n = -	0.01	*	142	+	0.6724	

n –	96.1532	50
n =	2.09	50

La muestra se constituyó de 50 trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos:

Se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

- La encuesta, porque a través de esta técnica se pudo obtener información directa acerca de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la referida empresa.
- Análisis documentario, mediante el cual se pudo constatar la originalidad de la información.

Instrumentos de recolección de datos:

Se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de datos:

 Cuestionario, ya que sirvió para recoger información, la misma que estuvo dividida en dos partes: una dirigida a los trabajadores administrativos y otra dirigida a los trabajadores operativos.

3.4. Técnicas estadísticas de análisis de datos

Se utilizaron:

- Análisis de cuadros y gráficos estadísticos. Lo cual permitió presentar la información de manera detallada y ordenada.
- Software SPSS. Con el cual se determinó la relación entre las variables factores motivacionales y desempeño laboral, a través de la correlación de Pearson.
- La información obtenida se registró en una base de datos utilizando el programa
 Excel 2013 para luego ser tabulada.

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis del desarrollo de los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.

Tabla 2: Factores Motivacionales

Escala	Frec.	%
Bajo	25	50%
Medio	16	32%
Alto	9	18%
Total	50	100%

Nota: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 26 hasta 60"; "Medio, desde 61 hasta 95"; "Alto, desde 96 hasta 130". Ver detalle en el Anexo 4.

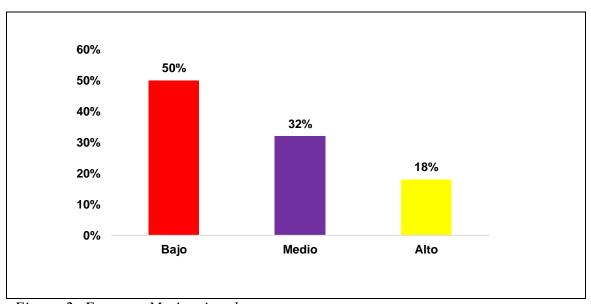


Figura 2: Factores Motivacionales

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 2.

Al analizar los resultados de la variable factores motivacionales, se obtuvo que el 50% de los trabajadores manifiestan que la mayor parte del tiempo sus jefes inmediatos no los motivan a seguir trabajando de manera efectiva, así mismo, expresan sentirse desmotivados porque no fomentan políticas de reconocimiento equitativas para todos los trabajadores que se hayan desempeñado de manera efectiva y sobresaliente en sus labores. Además, los trabajadores respondieron que actualmente se encuentran insatisfechos con la labor que vienen realizando debido que en ciertas ocasiones, sienten que su trabajo no contribuye ni beneficia al estado emocional de los mismos. Estos entre otros factores, son la causa que conllevan a los niveles bajos de motivación en los trabajadores.

4.1.1. Nivel de los factores motivacionales de los trabajadores, según los logros

Tabla 3: Logros

Escala	Frec.	%
Bajo	22	44%
Medio	20	40%
Alto	8	16%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 6 hasta 13"; "Medio, desde 14 hasta 21"; "Alto, desde 22 hasta 30". Ver detalle en el Anexo 4.

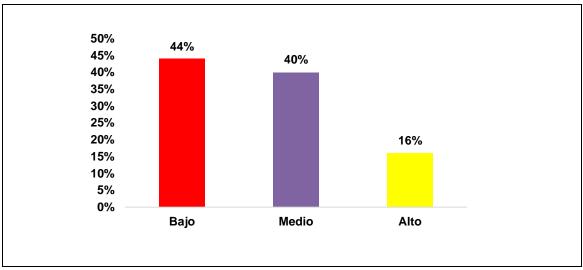


Figura 3: Logros

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 3

Interpretación

Respecto a la dimensión logros, se ha identificado que el 44% de los trabajadores consideran que este factor motivacional es bajo, mientras que un 40% lo considera de un valor medio; debido que manifiestan no recibir motivación por parte de sus jefes inmediatos para el cumplimiento oportuno y efectivo de sus actividades dentro de la empresa, además no promueven la participación de los colaboradores hacia el logro de los objetivos institucionales y no propician un ambiente en donde se impulsen ideas innovadoras que beneficien el trabajo. Sólo un 16% sostiene todo lo contrario.

4.1.1.1. Desarrollo de los factores motivacionales, según el cumplimiento de tareas

Tabla 4: Cumplimiento de tareas

Escala	Frec.	%
Bajo	10	20%
Medio	31	62%
Alto	9	18%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

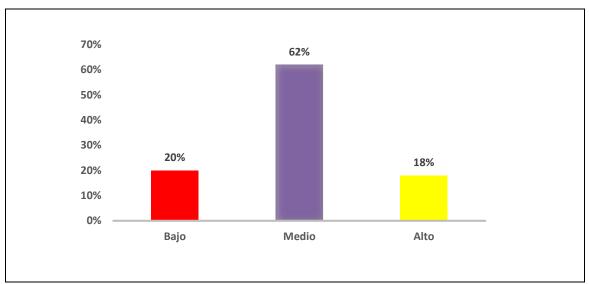


Figura 4: Cumplimiento de tareas

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 4.

Interpretación

Al analizar los resultados del indicador cumplimiento de tareas, se muestra que alrededor del 62% de los encuestados lo califican como un factor motivacional medio, debido que parte de los trabajadores sí se sienten impulsados a cumplir con cada una de sus tareas y responsabilidades. Sin embargo, gran parte coinciden en que ésta motivación no la reciben por parte de su jefe inmediato.

4.1.1.2. Desarrollo de los factores motivacionales, según el logro de objetivos institucionales

Tabla 5: Logro de objetivos institucionales

Escala	Frec.	%
Bajo	25	50%
Medio	19	38%
Alto	6	12%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 6 hasta 13"; "Medio, desde 14 hasta 21"; "Alto, desde 22 hasta 30". Ver detalle en el Anexo 4.

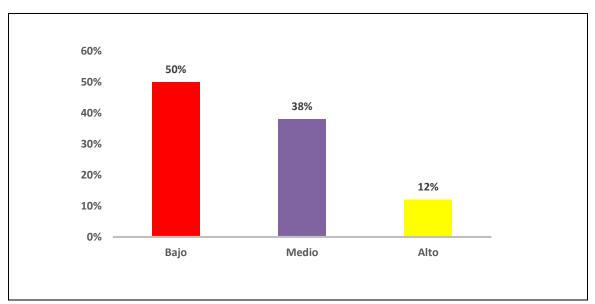


Figura 5: Logro de objetivos institucionales

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 5.

Interpretación

El 50% de los trabajadores encuestados presenta un bajo nivel de motivación respecto al logro de los objetivos institucionales por parte de sus jefes inmediatos, esto repercute

negativamente en el cumplimiento de las metas de la empresa objeto en estudio. Sólo un 12% asegura que sí existe motivación por parte de los jefes en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

4.1.1.3. Desarrollo de los factores motivacionales, según a las ideas innovadoras

Tabla 6: Ideas Innovadoras

Escala	Frec.	%
Bajo	25	50%
Medio	20	40%
Alto	5	10%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

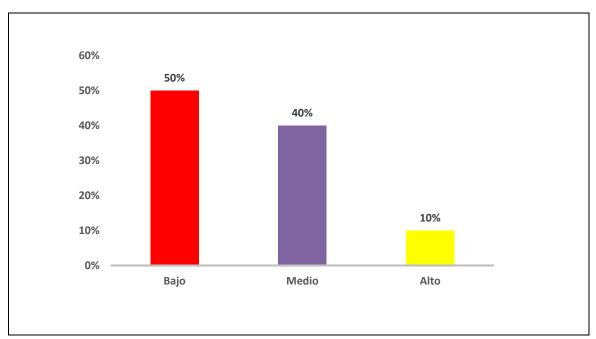


Figura 6: Ideas Innovadoras

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 6.

El 50% de los trabajadores encuestados presenta un nivel bajo respecto al factor motivacional de ideas innovadoras, esto se debe a la falta de participación a la hora de proponer ideas en beneficio de la empresa, porque que no lo consideran su responsabilidad, además sus jefes inmediatos no contribuyen con el desarrollo de esta actividad demostrando una falta de interés por parte de estos.

4.1.2. Desarrollo de los factores motivacionales, según el reconocimiento

Tabla 7: Reconocimiento

Escala	Frec.	%
Bajo	17	34%
Medio	24	48%
Alto	9	18%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 4 hasta 8"; "Medio, desde 9 hasta 14"; "Alto, desde 15 hasta 20". Ver detalle en el Anexo 4.

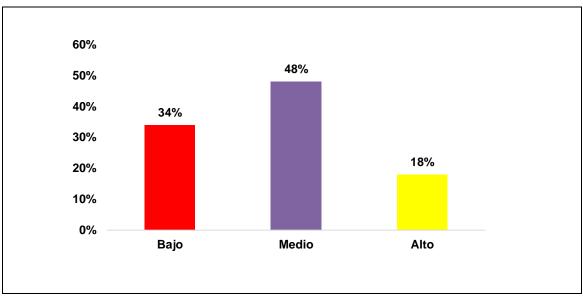


Figura 7: Reconocimiento

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 7.

En cuanto a la dimensión reconocimiento, se ha determinado que el 48% de los trabajadores se encuentra en el rango medio, ellos señalan que en ocasiones no reciben ningún tipo de incentivo monetario por el desarrollo de su trabajo, esto es producto de la falta de políticas recurrentes de incentivos. Así mismo, se encuentran desmotivados porque no sienten reconocimiento ni apoyo por parte de sus compañeros de trabajo, ya sea por haber sobresalido en alguna tarea encomendada o porque los ayudaron en una determinada actividad.

4.1.2.1. Desarrollo de los factores motivacionales, según el reconocimiento con recompensa

Tabla 8: Reconocimiento con recompensa

Escala	Frec.	%
Bajo	31	62%
Medio	13	26%
Alto	6	12%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

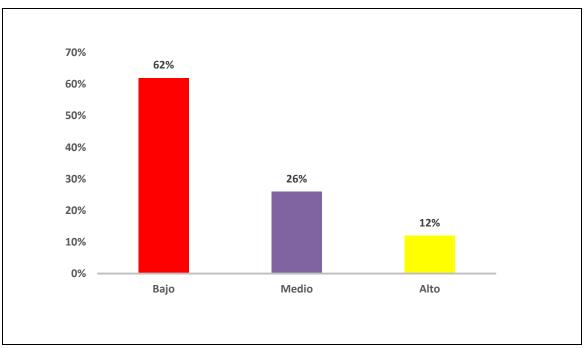


Figura 8: Reconocimiento con recompensa.

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 8.

Interpretación

Al analizar la opinión de los trabajadores respecto al indicador reconocimiento con recompensa, se ha logrado identificar que el 62% de los trabajadores lo califican como un factor motivacional de nivel bajo, al manifestar que con poca frecuencia se desarrollan políticas de incentivos económicos dentro de la institución, para aquellos trabajadores que se hayan desenvuelto de manera eficiente dentro de su área o unidad de trabajo. Sólo el 12% manifiesta haber recibido incentivo con recompensa durante el tiempo que llevan trabajando en la empresa.

4.1.2.2. Desarrollo de los factores motivacionales, según el reconocimiento sin recompensa

Tabla 9: Reconocimiento sin recompensa

Escala	Frec.	%
Bajo	8	16%
Medio	29	58%
Alto	13	26%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

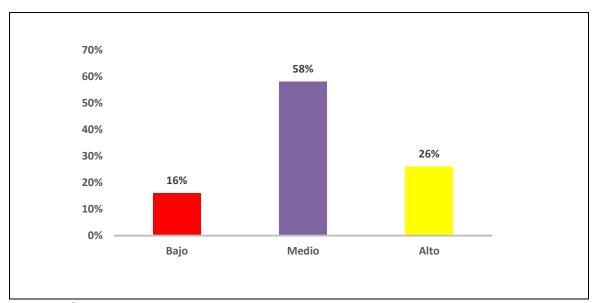


Figura 9: Reconocimiento sin recompensa

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 9.

Interpretación

En cuanto al reconocimiento sin recompensa, el 58% de los trabajadores lo califican como un factor motivacional medio, ya que determinaron que con poca frecuencia sus compañeros de trabajo los felicitan o reconocen por haber realizado un buen trabajo, o por cualquier otra actividad o acto realizado en beneficio de la empresa. Mientras que el 26% afirma si haber recibido algún tipo de reconocimiento verbal por parte de sus compañeros de trabajo.

4.1.3. Desarrollo de los factores motivacionales, según el trabajo en sí mismo

Tabla 10: Trabajo en sí mismo

Escala	Frec.	%
Bajo	16	32%
Medio	20	40%
Alto	14	28%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 4 hasta 8"; "Medio, desde 9 hasta 14"; "Alto, desde 15 hasta 20". Ver detalle en el Anexo 4.

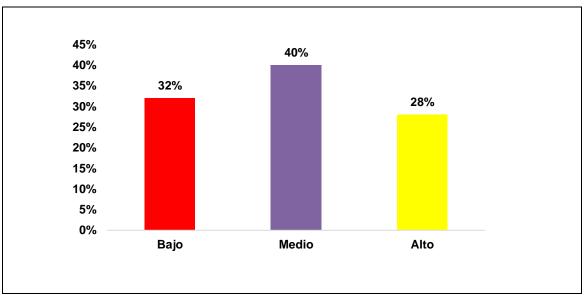


Figura 10: Trabajo en sí mismo.

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 10.

Interpretación

El 40% de los trabajadores califica al trabajo en sí mismo como un factor motivacional de nivel medio. Señalan que buen porcentaje de trabajadores se encuentran insatisfechos con el puesto y responsabilidades que tienen dentro de la empresa, mientras que otra parte se encuentra satisfecha. Así mismo, se dio a conocer que las políticas de la empresa no

siempre contribuyen con la generación de una adecuada estabilidad emocional en cada uno de los trabajadores.

4.1.3.1. Desarrollo de los factores motivacionales, según los sentimientos positivos del trabajo

Tabla 11: Sentimientos positivos del trabajo

Escala	Frec.	%
Bajo	14	28%
Medio	20	40%
Alto	16	32%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 6 hasta 13"; "Medio, desde 14 hasta 21"; "Alto, desde 22 hasta 30". Ver detalle en el Anexo 4.

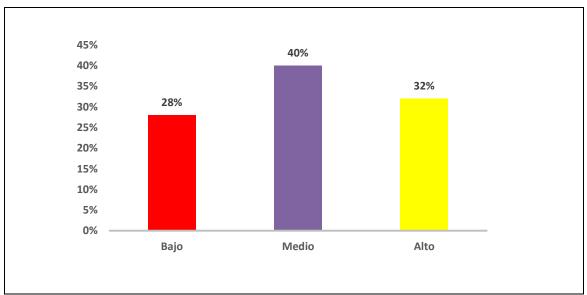


Figura 11: Sentimientos positivos del trabajo

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 11.

Interpretación

En cuanto al indicador sentimientos positivos del trabajo, el 40% de trabajadores lo califica con un nivel de importancia medio debido que no se encuentran totalmente

satisfechos con su puesto de trabajo, solo el 32% se encuentran satisfechos con sus labores que vienen desarrollando dentro de la empresa, también se dio a conocer que gran parte de los trabajadores no comparte sentimientos positivos frente al trabajo de sus compañeros.

4.1.3.2. Desarrollo de los factores motivacionales, según los sentimientos negativos del trabajo

Tabla 12: Sentimientos negativos del trabajo

Escala	f	%
Bajo	22	44%
Medio	18	36%
Alto	10	20%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 6 hasta 13"; "Medio, desde 14 hasta 21"; "Alto, desde 22 hasta 30". Ver detalle en el Anexo 4.

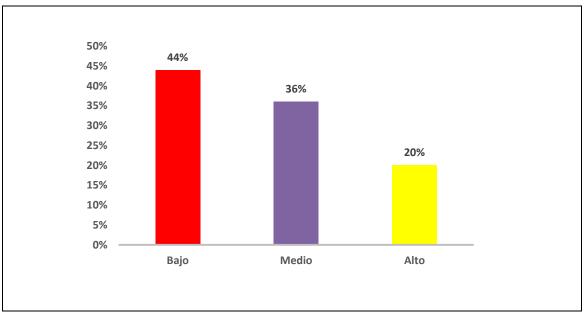


Figura 12: Sentimientos negativos del trabajo

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 12.

En cuanto a los sentimientos negativos en el trabajo, el 44% de los trabajadores lo califican dentro de los factores motivacionales bajos, debido a que existe una gran carga laboral que ocasiona una percepción negativa hacia el trabajo, además manifiestan que las políticas que ha desarrollado la empresa, no benefician la estabilidad de los mismos, ocasionando desinterés en el desarrollo de sus funciones.

4.1.4. Desarrollo de los factores motivacionales, según el avance

Tabla 13: Avance

Escala	f	%
Bajo	14	28%
Medio	27	54%
Alto	9	18%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 4 hasta 8"; "Medio, desde 9 hasta 14"; "Alto, desde 15 hasta 20". Ver detalle en el Anexo 4.

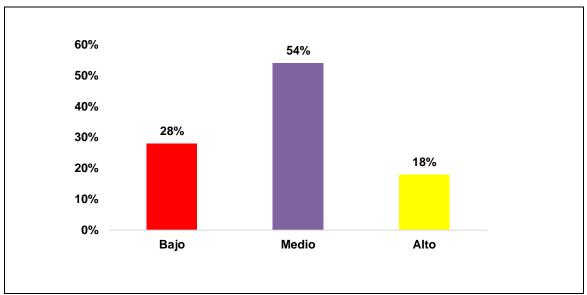


Figura 13: Avance

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 13.

En cuanto a la dimensión avance se ha identificado que 54% de los trabajadores lo califica dentro del rango medio, puesto que consideran que la empresa no proporciona ascensos como una oportunidad de crecimiento y desarrollo dentro de ella. Así mismo, una parte de los trabajadores manifiesta no haber mejorado profesionalmente desde que entraron a laborar a la empresa, y una minoría afirma que sí ha mejorado.

4.1.4.1. Desarrollo de los factores motivacionales, según la promoción y ascenso

Tabla 14: Promoción y ascenso

Escala	f	%
Bajo	34	68%
Medio	8	16%
Alto	8	16%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

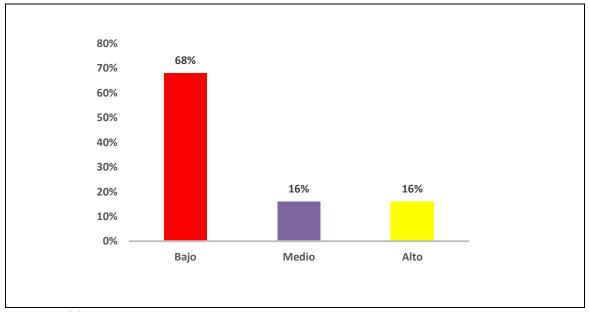


Figura 14: Promoción y ascenso

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 14.

Interpretación

El 68% de los trabajadores califica al indicador promoción y ascenso como bajo, ya que estos mencionan que la empresa no brinda posibilidades de ascenso a sus trabajadores, así mismo indican que las pocas oportunidades para ascender generan una desmotivación porque sienten que la empresa no contribuye con sus deseos de superación laboral.

4.1.4.2. Desarrollo de los factores motivacionales, según la percepción de mejora

Tabla 15: Percepción de mejora

Escala	f	%
Bajo	13	26%
Medio	20	40%
Alto	17	34%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

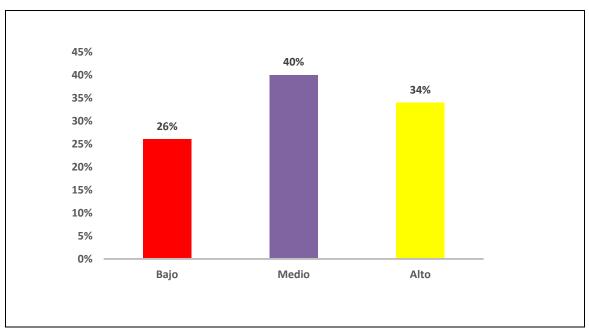


Figura 15: Percepción de mejora

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 15.

Interpretación

En lo que respecta a la percepción de mejora, esta recibe una calificación de nivel medio con un 40%, ya que parte de los trabajadores mencionaron que desde que empezaron a laborar en la organización no habido una mejoría de su situación actual, mientras que el 34% de estos manifiesta que sintió un leve cambio en su estilo de vida. Además, los trabajadores sienten que la empresa ha crecido sin embargo este crecimiento no ha repercutido en lo personal y profesional.

4.1.5. Desarrollo de los factores motivacionales, según el crecimiento

Tabla 16: Crecimiento

Escala	f	%
Bajo	30	60%
Medio	15	30%
Alto	5	10%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 4 hasta 8"; "Medio, desde 9 hasta 14"; "Alto, desde 15 hasta 20". Ver detalle en el Anexo 4.

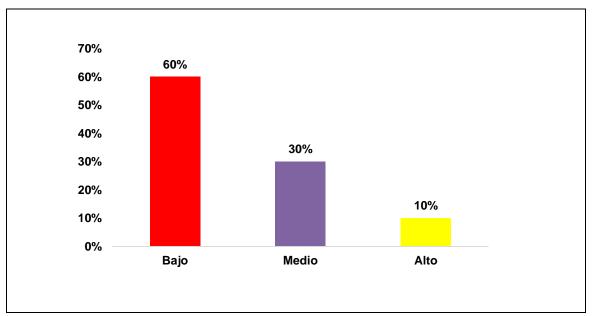


Figura 16: Crecimiento

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 16.

Interpretación

En cuanto a la dimensión crecimiento, está calificada con un bajo nivel al obtener que el 60% de los trabajadores asegura no recibir capacitaciones respecto a mejorar el desarrollo de sus funciones que realizan dentro del trabajo, tampoco les brindan actualizaciones en el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la labor que realizan. Así mismo consideran que las políticas de la empresa no contribuyen con su desarrollo profesional.

4.1.5.1. Desarrollo de los factores motivacionales, según la capacitación y actualización

Tabla 17: Capacitación y actualización

Escala	f	%
Bajo	24	48%
Medio	23	46%
Alto	3	6%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

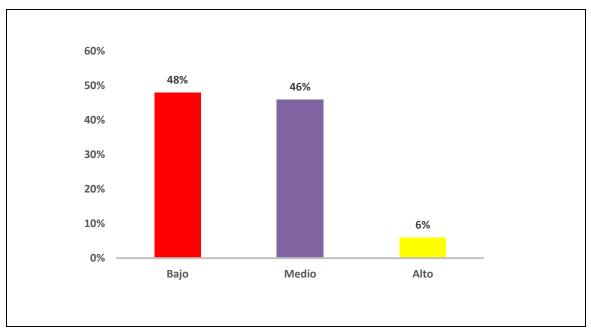


Figura 17: Capacitación y actualización.

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 17.

Respecto al indicador capacitación y actualización, está calificado como bajo con un 48% y medio con un 46%, ya que los trabajadores manifestaron que la empresa no les brinda capacitaciones con frecuencia, esto da a entender que la institución no se preocupa por reforzar los conocimientos de sus trabajadores para que estos puedan mejorar las funciones que realizan.

4.1.5.2. Desarrollo de los factores motivacionales, según el desarrollo laboral

Tabla 18: Desarrollo laboral

Escala	f	%
Bajo	33	66%
Medio	10	20%
Alto	7	14%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

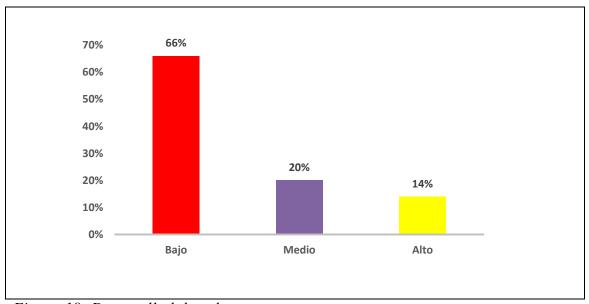


Figura 18: Desarrollo laboral.

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 18.

El 66% de los trabajadores considera que la empresa no busca el desarrollo laboral de sus colaboradores. Esto se debe a la falta de políticas que fomenten desarrollo en sus puestos de trabajo, a su vez esto genera que se sientan poco incentivados y capaces de surgir como profesionales dentro de la empresa.

4.1.6. Desarrollo de los factores motivacionales, según la responsabilidad

Tabla 19: Responsabilidad

Escala	f	%
Bajo	7	14%
Medio	29	58%
Alto	14	28%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 4 hasta 8"; "Medio, desde 9 hasta 14"; "Alto, desde 15 hasta 20". Ver detalle en el Anexo 4.

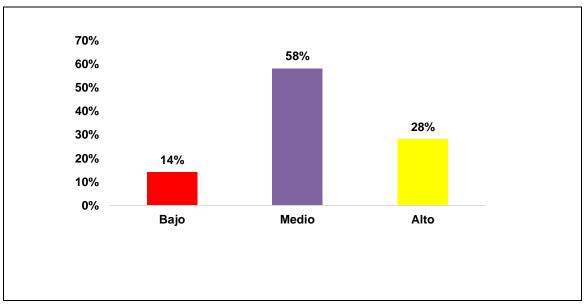


Figura 19: Responsabilidad.

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 19.

La ultima dimensión de los factores motivacionales fue la responsabilidad, la misma que según el 56% de los trabajadores es calificada con un valor de medio ya que en su mayoría los trabajadores se sienten insatisfechos trabajando dentro del cargo que ocupan en la empresa, no sienten autonomía en sus actividades y no se sienten cómodos al trabajar bajo supervisión continua.

4.1.6.1. Desarrollo de los factores motivacionales, según el cargo

Tabla 20: Cargo

	f	%
Bajo	10	20%
Medio	22	44%
Alto	18	36%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

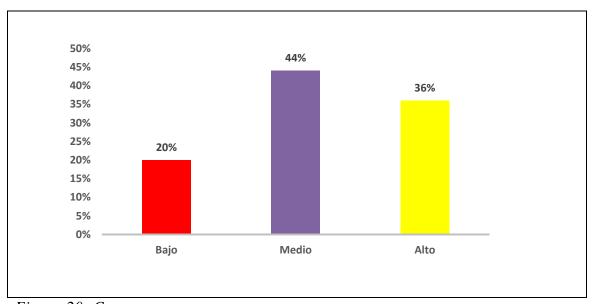


Figura 20: Cargo

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 20.

Respecto al cargo, este recibe una calificación media con un 44% debido a que el personal respondió no sentirse satisfechos desempeñando el cargo asignado dentro de la empresa, debido que sus capacidades de los trabajadores no se ajustan al cargo que ocupan, sin embargo, un 36% afirma que si se encuentra satisfecho con el cargo que desarrolla.

4.1.6.2. Desarrollo de los factores motivacionales, según la autonomía

Tabla 21: Autonomía

	f	%
Bajo	18	36%
Medio	16	32%
Alto	16	32%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

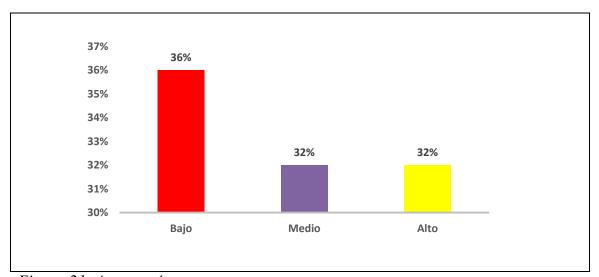


Figura 21: Autonomía

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 21.

El 36% de los trabajadores afirma que tienen baja autonomía para el desempeño de sus funciones, según mencionan sienten que no confían que harán bien su trabajo, además se sienten incomodos trabajando con una persona que de forma permanente los supervise y vigile, sin sugerirles mejoras o aporte a su trabajo.

4.2. Diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.

Tabla 22: Desempeño laboral

	Frec.	%
Bajo	27	54%
Medio	17	34%
Alto	6	12%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 20 hasta 46"; "Medio, desde 47 hasta 73"; "Alto, desde 74 hasta 100". Ver detalle en el Anexo 4.

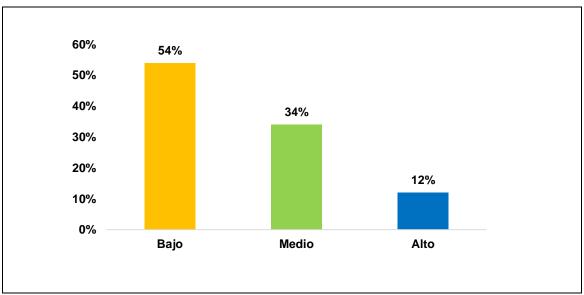


Figura 22: Desempeño laboral

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 22.

La tabla y figura 22 muestran que el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en estudio, es baja, representando un 54% pues gran parte de los trabajadores no poseen y cuentan con las mismas capacidades, llegando a diferenciarse principalmente por la eficiencia que logran en el desarrollo de sus actividades, ya que algunos emplean muchos más recursos que otros. Se ha evidenciado además que no todos los trabajadores participan y se apoyan de forma mutua, demostrando poca disponibilidad para apoyarse entre sí en ciertas ocasiones. La actitud de una mayoría, es inadecuada, y por lo general termina contagiando dicha actitud a sus compañeros, lo cual genera un mal clima laboral dentro de la empresa.

4.2.1. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según resultados de la tarea individual

Tabla 23: Resultados de la tarea individual

	f	%
Bajo	36	72%
Medio	9	18%
Alto	5	10%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 4 hasta 8"; "Medio, desde 9 hasta 14"; "Alto, desde 15 hasta 20". Ver detalle en el Anexo 4.

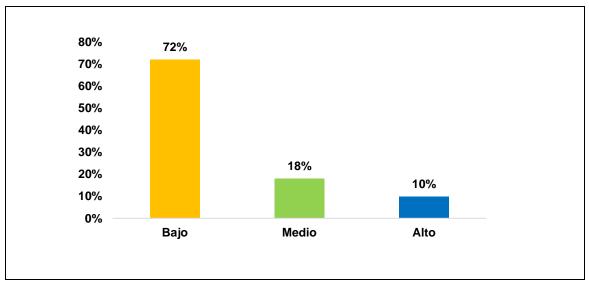


Figura 23: Resultados de la tarea individual

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 23.

Interpretación.

En cuanto a la dimensión de resultados de la tarea individua, se puede observar que esta es calificada como baja en un 72%, ello de acuerdo a la respuesta obtenida del jefe inmediato, quien manifiesta que no todos los trabajadores presentan iguales capacidades y conocimientos, por lo que lleva a la mayoría a hacer uso inadecuado de los recursos que se les proporcionan, consumiendo en ocasiones por encima del estándar establecido.

4.2.1.1. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según cantidad producida

Tabla 24: Cantidad producida

	f	%
Bajo	38	76%
Medio	7	14%
Alto	5	10%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

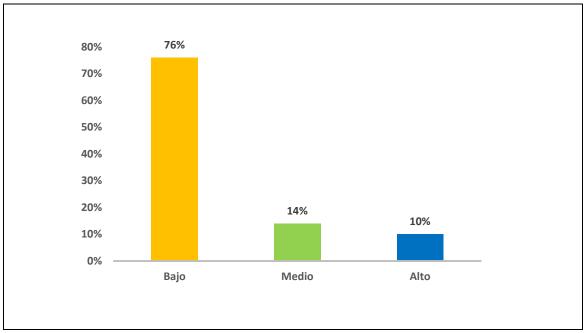


Figura 24: Cantidad producida.

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 24.

Interpretación.

En cuanto al indicador de cantidad productiva, el 76% de los trabajadores presenta un desempeño bajo, ya que la forma de trabajo de una parte de estos se encuentra fuera de los parámetros establecidos, y porque, además, su capacidad de trabajo no es la misma a la del estándar de alguno de sus compañeros.

4.2.1.2. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según desperdicio generado

Tabla 25: Desperdicio generado

	f	%
Bajo	38	76%
Medio	4	8%
Alto	8	16%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

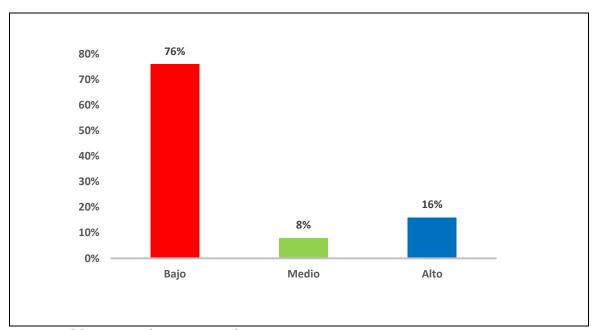


Figura 25: Desperdicio generado.

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 25.

Se ha evidenciado que alrededor del 76% de los trabajadores, no emplean de manera efectiva los recursos proporcionados por la empresa, llevándolos a consumir recursos que se encuentran por encima del estándar establecido, lo cual perjudica a la empresa.

4.2.2. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según Comportamiento

Tabla 26: Comportamiento

	f	%
Bajo	27	54%
Medio	17	34%
Alto	6	12%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 8 hasta 18"; "Medio, desde 19 hasta 29"; "Alto, desde 30 hasta 40". Ver detalle en el Anexo 4.

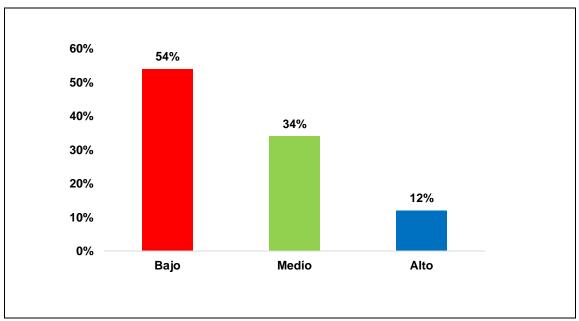


Figura 26: Comportamiento

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 26.

Respecto a la dimensión comportamiento, el 54% de los colaboradores presenta un desempeño bajo, ya que no contribuyen con sus compañeros al logro de las actividades y de los objetivos, así como el hecho de que no les gusta trabajar en equipos, obteniendo resultados bajos. Además, no proporcionan ideas innovadoras para la mejora de su trabajo, entre otras deficiencias que a continuación se especifican:

4.2.2.1. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según ayudar a otros en la realización de actividades

Tabla 27: Ayudar a otros en la realización de actividades

	f	%
Bajo	35	70%
Medio	7	14%
Alto	8	16%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

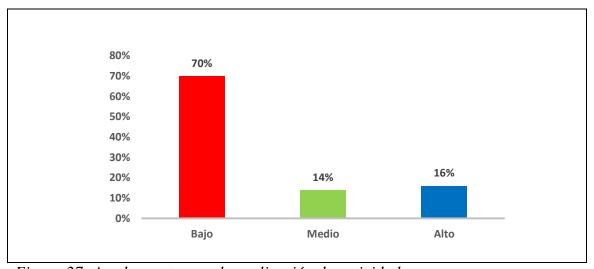


Figura 27: Ayudar a otros en la realización de actividades

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 27.

El 70% de los trabajadores presenta un desempeño bajo, ya que no contribuyen con sus compañeros en el desarrollo de las actividades, puesto que, en muchas ocasiones se muestran indispuestos para ayudar a la persona quien recurre a su ayuda.

4.2.2.2. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según hacer incidencia grupal para mejorar el funcionamiento

Tabla 28: Hacer incidencia grupal para mejorar su funcionamiento

	f	%
Bajo	16	32%
Medio	28	56%
Alto	6	12%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

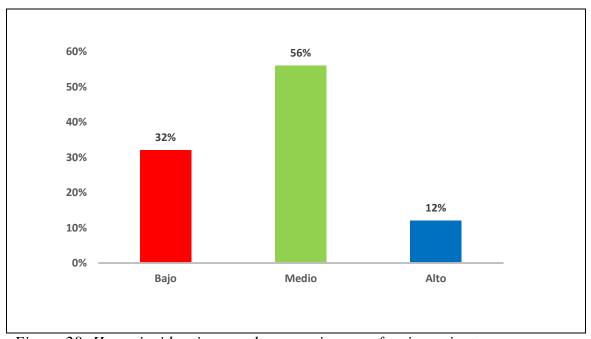


Figura 28: Hacer incidencia grupal para mejorar su funcionamiento

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 28.

El 56% de los trabajadores presenta un desempeño medio, en cuanto al indicador de hacer incidencia grupal para mejorar su funcionamiento, ello se debe a que la mayoría de los trabajadores no se muestran colaborativos frente a determinados acontecimientos, siendo así pocos los que al trabajar, obtienen buenos resultados.

4.2.2.3. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según a sugerir mejoras

Tabla 29: Sugerir mejoras

	f	%
Bajo	11	22%
Medio	32	64%
Alto	7	14%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

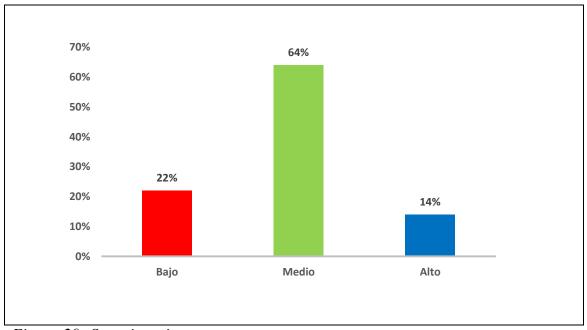


Figura 29: Sugerir mejoras

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 29.

El 64% de los trabajadores, proporcionan ideas innovadoras que contribuyen en el desarrollo de sus actividades, sin embargo, estos lo realizan solo en determinadas ocasiones, cabe decir que son pocos los trabajadores quienes de manera voluntaria y consciente proporcionan dichas ideas, así mismo una pequeña parte de los trabajadores se niega a participar de todas las actividades que conlleven a la consecución de las actividades.

4.2.2.4. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según a presentarse como voluntario

Tabla 30: Presentarse como voluntario

	f	%
Bajo	29	58%
Medio	12	24%
Alto	9	18%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

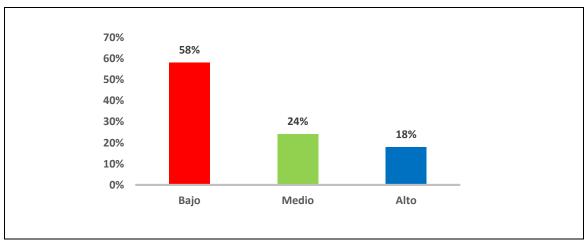


Figura 30: Presentarse como voluntario

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 30.

Interpretación.

El 58% de los trabajadores se niega a presentarse como voluntario a las actividades y tareas que se desarrollan dentro de la empresa, o para aquellas actividades que se desarrollaran en un futuro no muy lejano, por lo que se afirma que existe ausencia de participación por parte de estos trabajadores.

4.2.3. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según a las Características

Tabla 31: Características

	f	%
Bajo	27	54%
Medio	18	36%
Alto	5	10%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 8 hasta 18"; "Medio, desde 19 hasta 29"; "Alto, desde 30 hasta 40". Ver detalle en el Anexo 4.

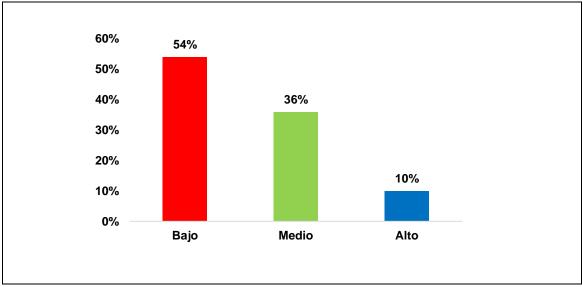


Figura 31: Características

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 31.

En cuanto a la dimensión características, los trabajadores presentan un desempeño bajo al 54%, ello se debe a que estos trabajadores no presentan una actitud correcta a la hora de trabajar, pese a mostrarse confiados al desarrollar su trabajo, los resultados que obtienen demuestran lo contrario. La presencia de ciertos individuos, no es muy buena para sus compañeros de trabajo. Cabe decir también que en pocas ocasiones el trabajador resuelve de manera adecuada los problemas que suelen suscitarse.

4.2.3.1. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según a la buena actitud

Tabla 32: Buena actitud

	f	%
Bajo	32	64%
Medio	11	22%
Alto	7	14%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

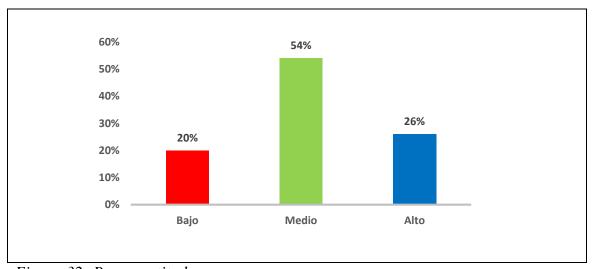


Figura 32: Buena actitud

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 32.

El 54% de los colaboradores, muestran en ocasiones una actitud correcta y en otras ocasiones lo contrario. Así mismo una parte de los colaboradores al llegar al trabajo presentan un estado anímico positivo, la cual beneficia el correcto desarrollo de las actividades, mientras que otra parte demuestra y genera todo lo contrario.

4.2.3.2. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según la muestra de confianza

Tabla 33: Muestra de confianza

	f	%
Bajo	10	20%
Medio	27	54%
Alto	13	26%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

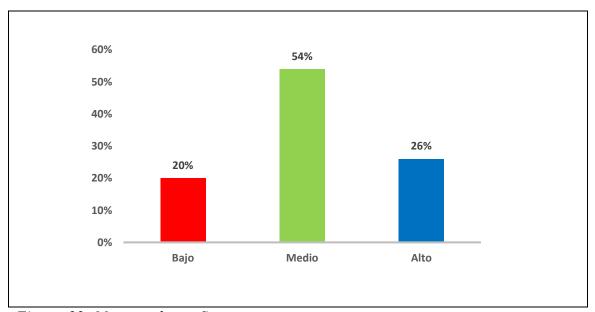


Figura 33: Muestra de confianza.

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 33.

El 54% de los trabajadores ha demostrado que en ocasiones se muestran confiados del trabajo que realiza, sin embargo en parte de las ocasiones los resultados demuestran todo lo contrario, puesto que no que no son los resultados que los mismos esperan obtener.

4.2.3.3. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según a parecer ocupado

Tabla 34: Parecer ocupado

	f	%
Bajo	31	62%
Medio	11	22%
Alto	8	16%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

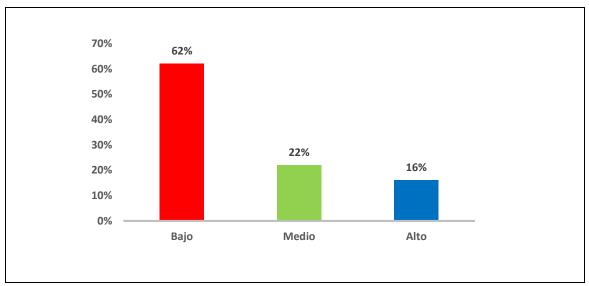


Figura 34: Parecer ocupado

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 34.

El 62% de los trabajadores presentan un desempeño bajo en cuanto a parecer ocupado, ya que estos no lo parecen, y lo que es peor, la mayor parte de las veces su comportamiento (cuando es correcto) no influye en sus compañeros de trabajo.

4.2.3.4. Nivel del Desempeño laboral de los trabajadores, según la Relación o no con resultados positivos de la tarea

Tabla 35: Relación o no con resultados positivos de la tarea

	f	%
Bajo	30	60%
Medio	12	24%
Alto	8	16%
Total	50	100%

Notas: Las frecuencias tomadas en cuenta para el indicador en estudio son: "Bajo, desde 2 hasta 4"; "Medio, desde 5 hasta 7"; "Alto, desde 8 hasta 10". Ver detalle en el Anexo 4.

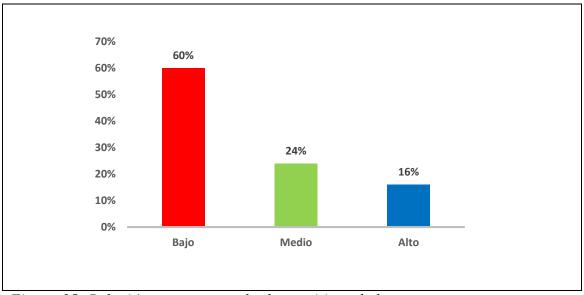


Figura 35: Relación o no con resultados positivos de la tarea

Nota: Los resultados de la presente figura, fueron obtenidos de la tabla 34.

El 60% de los trabajadores, presentan un desempeño bajo en cuanto a la relación con los resultados positivos de la tarea, pues se ha evidenciado según el jefe inmediato de estos que gran parte de los trabajadores no aprenden de sus errores, lo que los conlleva volver a cometerlos y que además, pese a contar con experiencia, no siempre la emplean para resolver los problemas que se le presenten.

4.3. Determinar en qué nivel los factores motivacionales impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.

Tabla 36: Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		Factores	Desempeño laboral
		motivacionales	
N		50	50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	68,72	47,50
Farametros normales	Desviación típica	18,545	14,639
	Absoluta	,188	,166
Diferencias más extremas	Positiva	,188	,166
	Negativa	-,132	-,110
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,329	1,177
Sig. asintót. (bilateral)		,058	,125

a. La distribución de contraste es la Normal.

Nota: Se toma la prueba de Kolmogorov Smirnov, debido a que la muestra es mayor a 30 individuos, por otra parte se acepta la normalidad si el valor "P" (Sig.) es > al valor " α " es decir 0.05.

Interpretación

Según la prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov) aplicada a los resultados de las variables, por ser esta igual a cincuenta casos, se evidencia que los resultados se encuentran normalmente distribuidos, al ser el nivel de sig. Mayores a 0.05, por lo que la prueba estadística para determinar la relación es la prueba de Pearson.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla 37: Prueba de correlación de las variables

		Factores	Desempeño
		motivacionales	laboral
	Correlación de Pearson	1	,874**
Factores motivacionales	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
	Correlación de Pearson	,874**	1
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000,	
	N	50	50

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Según la prueba de correlación, la misma que se muestra en la tabla 37, se ha identificado que existe una relación entre las variables, pues el nivel de sig. es menor a 0.05. Así mismo, la relación entre las variables es positiva muy fuerte, puesto que el valor de la "r" de Pearson es igual a 0.874. De esta manera se ha demostrado que los niveles bajos de motivación en los factores estudiados conllevan a un bajo nivel de desempeño en los trabajadores de la empresa.

4.4. Discusión de los Resultados

De los resultados obtenidos en esta investigación se puede deducir que los factores motivacionales no se desarrollan adecuadamente dentro de la empresa, a pesar que la mayoría de los trabajadores logra cumplir sus obligaciones que se les encomienda no comparten esa motivación puesto que no se les recompensa equitativamente , solo una parte de los trabajadores manifiesta que sí reciben reconocimientos con recompensas salariales por el logro de sus objetivos, mientras que otra parte asegura no haber recibido algún reconocimiento. Además los ascensos no se realizan bajo el logro de metas, generando que la gran mayoría de los trabajadores consideren que su condición laboral dentro de la empresa no mejoro. Si comparamos los resultados con estudios anteriores, tenemos que Barnett et al (2012) considera que los factores que influyen en la motivación son el salario, los ascensos, el reconocimiento, la autonomía, la afiliación y el logro en ese orden de importancia, encontrándose mayores deficiencias en los factores poder, promoción y salarios; ya que los trabajadores prefieren obtener retribuciones en el trabajo, en base a la dedicación, y las tareas realizadas.

Por otro lado, un alto número de trabajadores considera que la empresa no distribuye los cargos de acuerdo a su preparación y capacidad, lo que genera que sólo un grupo reducido de colaboradores tenga sentimientos positivos en relación a su trabajo, mientras que otro grupo, presenta sentimientos totalmente opuestos al punto de llegar a considerar a su trabajo como asfixiante y difícil. En ese sentido Ioana, Iturbe y Osorio, consideran que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores operativos en el sector laboral privado retail de Lima Metropolitana son las condiciones de trabajo, el salario o remuneración, supervisión técnica y vida personal; mientras que los factores que generan

motivación de acuerdo al orden de importancia son las relaciones interpersonales con supervisores o jefes, las relaciones interpersonales con colegas, el reconocimiento, las política y dirección de la empresa, el trabajo mismo, la posibilidad de crecimiento, los logros, la responsabilidad y promoción.

En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores existen deficiencias, lo que se destacan es la baja destinación de recursos por parte de la empresa a elevar el desempeño y el poco ahorro de recursos por parte de los trabajadores, además de la falta de líderes que realicen y promuevan el trabajo en equipo así como el poco apoyo a actividades ajenas a su función. En ese sentido Can L. (2015), encontró una relación positiva entre compañeros, al igual que los factores empoderamiento y condiciones de trabajo, los cuales cuentan con valoraciones positivas lo que permite impulsar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en estudio. Estos resultados se dieron debido a que los encuestados manifiestan que es agradable compartir espacios y tiempos con sus compañeros de trabajo, así como reciben responsabilidades por parte de los directivos, confiando en sus habilidades y además porque perciben las condiciones de los ambientes de trabajo como adecuados.

En ese sentido como resultados finales de la presente investigación se obtuvo que existe una correlación significativa entre las variables factores motivacionales y desempeño laboral, por lo que se puede afirmar que si los factores motivacionales son positivos, impactarán de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores.

CAPITULO V:

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRASPORTES PAKATNAMU SAC

5.1. Presentación de la propuesta

Con la convicción de mejorar el desempeño laboral del personal, surgió la necesidad de elaborar una propuesta basada en estrategias motivacionales innovadoras y que se ajusten al perfil de los trabajadores de la empresa.

Ésta propuesta se ha elaborado en base a los factores motivacionales sustentada en la teoría de Herzberg. Tomando en cuenta los factores, que según los resultados de la encuesta tendrían mayor impacto en el desempeño de los trabajadores, los cuales son la falta de reconocimientos e incentivos, la baja promoción y ascenso laboral, la falta de capacitación hacia ellos, y el poco apoyo que reciben de sus compañeros.

5.3. Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan basado en estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en la empresa de Transportes Pakatnamú S.A.C.

Objetivos específicos

 Reconocer el esfuerzo de los trabajadores para incrementar su productividad y mejorar el desempeño de sus funciones.

- Promover las oportunidades de ascenso para mejorar el status laboral de los trabajadores Promover actividades de integración para fortalecer el trabajo en equipo.
- Fortalecer los conocimientos del personal para que desarrollen de manera eficiente sus funciones optimizando el tiempo empleado.
- Promover actividades de integración y de trabajo en equipo para reducir los niveles de estrés y rutina laboral.

5.2. Justificación

Después de un arduo análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores, se determinó la necesidad de diseñar un plan basado en estrategias motivacionales dirigido a los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamu, el mismo que ayudará a incrementar el nivel desempeño y mejorará la forma de trabajo en la organización.

5.4. Beneficios del plan

La propuesta es una herramienta de mejora del desempeño laboral que fortalecerá las capacidades de los involucrados y atenderá sus necesidades logrando mejorar el desarrollo de sus funciones y así elevar la productividad en la empresa.

También se obtendrá contar con un personal altamente motivado y dispuesto a comprometerse alcanzar los objetivos organizacionales.

Se mejorará el clima laboral, propiciando el compañerismo y apoyo mutuo entre el personal de la empresa.

5.5. Alcance de la propuesta

La presente propuesta está dirigida a los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamu, ya que se pretende mejorar su desempeño laboral a través de los factores motivacionales que se encontraron deficientes en el presente estudio.

5.6. Estrategias de acción

A continuación, se presenta un resumen de los objetivos con actividades específicas a desarrollarse para el cumplimiento de los mismos, los responsables de llevar a cabo la ejecución de dichas actividades, su programación y recursos.

Tabla 38: Actividades del objetivo N° 1

DIMENSION	VARIABLE	Estrategias	Actividades	Descripción	Responsable	Tiempo	Recursos
	Reconocimiento con incentivo		Otorgar bonos de reconocimientos a los trabajadores	Otorgar bonos de reconocimiento trimestral para aquellos trabajadores que lleguen a sus metas de área. Los mismos que serán evaluados a través de indicadores elaborados para medir su rendimiento. Los bonos estarán comprendidos entre 100 a 300 soles, no pudiendo exceder en dicho monto. Los trabajadores que recién se incorporen podrán gozar de estos bonos desde el primer día de trabajo, no pudiendo ser excluidos por su poco tiempo de permanencia dentro de la empresa.		Cada trimestre	Recursos económicos, ya que el bono está fuera del presupuesto establecido para ese periodo.
RECONOCIMIENTO		Programas de reconocimientos al esfuerzo de los trabajadores por el	Premiar a los trabajadores con horas libres y permisos	Brindar 2 horas libres al mes y permisos personales, aquellos trabajadores que destaquen en el cumplimiento de sus funciones. Las horas serán coordinadas con 1 semana de anticipación con sus respectivos jefes de área para que no hay cruces de horas ni ausentismos que perjudiquen el normal funcionamiento de la empresa.	Jefa de RRHH y Gerente General	Todo el año con frecuencia mensual	Computadora para llevar el control de las horas libres y organizar las mismas
	Reconocimiento sin	cumplimiento de sus metas Otorgar diplomas de reconocimientos a los trabajadores	Otorgar diplomas de reconocimientos a los trabajadores	Ofrecer un diploma de reconocimiento mensual al área más eficiente en el desarrollo de sus tareas. La diploma se otorgará de forma virtual, para evitar sobrecostos, los mismos que serán elaborados en un formato único establecido por el área de RRHH y Gerencia, pudiendo ser mejorado tomando en cuenta criterios personales		Todo el año con frecuencia mensual	Computadora e internet para enviar las diplomas virtualmente a cada correo
	incentivo		Reconocer verbalmente a los trabajadores que demuestren iniciativa, compromiso y responsabilidad en las tareas encomendadas. Dichos reconocimiento se desarrollará en una pequeña reunión al final de cada mes, empleando las últimas horas del día, que no debe excederse de 1 hora por cada reunión de reconocimiento. Se puede utilizar diapositivas en donde coloquen frases motivacionales y/o las características más destacables de los empleados que serán reconocidos		Todo el año con frecuencia mensual	El auditorio, emplear la primera hora del día para reunirlos y brindar los reconocimientos verbales	

Tabla 39: Actividades del objetivo N° 2

DIMENSION	VARIABLE	Estrategias	Actividades	Descripción	Responsable	Tiempo	Recursos
			Especificar los requerimientos necesarios para la elaboración del manual	Cada jefe de área se reunirá con la gerente de RRHH para establecer los requerimientos para la elaboración del manual. Se tendrá en cuenta los requisitos mínimos que debe cumplir un manual de desarrollo y ascenso laboral. Se pueden apoyar de un especialista en la materia para minimizar errores en la elaboración del manual	Jefe de RRHH, Especialista RRHH	1 mes	Recursos económicos pa la contratación un asesor en elaboración de
			Realizar un diagnóstico de las necesidades de desarrollo y de competencias laborales.	Se realizará un estudio interno para conocer las necesidades de ascenso que tienen los trabajadores, el tiempo que les tomó ascender, todo ello será considerado en la justificación del manual	Jefe de RRHH, Especialista RRHH	1 mes	manual de promoción y ascensos laboral
AVANCE	Promoción y ascenso laboral para los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú Sac	ascenso laboral para los trabajadores de la empresa Transportes	Requerimientos de cada puesto para ascender y los medios para lograrlo	Se describirán las competencias de cada puesto y cuáles serían los procedimientos que brindará la empresa para ascender. Tomando en cuenta que los ascensos se realizarán por etapas y de forma progresiva	Jefe de RRHH, Especialista RRHH	2 Semanas	Recursos tecnológicos y soportes: Computadoras, internet
		Establecer las etapas necesarias de la promociones y de los ascensos.	La gerencia general con el jefe de RRHH se reunirá para elaborar las líneas de carrera para cada puesto del organigrama. Se tomará en cuenta que por cada etapa habrá una escala salarial que será proporcional a la exigencia y responsabilidad del puesto	Gerente y jefe de RRHH	1 Mes	Manual de perfil de puestos	
			Presentar el Manual de promoción y ascensos a los trabajadores	Se realizará una reunión de presentación del manual, en donde se explicará su funcionamiento, beneficios y cómo se aplicará esta nueva herramienta de promoción y ascensos	Jefe de RRHH y su asistente	2 Semanas	Recursos tecnológicos y soportes: Computadoras, internet

Tabla 40: Actividades del objetivo N° 3

DIMENSION	VARIABLE	Estrategias	Actividades	Descripción	Responsable	Tiempo	Recursos	
	MIENTO Capacitación y actualización		Realizar una encuesta para conocer los temas de interés de los trabajadores	Se elaborará y aplicará una encuesta a los trabajadores que nos permita saber cuáles son sus temas de interés y/o en qué temas necesitan actualizar sus conocimientos		2 Semanas	Materiales como papel y lapiceros par la aplicación de la encuesta.	
		1 ,	Establecer convenios con Instituciones Educativas Superiores de interés	Se buscará instituciones educativas que brinden capacitaciones, cursos, seminarios y talleres relacionados a las funciones que desempeñan los trabajadores para establecer convenios que brinden facilidades económicas de pagos, horarios flexibles y que cuenten con calidad de docentes	Jefe RRHH	Jefe RRHH	Todo el año con frecuencia mensual Trimestral	La empresa destinará recursos extra para el desarrollo de esta actividad motivará y brindará facilidades para lo trabajadores que deseen invertir e capacitarse y especializarse en sus área
CRECIMIENTO			Brindar cursos de computación	Se brindará a los trabajadores cursos de computación en el uso de los programas básicos como son Excel y Word, con la finalidad de mejor su habilidad en el uso de estas herramientas.				Será financiado con recursos económicos de la empresa.
		Programa de especialización laboral	premiar a los trabajadores más destacados con maestrías, doctorados, etc.	Se realizará una evaluación de desempeño para los trabajadores con el fin de premiar a los más destacados con un curso de elección ya sea maestría, diplomados o cursos no menores a 120 horas con facilidades económicas y horarios flexibles para que puedan estudiar.		Todo el año	La empresa destinará recursos extra para el desarrollo de esta actividad motivará y brindará facilidades para lo trabajadores que deseen invertir e capacitarse y especializarse en sus área La empresa cubrirá el 50% de los costo del curso que sea elegido por o trabajador.	

Tabla 41: Actividades del objetivo N° 4

DIMENSIÓN	VARIABLE	Estrategias	Actividades	Descripción	Responsable	Tiempo	Recursos
	Ayudar a otros en la realización de actividades	Talleres de integración	Juego de rolas, cambio de puestos	Esta actividad consistirá en una dramatización improvisada donde los trabajadores asumirán distintos papeles con la finalidad de sensibilizar y ponerse en el lugar de sus compañeros en determinadas situaciones. Ésta se llevará a cabo en el patio de la empresa una vez al mes, coordinando previamente con los trabajadores para no afectar el desarrollo de sus actividades diarias.	Psicólogo Organizacional	1 Mes	Equipo de sonido y materiales como plumones, cartulinas, etc.
			Dinámicas de comunicación efectiva.	Ésta dinámica ayudará a mejorar las capacidades de comunicación entre los trabajadores ante determinadas situaciones.	Psicólogo Organizacional	1 Mes	Equipo de sonido y materiales como plumones, cartulinas, etc.
COMPORTAMIENTOS	Hacer incidencia grupal para mejorar el funcionamiento	pal para mejorar Programas de recreación	Proyecciones	Se les ofrecerá a los trabajadores una vez al mes proyecciones de películas, partidos, documentales y videos motivacionales para evitar caer en la rutina laboral.	Jefe de RRH y encargado del auditorio	1 Mes	Proyector, CD, equipo de sonido y aperitivos.
COMPORTAMIENTOS			Almuerzos campestres	Se le brindará a los trabajadores almuerzos campestres por sus cumpleaños al fin de cada trimestre donde participaran todos sus compañeros.	Gerente y Jefe de RRHH	Trimestral	Será cubierto por una cuota de los trabajadores a excepción de los festejados.
			Actividades deportivas	Se llevara a cabo un campeonato deportivo de integración con los deportes más tradicionales como son el futbol, vóley, encostalados, soga, etc. Para propiciar una competencia sana y a la vez liberar el estrés propio de la jornada de trabajo.	Gerente y Jefe de RRHH	Semestral	Fundo del dueño de la empresa
	Presentarse como voluntario	Reconocimiento de Voluntarios	El voluntario del Mes	Se observará las actitudes y acciones de ayuda entre los compañeros para reconocer a los voluntarios del mes. Se reconocerá con una tarjeta de felicitación virtual y se enviará a su correo.	Gerente y Jefe de RRHH	1 Mes	Tarjetas de felicitación Papel, Computadora

Tabla 42: Cronograma de Actividades de Gham

TIEMPO (MESES)		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL AÑO 2017								
PROGRAMA	ACTIVIDAD	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	Otorgar bonos de reconocimientos a los trabajadores									
Programas de reconocimientos al	Premiar a los trabajadores con horas libres y permisos									
esfuerzo de los trabajadores por el cumplimiento de sus metas	Otorgar diplomas de reconocimientos a los trabajadores									
	Reconocer verbalmente a los trabajadores									
	Especificar los requerimientos necesarios para la elaboración del manual									
Manual da accessarán y casa a laboral	Realizar un diagnóstico de las necesidades de desarrollo y de competencias laborales.									
Manual de promoción y ascenso laboral para los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamu Sac	Requerimientos de cada puesto para ascender y los medios para lograrlo									
Transportes Lakathamu Sac	Establecer las etapas necesarias de la promociones y de los ascensos.									
	Presentar el Manual de promoción y ascensos a los trabajadores									
	Realizar una encuesta para conocer los temas de interés de los trabajadores									
Programa de actualización profesional	Establecer convenios con Instituciones Educativas Superiores de interés									
	Brindar cursos de computación									
Programa de especialización laboral	premiar a los trabajadores más destacados con maestrías, doctorados, etc.									
Talleres de integración	Juego de rolas, cambio de puestos									
ralleres de linegración	Dinámicas de comunicación efectiva.									
	Proyecciones									
Programas de recreación	Almuerzos campestres									
	Actividades deportivas									
Reconocimiento de Voluntarios	El voluntario del Mes									

5.7. Recursos

Para la realización y aplicación de la presente propuesta se han tomado en cuenta los siguientes recursos:

Tabla 43: Presupuesto

Objetivo	Recurso	Servicio	Monto
Objetivo N° 1: Reconocer el esfuerzo de los trabajadores para incrementar su productividad y mejorar el desempeño de sus funciones	Recursos humanos. Quienes tendrán a cargo la ejecución de este objetivo son la gerencia general, el área de recursos humanos y el jefe de área. También se requiere la contratación de personal experto en la materia Recursos económicos. Los cuales son la inversión necesaria para el desarrollo de las actividades de este objetivo. Recursos físicos. Lugares en los que se realizarán las actividades. La mayoría de actividades se realizarán en las instalaciones mismas de la empresa para ahorrar costos.	Contratación de experto en la materia	S/. 400.00 S/. 1000.00 S/. 1400.00
Objetivo N° 2: Promover las oportunidades de ascenso para mejorar el status laboral de los trabajadores	Recursos humanos. Para el desarrollar de las actividades de este objetivo estarán a cargo los jefes de área y el área de recursos humanos. Recursos económicos. Los cuales son la inversión necesaria para el desarrollo de las actividades de este objetivo. Recursos físicos. Lugares en los que se realizarán las actividades. La mayoría de actividades se realizarán en las instalaciones mismas de la empresa para ahorrar costos.	Contratación de experto en la materia	S/. 600.00
Objetivo N° 3: Fortalecer los conocimientos del personal para que desarrollen de manera eficiente sus funciones optimizando el tiempo empleado	Recursos humanos. Quienes estén a cargo de velar por el cumplimiento de estas actividades son la gerencia general y el área de recursos humanos. Recursos económicos. Relacionadas con la inversión para el desarrollo de las actividades de este objetivo. Recursos físicos. Lugares en los que se realizarán las actividades. La mayoría de actividades se realizarán en las instalaciones mismas de la empresa para ahorrar costos.	Contratación de un asesor (especialista) en evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.	S/. 2400.00

Objetivo N° 4: - Promover actividades de integración y de trabajo en equipo para reducir los niveles de estrés y rutina laboral	Recursos humanos. Para el desarrollo de estas actividades, estará a cargo los jefes de área, el gerente general y el área de recursos humanos. También se requiere la contratación de un coaching para las charlas motivacionales. Recursos económicos. Relacionadas con la inversión para el desarrollo de las actividades de este objetivo. Recursos físicos. Lugares en los que se realizarán las actividades. La mayoría de actividades se realizarán en las instalaciones mismas de la empresa para ahorrar costos.	Contratación de un asesor (especialista) en evaluación del desempeño laboral de los trabajadores. Pasantías / cursos / talleres / diplomados.	S/. 1600.00
	Total		S/. 6000.00

5.8. Financiamiento

El presente informe de tesis será financiado de la siguiente manera: 50% aporte de la empresa y 50% aporte del trabajador.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1. Conclusiones.

- 1) Se concluye que los factores motivacionales impactan positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C., debido que los resultados muestran una correlación del 0,874. Esto significa que el impacto es positivo y directo de modo que los valores de la variable dependiente (desempeño laboral), incrementan en medida que los factores motivacionales lo hacen. De ese modo si los factores motivacionales son altos, entonces el desempeño laboral también será alto.
- 2) Los factores motivacionales de la empresa Transportes Pakatnamú no se desarrollan adecuadamente esto se debe a que pocas veces los trabajadores reciben algún tipo de reconocimientos, además los ascensos no se realizan bajo el logro de metas, generando que la mayoría de los trabajadores presenten sentimientos negativos hacia su trabajo, al punto de considerarlo como asfixiante y difícil.
- 3) El nivel de desempeño laboral de los trabajadores es bajo, debido a que se sienten insatisfechos con las funciones que realizan, así como también con sus resultados, esto se debe a que la mayoría de trabajadores no se encuentran capacitados para desempeñar a cabalidad sus funciones. Además de la mala actitud que presentan muchos de los trabajadores, lo cual genera un ambiente laboral desagradable contagiando al resto de trabajadores, disminuyendo su productividad y por ende la rentabilidad de la empresa.
- 4) La propuesta del plan de mejora para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamu, se desarrolló a través de actividades que permitan

incorporar estrategias de reconocimiento, desarrollo y crecimiento laboral, actividades de recreación, presentando incentivos motivacionales y promocionando el crecimiento conjunto de la empresa con su personal de modo que se logre un desarrollo organizacional y personal al mismo tiempo, generando beneficios para ambas partes.

6.2. Recomendaciones

- 1. Impulsar los factores motivacionales dentro de la empresa, para mejorar el desempeño laboral, ya que como se demostró existe una correlación positiva y directa, de modo que si se logra mejorar la motivación de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú, se logrará obtener resultados positivos en el desempeño laboral de los mismos.
- 2. Motivar constantemente a los trabajadores de la empresa, puesto que como se demostró en los resultados, estos no reciben la motivación adecuada que les permita generar sentimientos positivos en el trabajo y los comprometa con el desarrollo de sus actividades y crecimiento de la empresa.
- 3. Incentivar el desempeño laboral constante, de modo que los trabajadores puedan cumplir adecuadamente con las actividades encomendadas por la empresa, para que se logre alcanzar los objetivos institucionales planteados por la organización.
- 4. Ejecutar el plan de mejora dentro de la empresa, puesto que fue elaborado después de analizar la situación actual de la empresa, lo que permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores, y así lograr los objetivos y metas planteadas por la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barreto C. (2015). Estrategias motivacionales y mapas conceptuales para el aprendizaje significativo de la estadística descriptivo". In Crescendo. Educación y Humanidades. Perú. Recuperado de file:///C:/Users/Lenovo-ES/Downloads/893-3710-1-PB.pdf
- Barón, J. (2013). Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo MINSA 2012. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/179/1/TL_Baron_Rodriguez_Jovan naKatherine.pdf
- Barnett, Bernuy, Cárdenas et al. (2012). *Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

 Lima. Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4596/BARNETT_BE RNUY_CARDENAS_LOZA_FUNCIONARIOS.pdf?sequence=1
- Can L. (2015). Propuesta de un programa de motivación para trabajadores del centro de formación integral ciudad de la esperanza de Cobán, alta Verapaz. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Can-Luis.pdf
- Chavarría J. (2011). Estrategias motivacionales para los empleados del área de producción de una empresa industrial orientada al sector de la construcción ubicada en la ciudad

- *capital*. Universidad de san Carlos de Guatemala. Guatemala. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3976.pdf
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. México: McGraw Hill Interamericana
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES.
- Fabio A. (2011). El factor humano en las organizaciones: cómo influye las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de recepción de los hoteles 5 estrellas de la Capital Federal. Universidad abierta interamericana. México. Recuperado de http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC106183.pdf
- Garcia, Lidia (2014). *Motivación Laboral y Desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Administrativas. México. Recuperado de http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/377/1/Tesis%20de%20 Mtr%C3%ADa.%20en%20Rec.%20Humanos%20de%20Lidia%20Esther%20Garc%C3%ADa%20Garc%C3%ADa.pdf
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: CENGAGE Learning.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: McGRAW HILL.

Ioana, Iturbe y Osorio (2011). La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio.
Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4555/
IONA_ITURBE_OSORIO_TEORIA_MOTIVACIONAL.pdf?sequence=3.

Mino, E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque.

Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgardoMa uricio.pdf

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.

Stephen, R., & Timothy, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON EDUCACION.

Sevil, Clemente, Abarca-Sos, et al. (2014). Efecto de una intervención docente para la mejora de variables motivacionales situacionales en Educación Física. Universidad de Zaragoza. España. Recuperado de http://www.adicodeporte.es/adicode/images/stories/articulos/articulos-estudiopericia/108-113.pdf

Stephen R., R., & Coulter Mary. (2010). Administración. México: PEARSON EDUCACION.

- Stephep, R., & Timothy, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON EDUCACION.
- Tovar D. (2013). Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa FEBECA, CA."

 Universidad bolivariana de Venezuela. Carabobo. Venezuela. Recuperado de https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/tesis-completa.pdf
- Vázquez, Martha (2011). Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico H.D.L.M Chiclayo, 2011

 Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Escuela De Postgrado. Chiclayo.

 Lambayeque Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/216/1/TM_V%C3%A1squez_Torre s_MarthaLuz.pdf
- Werther, W., & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. México: McG raw Hill Interamericana

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FACTORES MOTIVACIONALES Y SU IMPACTO CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES PAKATNAMU S.A.C.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
	Objetivo General Determinar en qué nivel los factores motivacionales			Logros	Cumplimiento de tareas Contribución al logro de objetivos institucionales Ideas innovadoras	Diseño No experimental Transversal
	impactan en el desempeño laboral de los trabajadores			Reconocimiento	Reconocimiento sin recompensa Reconocimiento con recompensa	Correlacional
	de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.		Factores	Trabajo en sí mismo	Sentimientos positivos del trabajo	Aplicado
		Hi: Los factores motivacionales	Motivacionales	Trabajo en si mismo	Sentimientos negativos del trabajo	Población
	Objetivos específicos	impactan positiva y significativamente en el		Avance	Promoción y ascenso Percepción de mejora	La población estará conformada por los 143 trabajadores de la empresa
¿En qué nivel los factores		desempeño laboral de los		Crecimiento	Capacitación y actualización	Transportes Pakatnamú S.A.C.
motivacionales impactan	Analizar el desarrollo de los factores	trabajadores de la empresa			Desarrollo laboral	
en el desempeño laboral de los trabajadores de la	motivacionales en la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.	Transportes Pakatnamú S.A.C.		Responsabilidad	Cargo Autonomía	Muestra Para determinar el tamaño de la
empresa Transportes	S.A.C.	Ho: Los factores		Resultados de la tarea	Cantidad producida	muestra se utilizara el muestreo
Pakatnamú S.A.C?	Diagnosticar el desempeño laboral de los	motivacionales no impactan		individual	Desperdicio generado	aleatorio simple
	trabajadores en la empresa Transportes Pakatnamú	positiva ni significativamente			Ayudar a otros en la realización de actividades	La muestra la constituyen 50
	S.A.C.	en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa		Comportamientos	Hacer incidencia grupal para mejorar su funcionamiento (eficiencia),	trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.
	Proponer un plan de mejora del	Transportes Pakatnamú S.A.C.	Desempeño laboral		Sugerir mejoras	
	desempeño laboral basado en estrategias motivacionales para la empresa Transportes		laborar		Presentarse como voluntario	Técnica e instrumento de recolección
	motivacionales para la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C.				Buena actitud	recoleccion
	Características		Características	Muestra de confianza	Encuesta y cuestionario de encuesta	
					Parecer ocupado	Encuesta y cuestionario de encuesta
					Relación o no con resultados positivos de la tarea	

ANEXO 02: CUESTIONARIO SOBRE FACTORES MOTIVACIONALES

Muy buen día, estamos realizando una investigación para analizar de qué manera los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C, para lo cual se le ruega que de acuerdo a su percepción pueda responder las siguientes preguntas.

Lea con atención cada una de las preguntas y conteste marcando con una "X" en la alternativa que considere se ajuste a su respuesta.

1	= Nunca
2	= Casi nunca
3	= A veces
4	= Casi siempre
5	= Siempre

Cargo que desempeña:											
Sexo	M ()	F ()									

	Logros					
	Cumplimiento de tareas	1	2	3	4	5
01	¿Con que frecuencia se siente impulsado a cumplir de manera oportuna con sus trabajos?					
02	¿Con que frecuencia su jefe inmediato lo anima a cumplir de forma efectiva sus actividades?					
	Contribución al logro de objetivos institucionales	1	2	3	4	5
03	¿Con que frecuencia considera usted que su participación es importante en la empresa?					
04	¿Con que frecuencia su superior inmediato, contribuye motivándolo para alcanzar los objetivos institucionales?					
	Ideas innovadoras					
05	¿Con qué frecuencia nace de usted el brindar ideas innovadoras?					
06	¿Con qué frecuencia lo motivan para brindar ideas innovadoras en beneficio de su trabajo?					
	Reconocimiento					
	Reconocimiento con recompensa	1	2	3	4	5
07	¿Con que frecuencia recibe usted un incentivo monetario?					
08	¿Con que frecuencia la empresa desarrolla políticas de incentivos monetarios para los mejores trabajadores?					

	Reconocimiento sin recompensa	1	2	3	4	5	
09	¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo le felicitan por su buen trabajo?						
10	¿Con que frecuencia a empresa desarrolla políticas para el reconocimiento de los mejores trabajadores?						
	Trabajo en sí mismo						
	Sentimientos positivos del trabajo	1	2	3	4	5	
11	¿Cuál es su nivel de satisfacción dentro del puesto de trabajo en el que se encuentra?						
12	¿Cómo calificaría su nivel de sentimiento adecuado frente al trabajo al igual que sus compañeros?						
	Sentimientos negativos del trabajo	1	2	3	4	5	
13	¿Con que frecuencia sus superiores se preocupan por mantener una carga laboral adecuada?						
14	¿En qué nivel las políticas de la empresa benefician la estabilidad emocional de los trabajadores?						
	Avance						
	Promoción y ascenso	1	2	3	4	5	
15	¿Considera usted que las promociones y los ascensos son adecuados?						
16	¿Con que frecuencia la empresa alienta a sus trabajadores mediante oportunidades de asenso?						
	Percepción de mejora	1	2	3	4	5	
17	¿Con que frecuencia a sentido usted que ha mejorado desde que trabaja en la empresa?						
18	¿Con que frecuencia la empresa da a entender que desea ver que sus trabajadores crezcan junto con ella?						
	Crecimiento						
	Capacitación y actualización	1	2	3	4	5	
19	¿Con que frecuencia la empresa les brinda capacitaciones?						
20	¿Con que frecuencia la empresa busca actualizar su nivel de conocimiento sobre el uso de ciertas herramientas?						
	Desarrollo laboral	1	2	3	4	5	
21	¿Con que frecuencia considera usted que las políticas laborales contribuyen a su desarrollo profesional?						
22	¿Con que frecuencia ha observado que sus compañeros se sienten motivados por el desarrollo que experimentan?						
	Responsabilidad						

	Cargo	1	2	3	4	5
23	¿Con que frecuencia considera que el cargo que ocupa es el adecuado para su persona?					
24	¿Con que frecuencia se siente bien trabajando en el cargo en el que se encuentra?					
	Autonomía					
25	¿Con que frecuencia la empresa les entrega total autonomía en el desarrollo de sus actividades?					
26	¿Con que frecuencia se siente cómodo laborando bajo supervisión?					

¡Gracias por tu apoyo!

ANEXO 03: CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Muy buen día, estamos realizando una investigación para analizar de qué manera los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Pakatnamú S.A.C, para lo cual se le ruega que de acuerdo a su percepción pueda responder las siguientes preguntas.

Lea con atención cada una de las preguntas y conteste marcando con una "X" en la alternativa que considere se ajuste a su respuesta.

4	= A veces = Casi siempre = Siempre
Cargo	que desempeña:

F()

 $\mathbf{M}()$

= Nunca

= Casi nunca

1

Sexo

	Resultados de la tarea individual					
	Cantidad producida	1	2	3	4	5
01	La forma de trabajo de la persona, ¿Se encuentra dentro de los parámetros establecidos?					
02	La capacidad de trabajo del trabajador, ¿Es la misma que la de sus compañeros?					
	Desperdicio generado	1	2	3	4	5
03	¿El trabajador emplea de manera adecuada los recursos que se le proporcionan?					
04	¿El trabajador mantiene un estándar de consumo fijo en las actividades que desarrolla?					
	Comportamientos					
	Ayudar a otros en la realización de actividades	1	2	3	4	5
05	¿El trabajador contribuye con sus compañeros en el desarrollo de las actividades?					
06	¿El trabajador se encuentra dispuesto a ayudar aun cuando no se lo soliciten?					
	Hacer incidencia grupal para mejorar su funcionamiento	1	2	3	4	5
07	¿El trabajador se muestra en la disponibilidad de realizar trabajos en equipos?					

08	¿El trabajador obtiene mejores resultados al laborar en equipos de trabajo?					
	Sugerir mejoras	1	2	3	4	5
09	¿El trabajador proporciona ideas innovadoras para el desarrollo de su trabajo?					
10	¿El trabajador participa de forma activa en las actividades de mejora de la empresa?					
	Presentarse como voluntario	1	2	3	4	5
11	¿Con que frecuencia el trabajador se muestra disponible a las actividades y tareas que se presenten?					
12	¿Con que frecuencia anticipa su disposición de contribuir para ciertas actividades a desarrollarse?					
	Características					
	Buena actitud	1	2	3	4	5
13	¿Con que frecuencia el trabajador presenta un comportamiento impecable dentro de su centro laboral?					
14	¿Con que frecuencia el trabajador presenta un estado anímico positivo y estable?					
	Muestra de confianza	1	2	3	4	5
15	¿El trabajador se muestra seguro en las actividades que desarrolla?					
16	¿La seguridad que demuestra es respaldada por sus resultados?					
	Parecer ocupado	1	2	3	4	5
17	¿El trabajador denota rasgos de dedicarse de lleno a su trabajo?					
18	¿La presencia de este trabajador influye en el comportamiento de los demás?					
	Relación o no con resultados positivos de la tarea	1	2	3	4	5
19	¿Con que frecuencia el trabajador aprende de sus errores?					
20	¿Con que frecuencia el trabajador identifica y resuelve un problema a partir de su experiencia?					

¡Gracias por tu apoyo

ANEXO 04: RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE PREGUNTAS.

	Factores motivacionales																										
			Logr	os				Recono	cimiento		ŗ	Trabajo e	n sí mism	10		Ava	ance			Crecin	niento			Respo	nsabilidad		
		imiento de areas	Contribution logres	o de		eas adoras		on npensa	Sin reco	ompensa	positi	nientos vos del bajo	Sentimientos negativos del trabajo		Promoción y el ascenso		Percepción de mejora		Capacitación y actualización		Desarrollo laboral		Ca	urgo	Autonomía		Total
Ítem	P 01	P 02	P 03	P 04	P 05	P 06	P 07	P 08	P 09	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	
T1	4	1	3	2	3	2	1	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	4	3	3	2	68
T2	4	2	3	2	4	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	4	1	2	1	2	3	2	1	2	52
Т3	3	2	2	1	3	1	2	1	3	5	4	4	4	5	1	1	3	4	3	1	2	1	4	3	4	5	72
T4	4	2	3	1	4	2	1	2	1	4	2	3	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	5	2	1	1	55
T5	4	1	4	2	2	1	2	2	2	4	3	4	1	1	2	1	4	4	2	3	1	3	4	5	2	1	65
T6	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	110
T7	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	3	5	4	4	1	2	5	3	2	2	2	2	4	2	2	1	63
Т8	4	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	2	2	1	1	4	4	3	1	3	1	4	4	3	1	68
T9	3	1	1	2	1	2	1	2	1	4	1	2	3	1	2	1	5	3	2	2	1	2	5	4	4	4	60
T10	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	2	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	107
T11	4	1	3	1	2	1	2	3	1	1	4	2	1	3	1	2	1	1	2	1	3	1	4	2	3	5	55
T12	3	2	3	1	5	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	1	1	3	4	2	1	1	2	1	1	2	55
T13	3	2	4	2	3	2	4	2	1	4	3	3	2	4	2	2	5	4	3	2	2	1	4	2	2	3	71
T14	4	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	53
T15	2	1	2	2	1	1	3	1	4	3	4	4	1	1	1	3	4	2	2	2	1	1	4	4	1	2	57
T16	4	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	3	2	2	4	2	2	4	68
T17	4	3	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	1	3	4	5	4	96
T18	4	3	1	2	2	1	1	2	1	5	2	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	4	4	2	2	53
T19	3	2	1	1	3	1	3	4	3	5	1	2	5	3	1	2	4	2	1	1	2	3	2	1	3	2	61
T20	4	2	2	1	1	2	2	1	1	4	2	1	1	1	2	1	2	5	4	2	3	2	3	2	5	4	60
T21	2	2	3	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	4	4	3	1	58

T22	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	5	3	4	5	4	4	106
T23	5	3	3	2	3	3	4	1	1	4	3	2	3	1	1	1	2	5	4	2	2	3	2	2	3	2	67
T24	4	2	1	1	2	2	3	1	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	51
T25	4	1	2	1	5	1	1	2	1	3	2	3	5	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	3	54
T26	4	4	5	5	4	5	3	2	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	2	5	4	4	5	5	3	106
T27	5	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	49
T28	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	5	4	2	3	4	3	2	1	1	1	5	4	4	5	83
T29	4	2	3	2	4	1	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	1	4	2	1	1	2	1	2	4	2	57
T30	5	1	2	1	3	2	3	2	4	2	2	3	2	1	1	2	2	2	4	2	1	1	4	3	2	3	60
T31	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	2	5	4	1	4	4	5	4	107
T32	2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	4	4	3	3	58
T33	5	2	4	1	3	1	2	1	3	3	2	4	5	4	2	2	3	5	2	3	1	1	2	5	3	5	74
T34	2	1	2	3	2	2	3	4	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2	2	4	3	1	1	50
T35	5	1	2	2	2	1	3	2	4	5	2	3	1	2	2	3	4	4	3	2	3	1	4	4	5	4	74
T36	4	3	3	2	4	1	1	1	1	4	2	1	4	3	3	1	3	4	1	3	1	2	2	1	2	3	60
T37	4	5	4	2	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	2	4	4	5	5	3	4	105
T38	3	3	2	1	2	1	2	2	2	5	2	1	4	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	3	4	1	57
T39	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	48
T40	4	2	3	2	4	1	2	1	3	5	4	4	2	4	3	2	2	4	4	2	2	1	2	2	3	3	71
T41	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	2	2	1	2	4	2	1	1	2	3	3	4	1	53
T42	3	2	3	2	4	1	2	2	1	4	5	4	4	3	1	2	3	4	3	1	1	1	2	3	4	4	69
T43	4	1	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	4	2	3	1	57
T44	3	5	4	4	2	1	3	5	4	4	4	4	2	2	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	98
T45	1	2	1	2	4	3	2	2	2	5	2	3	1	1	3	2	1	1	2	3	2	2	1	1	4	3	56
T46	4	2	2	3	3	2	1	1	2	4	2	4	2	3	2	2	3	5	4	2	3	1	4	2	1	2	66
T47	2	1	2	1	2	2	2	1	1	4	1	1	2	4	3	1	2	4	2	4	1	1	5	3	2	2	56
T48	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	2	4	4	105
T49	4	1	2	1	2	2	2	2	4	5	5	4	2	4	1	1	4	4	3	4	2	3	4	4	2	1	73
T50	4	2	1	1	2	3	1	1	2	5	2	3	4	3	2	2	3	2	2	1	1	2	4	3	2	1	59

Frecuencias de Factores motivacionales

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	26	60
Medio	61	95
Alto	96	130

Resultados de factores motivacionales

Escala	Frec.	%
Bajo	25	50%
Medio	16	32%
Alto	9	18%
Total	50	100%

	Logros								
Ítem	Cumplimier	ento de tareas Contribución al lo		gro de objetivos	Ideas inn	ovadoras	Valor de resultados por dimensión		
	Preg. 01	Preg. 02	Preg. 03	Preg. 04	Preg. 05	Preg. 06	Total	Calificativo	
Trab.1	4	1	3	2	3	2	15	Medio	
Trab.2	4	2	3	2	4	1	16	Medio	
Trab.3	3	2	2	1	3	1	12	Bajo	
Trab.4	4	2	3	1	4	2	16	Medio	
Trab.5	4	1	4	2	2	1	14	Medio	
Trab.6	5	4	3	5	4	3	24	Alto	
Trab.7	3	1	3	1	3	1	12	Bajo	
Trab.8	4	2	2	2	3	3	16	Medio	
Trab.9	3	1	1	2	1	2	10	Bajo	
Trab.10	3	4	3	5	4	4	23	Alto	
Trab.11	4	1	3	1	2	1	12	Bajo	
Trab.12	3	2	3	1	5	2	16	Medio	
Trab.13	3	2	4	2	3	2	16	Medio	
Trab.14	4	1	2	1	1	1	10	Bajo	
Trab.15	2	1	2	2	1	1	9	Bajo	
Trab.16	4	2	2	3	2	2	15	Medio	
Trab.17	4	3	5	4	4	2	22	Alto	
Trab.18	4	3	1	2	2	1	13	Bajo	
Trab.19	3	2	1	1	3	1	11	Bajo	
Trab.20	4	2	2	1	1	2	12	Bajo	
Trab.21	2	2	3	3	1	3	14	Medio	
Trab.22	4	5	4	3	5	4	25	Alto	
Trab.23	5	3	3	2	3	3	19	Medio	
Trab.24	4	2	1	1	2	2	12	Bajo	
Trab.25	4	1	2	1	5	1	14	Medio	

Trab.26	4	4	5	5	4	5	27	Alto
Trab.27	5	2	2	1	1	1	12	Bajo
Trab.28	4	4	2	3	3	3	19	Medio
Trab.29	4	2	3	2	4	1	16	Medio
Trab.30	5	1	2	1	3	2	14	Medio
Trab.31	4	5	3	4	4	5	25	Alto
Trab.32	2	2	1	2	2	2	11	Bajo
Trab.33	5	2	4	1	3	1	16	Medio
Trab.34	2	1	2	3	2	2	12	Bajo
Trab.35	5	1	2	2	2	1	13	Bajo
Trab.36	4	3	3	2	4	1	17	Medio
Trab.37	4	5	4	2	3	4	22	Alto
Trab.38	3	3	2	1	2	1	12	Bajo
Trab.39	2	1	3	3	2	2	13	Bajo
Trab.40	4	2	3	2	4	1	16	Medio
Trab.41	1	1	2	2	2	1	9	Bajo
Trab.42	3	2	3	2	4	1	15	Medio
Trab.43	4	1	3	1	2	2	13	Bajo
Trab.44	3	5	4	4	2	1	19	Medio
Trab.45	1	2	1	2	4	3	13	Bajo
Trab.46	4	2	2	3	3	2	16	Medio
Trab.47	2	1	2	1	2	2	10	Bajo
Trab.48	5	3	4	5	4	4	25	Alto
Trab.49	4	1	2	1	2	2	12	Bajo
Trab.50	4	2	1	1	2	3	13	Bajo

Frecuencias de Logros

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	6	13
Medio	14	21
Alto	22	30

Resultado de logros				
Intervalo	Desde	Hasta		
Bajo	22	44%		
Medio	20	40%		
Alto	8	16%		
Total	50	100%		

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	2	4
Medio	5	7
Alto	8	10

Resultados de cumplimiento de tareas						
Escala Frec. %						
Bajo	10	20%				
Medio	31	62%				
Alto	9	18%				
Total	50	100%				

Resultados de contribución al logro de objetivos				
Escala	Frec.	%		
Bajo	25	50%		
Medio	19	38% 12%		
Alto	6			
Total	50	100%		

Resultados de ideas innovadoras				
Escala	Frec.	0/0		
Bajo	25	50%		
Medio	20	40%		
Alto	5	10%		
Total	50	100%		

		Reconocimiento				tados por dimensión
	Con rec	ompensa	Sin reco	ompensa	vaior de resul	tados por dimension
Ítem	Pregunta 07	Pregunta 08	Pregunta 09	Pregunta 10	Total	Calificativo
Trabajador 1	1	2	2	4	9	Medio
Trabajador 2	1	2	1	3	7	Bajo
Trabajador 3	2	1	3	5	11	Medio
Trabajador 4	1	2	1	4	8	Bajo
Frabajador 5	2	2	2	4	10	Medio
Frabajador 6	5	4	4	3	16	Alto
Frabajador 7	1	1	1	4	7	Bajo
Frabajador 8	2	2	2	4	10	Medio
Гrabajador 9	1	2	1	4	8	Bajo
rabajador 10	3	4	5	5	17	Alto
rabajador 11	2	3	1	1	7	Bajo
rabajador 12	2	2	3	5	12	Medio
rabajador 13	4	2	1	4	11	Medio
rabajador 14	2	1	2	3	8	Bajo
rabajador 15	3	1	4	3	11	Medio
rabajador 16	2	4	3	2	11	Medio
rabajador 17	3	4	5	4	16	Alto
rabajador 18	1	2	1	5	9	Medio
rabajador 19	3	4	3	5	15	Alto
rabajador 20	2	1	1	4	8	Bajo
rabajador 21	1	3	2	2	8	Bajo
rabajador 22	5	5	4	3	17	Alto
rabajador 23	4	1	1	4	10	Medio

Trabajador 24	3	1	3	3	10	Medio
Trabajador 25	1	2	1	3	7	Bajo
Trabajador 26	3	2	4	4	13	Medio
Trabajador 27	2	2	1	3	8	Bajo
Trabajador 28	2	3	4	4	13	Medio
Trabajador 29	1	1	2	3	7	Bajo
Trabajador 30	3	2	4	2	11	Medio
Trabajador 31	4	4	5	4	17	Alto
Trabajador 32	2	3	2	4	11	Medio
Trabajador 33	2	1	3	3	9	Medio
Trabajador 34	3	4	1	1	9	Medio
Trabajador 35	3	2	4	5	14	Medio
Trabajador 36	1	1	1	4	7	Bajo
Trabajador 37	5	4	5	5	19	Alto
Trabajador 38	2	2	2	5	11	Medio
Trabajador 39	1	3	2	1	7	Bajo
Trabajador 40	2	1	3	5	11	Medio
Trabajador 41	2	2	1	2	7	Bajo
Trabajador 42	2	2	1	4	9	Medio
Trabajador 43	1	2	2	3	8	Bajo
Trabajador 44	3	5	4	4	16	Alto
Trabajador 45	2	2	2	5	11	Medio
Trabajador 46	1	1	2	4	8	Bajo
Trabajador 47	2	1	1	4	8	Bajo
Trabajador 48	5	4	3	4	16	Alto
Trabajador 49	2	2	4	5	13	Medio

Frecuencias de reconocimiento

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	4	8
Medio	9	14
Alto	15	20

Resultado de reconocimiento				
Intervalo Desde Hasta				
Bajo	17	34%		
Medio	24	48%		
Alto	9	18%		
Total	50	100%		

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	2	4
Medio	5	7
Alto	8	10

Resultados del indicador con recompensa					
Escala Frec. %					
Bajo	31	62%			
Medio	13	26%			
Alto	6	12%			
Total	50	100%			

Resultados del indicador sin recompensa					
Escala Frec. %					
Bajo	8	16%			
Medio	29	58%			
Alto	13	26%			
Total	50	100%			

	Trabajo en sí mismo			V. I.		
	Sentimientos posi	Sentimientos positivos del trabajo Sentimientos negativos del trabajo		s del trabajo Sentimientos negativos del trabajo		sultados por dimensión
Ítem	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Total	Calificativo
Trabajador 1	3	3	3	3	12	Medio
Trabajador 2	1	1	3	1	6	Bajo
Trabajador 3	4	4	4	5	17	Alto
Trabajador 4	2	3	1	2	8	Bajo
Trabajador 5	3	4	1	1	9	Medio
Trabajador 6	5	3	4	5	17	Alto
Trabajador 7	3	5	4	4	16	Alto
Trabajador 8	4	4	2	2	12	Medio
Trabajador 9	1	2	3	1	7	Bajo
Trabajador 10	5	4	4	2	15	Alto
Trabajador 11	4	2	1	3	10	Medio
Trabajador 12	2	3	1	1	7	Bajo
Trabajador 13	3	3	2	4	12	Medio
Trabajador 14	1	2	2	1	6	Bajo
Trabajador 15	4	4	1	1	10	Medio
Trabajador 16	2	2	2	4	10	Medio
Trabajador 17	5	4	4	3	16	Alto
Trabajador 18	2	3	1	1	7	Bajo
Trabajador 19	1	2	5	3	11	Medio

Trabajador 20	2	1	1	1	5	Bajo
Trabajador 21	2	2	2	3	9	Medio
Trabajador 22	4	4	3	4	15	Alto
Trabajador 23	3	2	3	1	9	Medio
Trabajador 24	2	2	1	2	7	Bajo
Trabajador 25	2	3	5	1	11	Medio
Trabajador 26	5	4	4	4	17	Alto
Trabajador 27	1	2	1	3	7	Bajo
Trabajador 28	3	4	5	4	16	Alto
Trabajador 29	2	4	3	2	11	Medio
Trabajador 30	2	3	2	1	8	Bajo
Trabajador 31	3	5	4	5	17	Alto
Trabajador 32	3	2	1	1	7	Bajo
Trabajador 33	2	4	5	4	15	Alto
Trabajador 34	1	2	2	2	7	Bajo
Trabajador 35	2	3	1	2	8	Bajo
Trabajador 36	2	1	4	3	10	Medio
Trabajador 37	4	4	3	5	16	Alto
Trabajador 38	2	1	4	2	9	Medio
Trabajador 39	2	2	1	1	6	Bajo
Trabajador 40	4	4	2	4	14	Medio
Trabajador 41	2	3	4	2	11	Medio

Trabajador 42	5	4	4	3	16	Alto
Trabajador 43	3	3	2	2	10	Medio
Trabajador 44	4	4	2	2	12	Medio
Trabajador 45	2	3	1	1	7	Bajo
Trabajador 46	2	4	2	3	11	Medio
Trabajador 47	1	1	2	4	8	Bajo
Trabajador 48	3	5	4	5	17	Alto
Trabajador 49	5	4	2	4	15	Alto
Trabajador 50	2	3	4	3	12	Medio

Frecuencias de trabajo en sí mismo

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	4	8
Medio	9	14
Alto	15	20

Resultado de trabajo en sí mismo				
Intervalo Desde Hasta				
Bajo	16	32%		
Medio	20	40%		
Alto	14	28%		
Total	50	100%		

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	2	4
Medio	5	7
Alto	8	10

Resultados del indicador sentimiento positivo del trabajo			
Escala	Frec.	%	
Bajo	14	28%	
Medio	20	40%	
Alto	16	32%	
Total	50	100%	

Resultados del indicador sentimientos negativos			
Escala	%		
Bajo	22	44%	
Medio	18	36%	
Alto	10	20%	
Total	50	100%	

		Ava	Valor de resultados por dimensión			
	Promoción y el ascenso				Percepción de mejora	
Ítems	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Total	Calificativo
Trabajador 1	2	2	3	4	11	Medio
Trabajador 2	2	1	2	4	9	Medio
Trabajador 3	1	1	3	4	9	Medio
Trabajador 4	2	1	3	3	9	Medio
Trabajador 5	2	1	4	4	11	Medio
Trabajador 6	5	4	4	5	18	Alto
Trabajador 7	1	2	5	3	11	Medio
Trabajador 8	1	1	4	4	10	Medio
Trabajador 9	2	1	5	3	11	Medio
Trabajador 10	3	5	5	4	17	Alto
Trabajador 11	1	2	1	1	5	Bajo
Trabajador 12	1	1	1	3	6	Bajo
Trabajador 13	2	2	5	4	13	Medio
Trabajador 14	1	2	2	3	8	Bajo
Trabajador 15	1	3	4	2	10	Medio
Trabajador 16	2	1	2	5	10	Medio
Trabajador 17	4	4	3	4	15	Alto
Trabajador 18	3	1	1	1	6	Bajo
Trabajador 19	1	2	4	2	9	Medio

Trabajador 20 2 1 2 5 10 Medio Trabajador 21 2 2 2 3 9 Medio Trabajador 22 5 4 5 4 18 Abo Trabajador 23 1 1 2 5 9 Medio Trabajador 23 1 3 2 2 10 Medio Trabajador 24 3 3 2 2 10 Medio Trabajador 25 1 2 1 1 5 Bajo Trabajador 26 5 3 4 5 17 Alto Trabajador 27 1 2 2 1 6 Bajo Trabajador 30 1 2 1 4 8 Bajo Trabajador 31 5 5 4 5 19 Bajo Trabajador 32 3 1 2 1 7 Bajo Trabajado							
Trabajador 22 5 4 5 4 18 Alo Trabajador 23 1 1 2 5 9 Medio Trabajador 24 3 3 2 2 10 Medio Trabajador 25 1 2 11 5 Bajo Trabajador 26 5 3 4 5 17 Alto Trabajador 27 1 2 2 1 6 Bajo Trabajador 28 2 3 4 3 12 Medio Trabajador 29 1 2 1 4 8 Bajo Trabajador 30 1 2 2 1 7 Bajo Trabajador 31 5 5 4 5 19 Alto Trabajador 33 2 2 3 1 6 Bujo Trabajador 34 1 3 4 4 13 Medio Trabajador 36 <	Trabajador 20	2	1	2	5	10	Medio
Trabajador 23 1 1 2 5 9 Medio Trabajador 24 3 3 2 2 10 Medio Trabajador 25 1 2 1 1 5 Bajo Trabajador 26 5 3 4 5 17 Alto Trabajador 27 1 2 2 1 6 Bajo Trabajador 28 2 3 4 3 12 Medio Trabajador 29 1 2 1 4 8 Bajo Trabajador 30 1 2 2 7 Bajo Trabajador 31 5 4 5 19 Alto Trabajador 32 3 1 2 1 7 Bajo Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 34 1 3 1 4 4 13 Medio Trabajador 36 <t< td=""><td>Trabajador 21</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>3</td><td>9</td><td>Medio</td></t<>	Trabajador 21	2	2	2	3	9	Medio
Trabajador 24 3 3 2 2 10 Medio Trabajador 25 1 2 1 1 5 Bajo Trabajador 26 5 3 4 5 17 Alto Trabajador 27 1 2 2 1 6 Bajo Trabajador 28 2 3 4 3 12 Medio Trabajador 29 1 2 1 4 8 Bajo Trabajador 30 1 2 2 7 Bajo Trabajador 31 5 5 4 5 19 Alto Trabajador 32 3 1 2 1 7 Bajo Trabajador 33 2 2 3 5 12 Medio Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 37 4 4 3 4 11 Medio Trabajador 38 <	Trabajador 22	5	4	5	4	18	Alto
Trabajador 25 1 2 1 1 5 Bajo Trabajador 26 5 3 4 5 17 Alto Trabajador 27 1 2 2 1 6 Bajo Trabajador 28 2 3 4 3 12 Medio Trabajador 29 1 2 1 4 8 Bajo Trabajador 30 1 2 2 2 7 Bajo Trabajador 31 5 5 4 5 19 Alto Trabajador 32 3 1 2 1 7 Bajo Trabajador 33 2 2 3 5 12 Medio Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 35 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador	Trabajador 23	1	1	2	5	9	Medio
Trabajador 26 5 3 4 5 17 Alto Trabajador 27 1 2 2 1 6 Bajo Trabajador 28 2 3 4 3 12 Medio Trabajador 29 1 2 1 4 8 Bajo Trabajador 30 1 2 2 2 7 Bajo Trabajador 31 5 5 4 5 19 Alto Trabajador 32 3 1 2 3 19 Alto Trabajador 33 2 2 3 12 Medio Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 35 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 36 3 1 3 4 11 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38	Trabajador 24	3	3	2	2	10	Medio
Trabajador 27 1 2 2 1 6 Bajo Trabajador 28 2 3 4 3 12 Medio Trabajador 29 1 2 1 4 8 Bajo Trabajador 30 1 2 2 7 Bajo Trabajador 31 5 5 4 5 19 Alto Trabajador 32 3 1 2 3 1 7 Bajo Trabajador 33 2 2 3 12 Medio Trabajador 34 1 3 1 6 Bajo Trabajador 35 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 36 3 1 3 4 11 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 <	Trabajador 25	1	2	1	1	5	Bajo
Trabajador 28 2 3 4 3 12 Medio Trabajador 29 1 2 1 4 8 Bajo Trabajador 30 1 2 2 2 7 Bajo Trabajador 31 5 5 4 5 19 Alto Trabajador 32 3 1 2 1 7 Bajo Trabajador 33 2 2 3 5 12 Medio Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 36 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 37 4 4 3 4 11 Medio Trabajador 39 2 3 1 2 1 7 Bajo Trabajador 40 3 1 3 2 1 7 Bajo	Trabajador 26	5	3	4	5	17	Alto
Trabajador 29 1 2 1 4 8 Bajo Trabajador 30 1 2 2 2 7 Bajo Trabajador 31 5 5 4 5 19 Alto Trabajador 32 3 1 2 1 7 Bajo Trabajador 33 2 2 3 5 12 Medio Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 35 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 36 3 1 3 4 11 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 1 7 Bajo	Trabajador 27	1	2	2	1	6	Bajo
Trabajador 30 1 2 2 2 7 Bajo Trabajador 31 5 4 5 19 Alto Trabajador 32 3 1 2 1 7 Bajo Trabajador 33 2 2 3 5 12 Medio Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 35 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 36 3 1 3 4 11 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 4 11 Medio	Trabajador 28	2	3	4	3	12	Medio
Trabajador 31 5 4 5 19 Alto Trabajador 32 3 1 2 1 7 Bajo Trabajador 33 2 2 3 5 12 Medio Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 35 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 36 3 1 3 4 11 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 4 11 Medio	Trabajador 29	1	2	1	4	8	Вајо
Trabajador 32 3 1 2 1 7 Bajo Trabajador 33 2 2 3 5 12 Medio Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 35 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 36 3 1 3 4 11 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 4 11 Medio	Trabajador 30	1	2	2	2	7	Bajo
Trabajador 33 2 2 3 5 12 Medio Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 35 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 36 3 1 3 4 11 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 4 11 Medio	Trabajador 31	5	5	4	5	19	Alto
Trabajador 34 1 3 1 1 6 Bajo Trabajador 35 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 36 3 1 3 4 11 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 4 11 Medio	Trabajador 32	3	1	2	1	7	Bajo
Trabajador 35 2 3 4 4 13 Medio Trabajador 36 3 1 3 4 11 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 4 11 Medio	Trabajador 33	2	2	3	5	12	Medio
Trabajador 36 3 1 3 4 11 Medio Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 4 11 Medio	Trabajador 34	1	3	1	1	6	Bajo
Trabajador 37 4 4 5 4 17 Alto Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 4 11 Medio	Trabajador 35	2	3	4	4	13	Medio
Trabajador 38 1 3 2 1 7 Bajo Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 2 4 11 Medio	Trabajador 36	3	1	3	4	11	Medio
Trabajador 39 2 3 1 2 8 Bajo Trabajador 40 3 2 2 4 11 Medio	Trabajador 37	4	4	5	4	17	Alto
Trabajador 40 3 2 2 4 11 Medio	Trabajador 38	1	3	2	1	7	Вајо
	Trabajador 39	2	3	1	2	8	Bajo
Trabajador 41 2 1 2 4 9 Medio	Trabajador 40	3	2	2	4	11	Medio
	Trabajador 41	2	1	2	4	9	Medio

Trabajador 42	1	2	3	4	10	Medio
Trabajador 43	3	2	1	2	8	Bajo
Trabajador 44	5	3	4	4	16	Alto
Trabajador 45	3	2	1	1	7	Bajo
Trabajador 46	2	2	3	5	12	Medio
Trabajador 47	3	1	2	4	10	Medio
Trabajador 48	4	3	4	5	16	Alto
Trabajador 49	1	1	4	4	10	Medio
Trabajador 50	2	2	3	2	9	Medio

Frecuencias de avance

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	4	8
Medio	9	14
Alto	15	20

Resultado de avance				
Intervalo	Desde	Hasta		
Bajo	14	28%		
Medio	27	54%		
Alto	9	18%		
Total	50	100%		

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	2	4
Medio	5	7
Alto	8	10

Resultados del indicador promoción y ascenso				
Escala	Frec.	%		
Bajo	34	68%		
Medio	8	16%		
Alto	8	16%		
Total	50	100%		

Resultados del indicador percepción de mejora				
Escala	Frec.	%		
Bajo	13	26%		
Medio	20	40%		
Alto	17	34%		
Total	50	100%		

	Crecimiento					Valor de resultados por dimensión	
	Capacitación y actualización		Desarrollo laboral		vaior de	resultation por unitension	
Ítem	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Total	Calificativo	
Trabajador 1	2	3	2	2	9	Medio	
Trabajador 2	1	2	1	2	6	Bajo	
Trabajador 3	3	1	2	1	7	Bajo	
Trabajador 4	1	2	1	1	5	Bajo	
Trabajador 5	2	3	1	3	9	Medio	
Trabajador 6	4	5	4	5	18	Alto	
Trabajador 7	2	2	2	2	8	Bajo	
Trabajador 8	3	1	3	1	8	Bajo	
Trabajador 9	2	2	1	2	7	Bajo	
Trabajador 10	4	5	4	5	18	Alto	
Trabajador 11	2	1	3	1	7	Bajo	
Trabajador 12	4	2	1	1	8	Bajo	
Trabajador 13	3	2	2	1	8	Bajo	
Trabajador 14	2	3	2	4	11	Medio	
Trabajador 15	2	2	1	1	6	Bajo	
Trabajador 16	3	3	2	2	10	Medio	
Trabajador 17	4	2	4	1	11	Medio	
Trabajador 18	2	1	1	2	6	Вајо	
Trabajador 19	1	1	2	3	7	Bajo	

Trabajador 20	4	2	3	2	11	Medio
Trabajador 21	2	1	1	2	6	Вајо
Trabajador 22	4	2	5	3	14	Medio
Trabajador 23	4	2	2	3	11	Medio
Trabajador 24	1	1	3	2	7	Вајо
Trabajador 25	2	2	1	2	7	Вајо
Trabajador 26	4	2	5	4	15	Alto
Trabajador 27	3	2	2	1	8	Вајо
Trabajador 28	2	1	1	1	5	Вајо
Trabajador 29	2	1	1	2	6	Вајо
Trabajador 30	4	2	1	1	8	Вајо
Trabajador 31	2	5	4	1	12	Medio
Trabajador 32	3	1	2	2	8	Вајо
Trabajador 33	2	3	1	1	7	Вајо
Trabajador 34	2	1	2	2	7	Вајо
Trabajador 35	3	2	3	1	9	Medio
Trabajador 36	1	3	1	2	7	Вајо
Trabajador 37	4	2	4	4	14	Medio
Trabajador 38	2	1	3	2	8	Bajo
Trabajador 39	1	3	1	2	7	Вајо
Trabajador 40	4	2	2	1	9	Medio
Trabajador 41	2	1	1	2	6	Вајо

Trabajador 42	3	1	1	1	6	Bajo
Trabajador 43	1	2	3	2	8	Bajo
Trabajador 44	4	5	4	5	18	Alto
Trabajador 45	2	3	2	2	9	Medio
Trabajador 46	4	2	3	1	10	Medio
Trabajador 47	2	4	1	1	8	Bajo
Trabajador 48	4	3	5	4	16	Alto
Trabajador 49	3	4	2	3	12	Medio
Trabajador 50	2	1	1	2	6	Bajo

Frecuencias de crecimiento

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	4	8
Medio	9	14
Alto	15	20

Resultado de crecimiento			
Intervalo	Desde	Hasta	
Bajo	30	60%	
Medio	15	30%	
Alto	5	10%	
Total	50	100%	

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	2	4
Medio	5	7
Alto	8	10

Resultados del indicador capacitación y actualización			
Escala	Frec.	0/0	
Bajo	24	48%	
Medio	23	46%	
Alto	3	6%	
Total	50	100%	

Resultados del indicador desarrollo laboral					
Escala Frec. %					
Bajo	33	66%			
Medio	10	20%			
Alto	7	14%			
Total 50 100%					

		Respons	sabilidad			
	Ca	rgo	Auto	nomía	Valor de re	esultados por dimensión
Ítem	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Total	Calificativo
Trabajador 1	4	3	3	2	12	Medio
Trabajador 2	3	2	1	2	8	Bajo
Trabajador 3	4	3	4	5	16	Alto
Trabajador 4	5	2	1	1	9	Medio
Trabajador 5	4	5	2	1	12	Medio
Trabajador 6	5	3	4	5	17	Alto
Trabajador 7	4	2	2	1	9	Medio
Trabajador 8	4	4	3	1	12	Medio
Trabajador 9	5	4	4	4	17	Alto
Trabajador 10	4	4	5	4	17	Alto
Trabajador 11	4	2	3	5	14	Medio
Trabajador 12	2	1	1	2	6	Bajo
Trabajador 13	4	2	2	3	11	Medio
Trabajador 14	3	2	3	2	10	Medio
Trabajador 15	4	4	1	2	11	Medio
Trabajador 16	4	2	2	4	12	Medio
Trabajador 17	3	4	5	4	16	Alto
Trabajador 18	4	4	2	2	12	Medio
Trabajador 19	2	1	3	2	8	Bajo

Trabajador 20	3	2	5	4	14	Medio
Trabajador 21	4	4	3	1	12	Medio
Trabajador 22	4	5	4	4	17	Alto
Trabajador 23	2	2	3	2	9	Medio
Trabajador 24	1	1	2	1	5	Bajo
Trabajador 25	3	3	1	3	10	Medio
Trabajador 26	4	5	5	3	17	Alto
Trabajador 27	1	2	2	3	8	Bajo
Trabajador 28	5	4	4	5	18	Alto
Trabajador 29	1	2	4	2	9	Medio
Trabajador 30	4	3	2	3	12	Medio
Trabajador 31	4	4	5	4	17	Alto
Trabajador 32	4	4	3	3	14	Medio
Trabajador 33	2	5	3	5	15	Alto
Trabajador 34	4	3	1	1	9	Medio
Trabajador 35	4	4	5	4	17	Alto
Trabajador 36	2	1	2	3	8	Bajo
Trabajador 37	5	5	3	4	17	Alto
Trabajador 38	2	3	4	1	10	Medio
Trabajador 39	2	1	2	2	7	Вајо
Trabajador 40	2	2	3	3	10	Medio
Trabajador 41	3	3	4	1	11	Medio

Trabajador 42	2	3	4	4	13	Medio
Trabajador 43	4	2	3	1	10	Medio
Trabajador 44	4	4	4	5	17	Alto
Trabajador 45	1	1	4	3	9	Medio
Trabajador 46	4	2	1	2	9	Medio
Trabajador 47	5	3	2	2	12	Medio
Trabajador 48	5	2	4	4	15	Alto
Trabajador 49	4	4	2	1	11	Medio
Trabajador 50	4	3	2	1	10	Medio

Frecuencias de responsabilidad

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	4	8
Medio	9	14
Alto	15	20

Resultado de responsabilidad			
Intervalo	Desde	Hasta	
Bajo	7	14%	
Medio	29	58%	
Alto	14	28%	
Total	50	100%	

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	2	4
Medio	5	7
Alto	8	10

Resultados del indicador cargo					
Escala Frec. %					
Bajo	10	20%			
Medio	22	44%			
Alto	18	36%			
Total	50	100%			

Resultados del indicador autonomía					
Escala Frec. %					
Bajo	18	36%			
Medio	16	32%			
Alto	16	32%			
Total 50 100%					

										DESEM	PEÑO LA	ABORAL										
	Result	ados de la	tarea ind	ividual				Comporta	mientos							Caracte	erísticas					
	prod	tidad ucida	_	erdicio erado	en la rea	a otros alización vidades	Hacer ind grupal mejora funciona	para ar su	Sugerir	mejoras		ntarse oluntario	Buena	actitud		tra de ianza		ecer pado	con res positiv ta	ón o no sultados os de la rea	Valor	de resultados
Item	P 01	P 02	P 03	P 04	P 05	P 06	P 07	P 08	P 09	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	Total	Calificativo
Trab.1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	53	Medio
Trab.2	2	1	2	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	2	4	2	1	1	1	2	34	Bajo
Trab.3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	27	Bajo
Trab.4	2	2	2	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	33	Bajo
Trab.5	1	2	4	2	3	2	4	1	4	2	3	3	2	4	4	2	3	5	4	2	57	Medio
Trab.6	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	2	2	3	5	78	Alto
Trab.7	1	1	3	2	2	5	4	3	1	1	3	2	4	2	3	1	2	4	4	1	49	Medio
Trab.8	2	4	1	2	2	4	3	2	5	2	3	2	2	1	2	3	4	2	3	2	51	Medio
Trab.9	1	2	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	1	2	4	1	2	1	1	1	37	Bajo
Trab.10	5	3	4	4	3	5	4	2	4	5	4	3	5	4	5	5	3	3	5	4	80	Alto
Trab.11	1	2	1	2	1	2	2	4	5	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2	39	Bajo
Trab.12	2	2	2	2	1	1	2	5	4	1	2	2	2	2	4	2	2	1	1	1	41	Bajo
Trab.13	2	1	1	2	1	2	2	4	4	1	2	1	2	2	5	3	4	3	4	3	49	Medio
Trab.14	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	32	Bajo
Trab.15	2	2	1	2	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	35	Bajo
Trab.16	5	4	2	1	4	4	2	4	5	3	5	5	1	1	5	2	2	2	2	1	60	Medio
Trab.17	2	4	4	4	4	2	4	4	5	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	64	Medio
Trab.18	1	1	2	2	1	2	1	5	4	1	1	1	1	2	4	2	1	2	1	1	36	Bajo
Trab.19	2	1	1	1	4	4	3	4	5	5	2	5	2	4	5	5	3	1	4	2	63	Medio
Trab.20	1	1	2	2	2	2	1	4	5	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	39	Bajo

T 1.44	2	1	2	1	2	2	2	_		2	1	1	1	2	4	2	2	2	2		40	ъ.
Trab.21	2	1	2	1	2	2	2	5	4	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	42	Bajo
Trab.22	4	4	5	4	5	3	3	2	2	2	5	3	5	3	5	4	5	4	3	3	74	Alto
Trab.23	2	2	2	1	1	2	1	4	4	1	2	1	1	2	3	5	4	2	4	4	48	Medio
Trab.24	1	1	2	2	2	1	1	4	4	2	2	1	2	2	4	1	2	2	1	2	39	Bajo
Trab.25	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	31	Bajo
Trab.26	3	3	4	4	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	4	58	Medio
Trab.27	1	2	2	2	1	1	2	1	5	2	1	2	1	1	4	2	1	2	1	2	36	Bajo
Trab.28	1	1	1	2	2	2	4	4	3	1	5	4	2	4	3	5	4	4	2	1	55	Medio
Trab.29	2	1	1	1	1	2	1	2	4	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	33	Bajo
Trab.30	2	2	2	2	1	2	1	4	3	2	1	2	1	2	4	2	2	1	1	1	38	Bajo
Trab.31	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	2	3	3	4	63	Medio
Trab.32	2	2	1	2	2	2	1	1	4	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	35	Bajo
Trab.33	1	1	4	4	2	4	1	2	3	5	4	2	5	5	2	1	3	1	4	4	58	Medio
Trab.34	2	1	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	2	34	Bajo
Trab.35	1	1	1	2	1	1	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	1	54	Medio
Trab.36	2	2	2	2	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	36	Bajo
Trab.37	3	5	2	3	4	4	5	3	4	2	5	3	4	2	5	3	5	5	3	4	74	Alto
Trab.38	2	1	1	2	1	1	1	4	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	33	Bajo
Trab.39	1	1	1	2	2	1	1	1	4	1	1	2	1	2	5	2	1	1	2	2	34	Bajo
Trab.40	2	2	2	2	3	2	2	4	5	1	3	2	1	1	2	2	5	4	2	4	51	Medio
Trab.41	2	2	2	1	2	1	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	40	Bajo
Trab.42	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	4	4	3	2	5	4	4	4	2	2	50	Medio
Trab.43	1	2	2	2	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	5	1	2	1	1	1	34	Bajo
Trab.44	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	3	5	81	Alto
Trab.45	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	36	Bajo
Trab.46	2	2	2	1	1	2	2	4	4	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	37	Bajo
Trab.47	1	2	1	1	2	2	2	5	3	2	1	1	1	1	4	2	1	2	4	4	42	Bajo

Trab.48	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	2	4	5	3	2	4	4	5	3	5	75	Alto
Trab.49	2	1	2	1	1	1	1	2	4	1	5	5	1	2	4	4	2	4	4	5	52	Medio
Trab.50	1	2	2	1	2	1	1	3	3	4	5	3	1	4	4	2	2	1	2	1	45	Bajo

Frecuencias de responsabilidad

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	20	46
Medio	47	73
Alto	74	100

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	27	54%
Medio	17	34%
Alto	6	12%
Total	50	100%

		Resultados de la	a tarea individual			V. N. W. W.
	Cantidad	producida	Desperdic	io generado	- Valor de res	sultados por dimensión
Ítem	Pregunta 01	Pregunta 02	Pregunta 03	Pregunta 04	Total	Calificativo
Trabajador 1	3	3	2	2	10	Medio
Trabajador 2	2	1	2	1	6	Bajo
Trabajador 3	1	1	2	2	6	Bajo
Trabajador 4	2	2	2	2	8	Bajo
Trabajador 5	1	2	4	2	9	Medio
Trabajador 6	3	4	5	5	17	Alto
Trabajador 7	1	1	3	2	7	Bajo
Trabajador 8	2	4	1	2	9	Medio
Trabajador 9	1	2	2	2	7	Bajo
Trabajador 10	5	3	4	4	16	Alto
Trabajador 11	1	2	1	2	6	Bajo
Trabajador 12	2	2	2	2	8	Bajo
Trabajador 13	2	1	1	2	6	Bajo
Trabajador 14	2	1	1	2	6	Bajo
Trabajador 15	2	2	1	2	7	Bajo
Trabajador 16	5	4	2	1	12	Medio
Trabajador 17	2	4	4	4	14	Medio
Trabajador 18	1	1	2	2	6	Bajo
Trabajador 19	2	1	1	1	5	Bajo
Trabajador 20	1	1	2	2	6	Bajo
Trabajador 21	2	1	2	1	6	Bajo
Trabajador 22	4	4	5	4	17	Alto
Trabajador 23	2	2	2	1	7	Bajo
Trabajador 24	1	1	2	2	6	Bajo
Trabajador 25	2	2	1	1	6	Bajo

Trabajador 26	3	3	4	4	14	Medio
Trabajador 27	1	2	2	2	7	Bajo
Trabajador 28	1	1	1	2	5	Bajo
Trabajador 29	2	1	1	1	5	Bajo
Trabajador 30	2	2	2	2	8	Bajo
Trabajador 31	3	2	3	4	12	Medio
Trabajador 32	2	2	1	2	7	Bajo
Trabajador 33	1	1	4	4	10	Medio
Trabajador 34	2	1	1	2	6	Bajo
Trabajador 35	1	1	1	2	5	Bajo
Trabajador 36	2	2	2	2	8	Bajo
Trabajador 37	3	5	2	3	13	Medio
Trabajador 38	2	1	1	2	6	Bajo
Trabajador 39	1	1	1	2	5	Bajo
Trabajador 40	2	2	2	2	8	Bajo
Trabajador 41	2	2	2	1	7	Bajo
Trabajador 42	2	2	1	2	7	Bajo
Trabajador 43	1	2	2	2	7	Bajo
Trabajador 44	3	4	5	5	17	Alto
Trabajador 45	1	2	1	1	5	Bajo
Trabajador 46	2	2	2	1	7	Bajo
Trabajador 47	1	2	1	1	5	Bajo
Trabajador 48	5	3	4	4	16	Alto
Trabajador 49	2	1	2	1	6	Bajo
Trabajador 50	1	2	2	1	6	Bajo

Frecuencias de tarea individual

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	4	8
Medio	9	14
Alto	15	20

Resultado de tarea individual							
Intervalo	Desde	Hasta					
Bajo	36	72%					
Medio	9	18%					
Alto	5	10%					
Total	50	100%					

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	2	4
Medio	5	7
Alto	8	10

Resultado	Resultados del indicador calidad producida								
Escala	%								
Bajo	38	76%							
Medio	7	14%							
Alto	5	10%							
Total	50	100%							

Resultados de desperdicio generado								
Escala	Frec.	%						
Bajo	38	76%						
Medio	4	8%						
Alto	8	16%						
Total	50	100%						

	Comportamientos										
		n la realización de dades		cia grupal para uncionamiento	Sugeri	r mejoras	Presentarse	como voluntario	Valor de result	ados por dimensión	
Item	Prg.07	Prg.08	Prg.09	Prg.10	Prg.11	Prg.12	Prg.13	Prg.14	Total	Calificativo	
Trabajador 1	2	2	3	3	3	2	3	2	20	Medio	
Trabajador 2	2	1	2	2	4	1	1	1	14	Bajo	
Trabajador 3	2	2	1	1	1	2	1	1	11	Bajo	
Trabajador 4	1	1	2	4	2	2	1	1	14	Bajo	
Trabajador 5	3	2	4	1	4	2	3	3	22	Medio	
Trabajador 6	4	4	4	4	5	3	5	4	33	Alto	
Trabajador 7	2	5	4	3	1	1	3	2	21	Medio	
Trabajador 8	2	4	3	2	5	2	3	2	23	Medio	
Trabajador 9	2	2	2	4	4	1	1	1	17	Bajo	
Trabajador 10	3	5	4	2	4	5	4	3	30	Alto	
Trabajador 11	1	2	2	4	5	2	1	1	18	Bajo	
Trabajador 12	1	1	2	5	4	1	2	2	18	Bajo	
Trabajador 13	1	2	2	4	4	1	2	1	17	Bajo	
Trabajador 14	2	2	1	2	3	1	2	2	15	Bajo	
Trabajador 15	1	1	1	5	4	1	1	1	15	Bajo	
Trabajador 16	4	4	2	4	5	3	5	5	32	Alto	
Trabajador 17	4	2	4	4	5	2	3	3	27	Medio	
Trabajador 18	1	2	1	5	4	1	1	1	16	Bajo	
Trabajador 19	4	4	3	4	5	5	2	5	32	Alto	
Trabajador 20	2	2	1	4	5	2	2	2	20	Medio	
Trabajador 21	2	2	2	5	4	2	1	1	19	Medio	
Trabajador 22	5	3	3	2	2	2	5	3	25	Medio	
Trabajador 23	1	2	1	4	4	1	2	1	16	Bajo	
Trabajador 24	2	1	1	4	4	2	2	1	17	Bajo	

Trabajador 25	1	1	1	2	3	1	2	1	12	n-:-
5	1	1	1	2		_	2	1		Bajo
Trabajador 26	2	2	3	4	3	2	3	2	21	Medio
Trabajador 27	1	1	2	1	5	2	1	2	15	Bajo
Trabajador 28	2	2	4	4	3	1	5	4	25	Medio
Trabajador 29	1	2	1	2	4	1	1	2	14	Bajo
Trabajador 30	1	2	1	4	3	2	1	2	16	Bajo
Trabajador 31	3	2	4	3	4	3	4	2	25	Medio
Trabajador 32	2	2	1	1	4	2	1	1	14	Bajo
Trabajador 33	2	4	1	2	3	5	4	2	23	Medio
Trabajador 34	2	2	2	4	1	1	1	1	14	Bajo
Trabajador 35	1	1	4	5	4	4	2	2	23	Medio
Trabajador 36	2	1	1	2	4	2	2	2	16	Bajo
Trabajador 37	4	4	5	3	4	2	5	3	30	Alto
Trabajador 38	1	1	1	4	2	2	1	1	13	Bajo
Trabajador 39	2	1	1	1	4	1	1	2	13	Bajo
Trabajador 40	3	2	2	4	5	1	3	2	22	Medio
Trabajador 41	2	1	2	2	4	1	2	2	16	Bajo
Trabajador 42	2	1	2	1	1	2	4	4	17	Bajo
Trabajador 43	1	1	1	1	5	1	2	2	14	Bajo
Trabajador 44	3	5	4	4	4	4	3	5	32	Alto
Trabajador 45	2	2	1	1	2	2	2	2	14	Bajo
Trabajador 46	1	2	2	4	4	1	2	1	17	Bajo
Trabajador 47	2	2	2	5	3	2	1	1	18	Bajo
Trabajador 48	5	3	3	4	4	3	2	4	28	Medio
Trabajador 49	1	1	1	2	4	1	5	5	20	Medio
Trabajador 50	2	1	1	3	3	4	5	3	22	Medio

Frecuencias de comportamientos

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	8	18
Medio	19	29
Alto	30	40

Resultado de comportamiento						
Intervalo	Desde	Hasta				
Bajo	27	54%				
Medio	17	34%				
Alto	6	12%				
Total	50	100%				

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	2	4
Medio	5	7
Alto	8	10

Resultados del indicador ayudar a otros						
Escala	Frec.	%				
Bajo	35	70%				
Medio	7	14%				
Alto	8	16%				
Total	50	100%				

Resulta	Resultados de hacer incidencia grupal							
Escala	Frec.	%						
Bajo	16	32%						
Medio	28	56%						
Alto	6	12%						
Total	50	100%						

Resultados de sugerir mejoras						
Escala	Frec.	%				
Bajo	11	22%				
Medio	32	64%				
Alto	7	14%				
Total	50	100%				

Resultados de presentarse como voluntario

Escala	Frec.	%
Bajo	29	58%
Medio	12	24%
Alto	9	18%
Total	50	100%

	Buena	actitud	Muestra d	e confianza	Parecei	ocupado	Relación o no positivos o		Valor de resul	tados por dimensión
Ítem	Prg.15	Prg.16	Prg.17	Prg.18	Prg.19	Prg.20	Prg.21	Prg.22	Total	Calificativo
Trabajador 1	3	3	4	3	3	2	3	2	23	Medio
Trabajador 2	1	2	4	2	1	1	1	2	14	Bajo
Trabajador 3	2	1	2	1	1	1	1	1	10	Bajo
Trabajador 4	1	1	2	2	1	1	2	1	11	Bajo
Trabajador 5	2	4	4	2	3	5	4	2	26	Medio
Trabajador 6	5	3	4	4	2	2	3	5	28	Medio
Trabajador 7	4	2	3	1	2	4	4	1	21	Medio
Trabajador 8	2	1	2	3	4	2	3	2	19	Medio
Trabajador 9	1	2	4	1	2	1	1	1	13	Bajo
Trabajador 10	5	4	5	5	3	3	5	4	34	Alto
Trabajador 11	2	1	3	2	2	2	1	2	15	Bajo
Trabajador 12	2	2	4	2	2	1	1	1	15	Bajo
Trabajador 13	2	2	5	3	4	3	4	3	26	Medio
Trabajador 14	1	1	4	1	1	1	1	1	11	Bajo
Trabajador 15	1	1	3	1	2	2	1	2	13	Bajo
Trabajador 16	1	1	5	2	2	2	2	1	16	Bajo

Trabajador 17	2	3	3	2	3	4	2	4	23	Medio
Trabajador 18	1	2	4	2	1	2	1	1	14	Bajo
Trabajador 19	2	4	5	5	3	1	4	2	26	Medio
Trabajador 20	2	2	3	1	1	1	2	1	13	Bajo
Trabajador 21	1	2	4	2	2	2	2	2	17	Bajo
Trabajador 22	5	3	5	4	5	4	3	3	32	Alto
Trabajador 23	1	2	3	5	4	2	4	4	25	Medio
Trabajador 24	2	2	4	1	2	2	1	2	16	Bajo
Trabajador 25	2	2	3	2	1	1	1	1	13	Bajo
Trabajador 26	2	3	4	2	3	3	2	4	23	Medio
Trabajador 27	1	1	4	2	1	2	1	2	14	Bajo
Trabajador 28	2	4	3	5	4	4	2	1	25	Medio
Trabajador 29	1	2	3	1	1	2	2	2	14	Bajo
Trabajador 30	1	2	4	2	2	1	1	1	14	Bajo
Trabajador 31	4	2	4	4	2	3	3	4	26	Medio
Trabajador 32	1	2	3	2	1	1	2	2	14	Bajo
Trabajador 33	5	5	2	1	3	1	4	4	25	Medio
Trabajador 34	1	1	4	2	1	2	1	2	14	Bajo
Trabajador 35	4	4	4	4	4	3	2	1	26	Medio
Trabajador 36	1	2	1	2	1	1	2	2	12	Bajo
Trabajador 37	4	2	5	3	5	5	3	4	31	Alto
Trabajador 38	2	2	3	2	1	1	1	2	14	Bajo
Trabajador 39	1	2	5	2	1	1	2	2	16	Bajo
Trabajador 40	1	1	2	2	5	4	2	4	21	Medio
Trabajador 41	2	2	4	2	2	1	2	2	17	Bajo
Trabajador 42	3	2	5	4	4	4	2	2	26	Medio
Trabajador 43	1	1	5	1	2	1	1	1	13	Bajo
Trabajador 44	5	3	4	4	3	5	3	5	32	Alto
Trabajador 45	2	2	4	2	2	1	2	2	17	Bajo

Trabajador 46	2	2	2	1	1	2	2	1	13	Вајо
Trabajador 47	1	1	4	2	1	2	4	4	19	Medio
Trabajador 48	5	3	2	4	4	5	3	5	31	Alto
Trabajador 49	1	2	4	4	2	4	4	5	26	Medio
Trabajador 50	1	4	4	2	2	1	2	1	17	Вајо

Frecuencias de características

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	8	18
Medio	19	29
Alto	30	40

	Resultado de características	
Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	27	54%
Medio	18	36%
Alto	5	10%
Total	50	100%

Intervalo	Desde	Hasta
Bajo	2	4
Medio	5	7
Alto	8	10

Resultados del indicador buena		actitud	
Escala	Frec.	%	
Bajo	32	64%	
Medio	11	22%	
Alto	7	14%	
Total	50	100%	

Resultados de muestra de confianza		fianza
Escala	Frec.	%
Bajo	10	20%
Medio	27	54%
Alto	13	26%
Total	50	100%

Resultados de parecer ocupado		oado
Escala	Frec.	%
Bajo	31	62%
Medio	11	22%
Alto	8	16%
Total	50	100%

Resultados del indicador relación con los resultados		
Escala	Frec.	%
Bajo	30	60%
Medio	12	24%
Alto	8	16%
Total	50	100%