

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Los factores motivacionales e higiénicos de la teoría de herzberg en
la empresa textil multiservicios astolingon s.a.c.**

Tesis que presenta los bachilleres

Siesquen Bernal Fran Alexis

Mondragon Milian Hauner

Asesor

Dr. Becerra Santa Cruz José Humberto

Para obtener el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Lambayeque – Perú

Julio- 2023

**LOS FACTORES MOTIVACIONALES E HIGIÉNICOS DE LA TEORÍA
DE HERZBERG EN LA EMPRESA TEXTIL MULTISERVICIOS
ASTOLINGON S.A.C.**

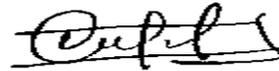
Resolución de sustentación N° 0953-2023

De fecha 03 de julio del 2023



Frank Alexis Siesquen Bernal

Bachiller



Hauner Mondragón Milian

Bachiller



Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

Aprobado por el jurado:



M.Sc. Juan Zapata Sandoval

Presidente



M.Sc. Manuel Delfín Luján Vereau

Secretario



M.Sc. Manuel Saavedra Ramírez

Vocal

Agradecimiento

Queremos agradecer, en primer lugar, a Dios por darnos la oportunidad, de concluir este objetivo trazado, a nuestros amados padres y familiares, quienes cada día nos dan la fortaleza y soporte para seguir adelante y se preocupan por el bienestar, desarrollo y éxito de nuestras vidas, asimismo, a nuestros docentes de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, que durante cinco años nos formaron para lograr esta meta, el de ser licenciados en administración y así contribuir a un país con desarrollo sostenible.

Agradecemos de una manera especial a nuestro asesor de tesis, el Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz por habernos apoyado incondicionalmente en el logro de esta meta.

Muchas gracias a todos nuestros seres queridos que siempre guardamos en nuestra alma.

Atte:

BACH. HAUNER MONDRAGON MILLIAN

BACH. FRAN ALEXIS SIESQUEN BERNAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis especialmente a Dios por ser mi fuerza y mi guía en todo este largo camino, a mis padres por ser mi motor e inspiración, a mis hermanas por su apoyo incondicional y a mis profesores por sus enseñanzas y consejos que me ayudaron a lograr la realización de mi trabajo de investigación.

Atte:

Hauner Mondragon Milian

Dedicado en primer lugar a Dios, por ser mi guía y fortaleza para continuar en este duro y largo proceso. En especial, a mi amada madre María Nelly, gracias por todo tu infinito amor, motivación, trabajo y sacrificio en todos estos años de formación universitaria, y a Nicolás esto también es por ti.

Asimismo, a mis amados abuelos Víctor y Victoria gracias por enseñarme a nunca rendirme y que lo imposible no existe. A mi padre, hermano, y todos mis familiares que contribuyeron infinitamente en mi formación profesional, y a ti Carolina por ser luz en mi vida.

Atte:

Fran Alexis Siesquen Bernal

Índice general

Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice general.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de anexos.....	xii
Resumen y palabras clave	xiii
Abstract y Keywords.....	xiv
Introducción.....	1
Capítulo 1: El Objeto De Estudio	3
1.1. Contextualización del objeto de estudio	3
1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación	5
Capítulo 2: Marco Teórico	9
2.1. Base Teórica.....	9
2.1.1. Motivación	9
2.1.2. Teoría de motivación	12
Capítulo 3: Metodología Desarrollada	20
3.1. Tipo de investigación.....	20
3.2. Diseño de investigación	20
3.3. Operacionalización de variables	22
Nota. Adaptado de Bundtsen (2020)	23
3.4. Población y muestra.....	24
3.5. Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos	25
3.6. Análisis de datos.....	26
Capítulo 4: Resultados y discusión	27
Conclusiones	61
Recomendaciones	62
Referencias	63
Anexos.....	69
En Desacuerdo	72
Enunciados.....	72
En Desacuerdo	73

Enunciado	73
I. GENERALIDADES	79
II. ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN	80
2.1 ANTECEDENTES	80
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	81
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	83
2.3. OBJETIVOS	83
2.3.1. OBJETIVO GENERAL	83
2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	83
2.4. JUSTIFICACIÓN.....	84
2.5. DELIMITACIONES Y LIMITACIONES.....	84
2.7. MARCO TEÓRICO	84
2.7.1. BASE TEÓRICA.....	84
2.8 VARIABLES	84
2.8.1) VARIABLE INDEPENDIENTE:	84
2.9 HIPÓTESIS.....	85
2.9.1. HIPÓTESIS GENERAL.	85
2.9.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	85
2.10. MARCO METODOLÓGICO	86
2.10.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	86
2.10.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	86
2.10.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	87
2.10.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	87
2.10.5. INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	87
2.11. ASPECO ADMINISTRATIVO.	87
2.11.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	87
2.11.2. PRESUPUESTO.....	90
2.7.3. FINANCIAMIENTO.....	90
2.12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
2.13. ANEXOS	92
En Desacuerdo	93
Enunciados.....	93
En Desacuerdo	94
Enunciado	94
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	96
CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD	97
RESUMEN DEL REPORTE DEL TURNITIN	98

Índice de tablas

Tabla 1. Estrategias para el enriquecimiento del trabajo	18
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	22
Tabla 3. Descriptivos del trabajador en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.	24
Tabla 4. Recibe expresiones de agradecimiento y aprecio por el buen desempeño en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	27
Tabla 5. Reconocimiento por una labor bien realizada en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	27
Tabla 6. El jefe valora su trabajo dentro de la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	28
Tabla 7. La actividad productiva que realiza en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C., es bien valorada por los clientes	28
Tabla 8. Resultado del factor motivacional reconocimiento en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	29
Tabla 9. El trabajo que realiza en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C. le permite aprender nuevas cosas	29
Tabla 10. El trabajo que realiza en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C. le permite desarrollar nuevas habilidades	30
Tabla 11. Le brindan la capacitación necesaria para desarrollarse como persona y profesional; y así desempeñar mejor su trabajo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	30
Tabla 12. El jefe se preocupa por la calidad de su trabajo y le brinda información progresiva sobre su trabajo para crecer y mejorar en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	31
Tabla 13. Resultado del factor motivacional autorrealización en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	31
Tabla 14. Siente que tiene control sobre cómo hace su trabajo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	32

Tabla 15. Siente que su opinión es tomada en cuenta por su jefe en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C	32
Tabla 16. Cree que su trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	33
Tabla 17. Cumple con el horario establecido y demuestra puntualidad en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	33
Tabla 18. Resultado del factor motivacional responsabilidad en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	34
Tabla 19. Su puesto de trabajo cuenta con actividades interesantes y desafiantes que le exige desarrollar actividades variadas en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	34
Tabla 20. Su trabajo le permite demostrar su personalidad y creatividad en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	35
Tabla 21. Su trabajo le hace sentir útil, capaz y le otorga un sentido de logro en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C	35
Tabla 22. Cree que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida y bienestar de otras personas en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C	36
Tabla 23. Se siente a gusto con las tareas y actividades asignadas en su puesto de trabajo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C	36
Tabla 24. Resultado del factor motivacional trabajo en sí mismo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	37
Tabla 25. Considera que está preparado (a) para un puesto superior en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	37
Tabla 26. Considera que en la empresa existen oportunidades de ascenso en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	38
Tabla 27. Cree que los ascensos se realizan de manera justa e imparcial en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C	38

Tabla 28. Resultado del factor motivacional ascenso en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	39
Tabla 29. Análisis de los resultados de los factores motivacionales en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	39
Tabla 30. Cumple con las leyes laborales establecidas en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	41
Tabla 31. Cumple el horario de trabajo de acuerdo a ley en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	41
Tabla 32. Los objetivos de la empresa están claros por usted en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	42
Tabla 33. Conoce cómo su trabajo afecta los objetivos de la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	42
Tabla 34. Resultado del factor higiénico política de la empresa en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	43
Tabla 35. Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son buenas en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	43
Tabla 36. Cuenta con las herramientas y equipos para realizar su trabajo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	44
Tabla 37. Se protege su integridad física en el lugar de trabajo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	44
Tabla 38. Considera que la distribución física del área donde labora le permite trabajar cómoda y eficientemente en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	45
Tabla 39. Resultado del factor higiénico condiciones de trabajo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	45
Tabla 40. Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos, en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	46

Tabla 41. El supervisor se preocupa por usted como persona en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	46
Tabla 42. El supervisor se comunica eficazmente en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	47
Tabla 43. El supervisor mantiene al equipo bien informado en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	47
Tabla 44. El supervisor me comunica si realizó bien o mal mi trabajo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	48
Tabla 45. Resultado del factor higiénico supervisión en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	48
Tabla 46. Está satisfecho con el salario que recibo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	49
Tabla 47. Recibe un salario que va de acuerdo a mi desempeño en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	49
Tabla 48. Se da el pago por horas extras y recibo los beneficios de acuerdo a ley en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	50
Tabla 49. Existe justicia en el pago de salarios para todos los trabajadores de la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	50
Tabla 50. El salario que percibe en este trabajo le da seguridad en el futuro en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	51
Tabla 51. Resultado del factor higiénico salario en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	51
Tabla 52. Cuenta con compañeros que lo ayudan en el trabajo de ser necesario en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	52
Tabla 53. Confía en sus compañeros de trabajo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.....	52

Tabla 54. Sus compañeros de trabajo lo tratan con respeto en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	53
Tabla 55. Se siente parte de un equipo de trabajo y tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	53
Tabla 56. Resultado del factor higiénico relaciones interpersonales en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	54
Tabla 57. Análisis de resultados de factores higiénicos en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	54
Tabla 58. Relación entre los factores motivacionales e higiénicos en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	56

Índice de figuras

Figura 1. Modelo de proceso de motivación	9
Figura 2. Modelo integrador del proceso de motivación	11
Figura 3. Efecto de los factores motivadores e higiénicos	14
Figura 4. Comparación de factores de satisfacción e insatisfacción.....	15
Figura 5. El cohete de la teoría de Herzberg	16

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia	69
Anexo 2. Instrumento de recojo de información	71
Anexo 3. Fiabilidad de las variables	75

Resumen y palabras clave

La teoría de Herzberg es un clásico referente sobre motivación que plantea la existencia de dos principales factores; los motivadores y los de higiene. El objetivo de la investigación fue determinar qué factores motivacionales e higiénicos de la teoría de motivación de Herzberg motivan o perjudican al personal operativo y directivo de la Empresa Textil Multiservicios Astolingon S.A.C. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y tuvo un diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo. La población y muestra, estuvo representada por 37 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los factores motivacionales importantes que se logró identificar para el personal operativo y administrativo, son el reconocimiento, la autorrealización, responsabilidad, trabajar en sí mismos y el ascenso; mientras que, las condiciones de trabajo, supervisión y las relaciones interpersonales son los que perjudican en los factores higiénicos.

Palabras claves. Motivación, Reconocimiento, Higiénico.

Abstract y Keywords

Herzberg's theory is a classic reference on motivation that suggests the existence of two main factors; the motivators and the hygiene ones. The objective of the research was to determine which motivational and hygienic factors of Herzberg's motivation theory motivate the operational and managerial personnel of Empresa Textil Multiservicios Astolingon S.A.C. The type of research was quantitative and had a non-experimental, cross-sectional, descriptive-level design. The population and sample was represented by 37 workers, to whom a questionnaire was applied. The important motivational factors that it was possible to identify for the operational and administrative personnel are recognition, self-realization, responsibility, working on themselves and promotion; while, the conditions of work, supervision and interpersonal relationships are the ones that harm hygienic factors.

Keywords. Motivation, recognition, hygienic.

Introducción

Actualmente, las organizaciones reflejan mayor importancia en áreas como producción, finanzas y marketing, y su preocupación está por ejemplo en: ¿qué producir?, ¿cuánto producir?, si es rentable o no el negocio, o qué estrategias aplicar para vender sus productos y generar más utilidades; dejando de lado el esfuerzo que hace el capital humano para generar la máxima productividad posible en la organización. En ese sentido es necesario que los recursos humanos tengan la misma preocupación en la labor de la organización.

Allí el área de recursos humanos en toda organización juega un papel muy importante, ya que analiza diversos aspectos y entre ellos está: la motivación, que es el pilar fundamental de esta investigación. No obstante, algunos directivos creen que la motivación es la retribución o el salario económicos que brindan a sus trabajadores; sin embargo, no es del todo cierto, ya que depende de otros factores para que los trabajadores puedan desempeñarse al 100% en sus actividades.

Es por ello, que la presente investigación está basada en una de las clásicas e importantes teorías de motivación: La teoría de motivación de Frederick Herzberg. Esta teoría, es aplicada en la Empresa Textil Multiservicios Astolingon S.A.C. ubicada en el distrito de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, que inició sus operaciones en febrero del 2011; es una empresa dedicada a la producción y comercialización de hilo y lana; tiene una planta de hilandería equipada con tecnología y cuenta con sus respectivas fichas técnicas y certificados de calidad de sus proveedores garantizando así el proceder de estos materiales. Además, posee una capacidad productiva superior a las 180 toneladas anuales y en su moderno parque de máquinas se producen hilados 100% acrílicos.

De esta forma, es compromiso de la empresa mantener un nivel de calidad exigente en sus productos cumpliendo con las condiciones higiénicas y de limpieza de los mismos, aplicando los estándares y procedimientos adecuados para lograr un producto terminado de calidad y su respectiva distribución. Sin embargo, es preciso mencionar que la empresa consta de una gerencia general, departamento administrativo, departamento de producción y departamento comercial, cada uno con sus respectivas áreas especializadas para promover la marcha y

crecimiento de la empresa, y carece del área logística y el área de recursos humanos, la misma que es fundamental y es objeto de la presente investigación.

Por otro lado, la empresa cuenta con 37 trabajadores turno mañana y turno noche, entre operarios y administrativos, los cuales como equipo permiten lograr los objetivos y metas que requiere la empresa. De esta manera y observando la realidad actual de la empresa, fue lo que nos impulsó a realizar el presente estudio e investigación que se enfocó básicamente en determinar qué factores motivacionales e higiénicos de la teoría de motivación de Herzberg motivan o perjudican al personal operativo y directivo.

El trabajo de investigación se basó básicamente en 5 capítulos, la cual fue estructurada de la siguiente manera: En el primer capítulo, se detalla la problemática, creada para materializar el contexto y expresar objetivos que puedan brindar soluciones o respuestas concretas. En el segundo capítulo, se estructura el sustento teórico, que permite establecer las bases para poder contrastar los resultados.

En el tercer capítulo, se describe la metodología, lo que significa que son los puntos que explican todo el proceso que se siguió para el desarrollo del estudio. Posteriormente, se plasman los resultados, analizándose cuidadosamente la información recolectada para posteriormente se generen la discusión, conclusiones y recomendaciones respectivas.

Capítulo 1: El Objeto De Estudio

1.1. Contextualización del objeto de estudio

La motivación es una parte compleja en el comportamiento humano, el cual influye en las tareas realizadas por cada individuo, implicando la forma en cómo cada quien decide invertir su tiempo, en cómo piensan y sienten sobre la tarea y en cuánto tiempo persisten sobre ella.

Asimismo, la motivación es un proceso que parte de una carencia o necesidad fisiológica o psicológica que activa un comportamiento o impulso que tiene como objetivo una meta o unos incentivos. En términos generales, la motivación es la clave del éxito, ya que se considera un atributo que nos mueve a hacer o no hacer algo (Filgona, et al., 2020).

La investigación realizada por Herzberg en 2003 sobre los factores que influyen en la motivación de los empleados en los años 50 y 60 condujo al descubrimiento de una paradoja que sigue fascinando (y dejando perplejos) a los directivos en la actualidad: los factores que inspiran y hacen felices a las personas en el trabajo son distintos de los que las hacen infelices. Si se hace una encuesta a un grupo de empleados, lo más probable es que citen a su molesto jefe, el bajo salario, las incómodas condiciones de trabajo o las normas inútiles como las razones por las que no les gusta su trabajo. Los elementos ambientales descuidados entristecen a la gente y, sin duda, reducen la motivación. Sin embargo, a nadie le inspiran a trabajar más o de forma más inteligente, ni siquiera cuando se manejan de forma estupenda. En realidad, lo que motiva a la gente es un trabajo fascinante, un reto y una responsabilidad creciente. Estas cualidades innatas responden al deseo fundamental de las personas de desarrollarse y tener éxito (Ozsoy, 2019).

En ese sentido, las cosas que de verdad motivan son las intrínsecas; en especial, el aprendizaje propio, la pertenencia a un grupo y su importancia en él, junto con la utilidad que brinde a la empresa (Gestión, 2014). Es por ello, que la motivación es un tema primordial para las organizaciones, ya que como medio permite conseguir un fin (Lopez, 2018).

A nivel nacional, se reporta que según estudios Perú es uno de los países con mayor insatisfacción laboral en sus trabajadores con 21%. México, encabeza la lista con 28%, de un total de 25 millones de trabajadores encuestados en 189 países. Es así que, Perú de manera anual pierde al menos al 30% de sus empleados, a causa de la inadecuada retención de talento humano,

cabe destacar que ello para cada empresa representa el 10%, cuya cifra afecta de manera alarmante la productividad y competitividad en cada una de ellas (Gestion, 2017).

Asimismo, en un estudio realizado por Infocapital Humano en mayo del 2016 a 2 050 encuestados a nivel Perú (Sexo: 49% mujeres – 51% Hombres - Nivel de estudios: 46% nivel técnico 37% Universitario 12% Posgrado 5%), un 76% de peruanos respondió negativamente ante la pregunta ¿Eres Feliz en tu trabajo?, de este porcentaje el 22% indica que es porque no está en trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que mi empresa no me retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso (Infocapital Humano, 2016).

Con esta estadística, debemos de mirar con otra perspectiva el valioso capital humano que toda organización posee y crear en ellos esa pasión, energía y motivo que les permita hacer bien las cosas dentro de su lugar de trabajo. Benavides (2013) respalda ello al considerar que es el trabajador la persona que está inmersa en hacer su labor adecuadamente cuando existe una motivación interna y externa, porque uno conlleva a lo otro.

Estos sucesos se evidencian en la empresa textil Multiservicios Astolingon S.A.C., empresa dedicada a la industria textil, cuyas operaciones se iniciaron en febrero del 2011. Es una empresa equipada con tecnología diseñada especialmente para la elaboración de hilo y lana 100% acrílicos, comercializado en todo el mercado textil del norte del país. Tiene la misión de satisfacer plenamente a nuestros clientes a través de la calidad de nuestros productos, siendo respetuosos con el medio ambiente, fortaleciendo nuestra presencia en el mercado con tecnología de vanguardia y ofreciendo a nuestros empleados la posibilidad de desarrollar competencias. A su vez, la visión es ser una empresa líder a nivel regional y nacional, en continuo crecimiento, que distinga nuestros hilos de la más alta calidad y con valor agregado a todos nuestros clientes.

El producto que brinda la empresa textil Multiservicios Astolingon S.A.C., está dirigido al rubro de confección de prendas de vestir, utilizado para elaboración de diversos productos como: tejidos, chompas, cobijas, suéteres, ropa, entre otros. Por último, en su organización consta por una gerencia general, departamento administrativo, departamento de producción y

departamento comercial, cada uno con sus respectivas áreas especializadas para promover la marcha y crecimiento de la empresa.

Así se formula el problema sobre ¿Qué factores motivacionales e higiénicos motivan o perjudican al personal operativo y directivo de la empresa textil Multiservicios Astolington S.A.C.? Es por ello por lo que, la finalidad de nuestra investigación pretendió determinar qué factores motivacionales e higiénicos de la teoría de motivación de Herzberg motivan o perjudican al personal operativo y directivo de la Empresa Textil Multiservicios Astolington S.A.C.

También se plantean de objetivos, diagnosticar las características de la situación laboral del personal operativo y directivo de la empresa textil multiservicios Astolington S.A.C.; identificar los factores motivacionales que más motivan, así como identificar los factores higiénicos que perjudican al personal operativo y directivo en la empresa textil Multiservicios Astolington SAC, según la teoría de motivación de Herzberg.

Así se contrasta con la hipótesis del objetivo general de que en la empresa textil Multiservicios Astolington S.A.C. el personal operativo y directivo presenta factores motivacionales e higiénicos según la teoría de motivación de Herzberg y, para los objetivos específicos se tiene de hipótesis a contrastar que la situación laboral del personal operativo y directivo de la empresa textil Multiservicios Astolington S.A.C es buena y existe motivación; los factores motivacionales motivan al personal operativo y directivo de la empresa textil Multiservicios Astolington SAC, según la Teoría de motivación de Herzberg y; los factores higiénicos están perjudicando al personal operativo y directivo de la empresa textil Multiservicios Astolington SAC, según la Teoría de motivación de Herzberg.

1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación

La motivación laboral es un proceso de la necesidad de satisfacer, lo que significa que cuando los factores específicos satisfacen las necesidades de una persona, las personas se esforzarán al máximo para lograr los objetivos de una organización con los máximos resultados de trabajo. Afirmando de tal forma que, si un mejor desempeño puede aumentar los beneficios de los empleados de manera justa y equilibrada, entonces la satisfacción laboral aumentará, es decir,

la satisfacción de los empleados es la retroalimentación que afecta la imagen de sí mismos y la motivación para mejorar el desempeño (Pancasila, et al., 2020).

Un estudio realizado por Gallup detalla que solo el 15% está satisfecho con la motivación interna, esto se debe por la falta de un entorno que promueva la motivación (ESAN, 2019). En esta situación, la sociedad globalizada del siglo XXI necesita organizaciones dinámicas que se adapten rápidamente a estos cambios y fomenten comportamientos más adaptables y creativos en los miembros de su personal para poder satisfacer los requisitos únicos de un mercado exigente que opera en un entorno dinámico y ferozmente competitivo. Entender que el vínculo entre el individuo y la organización es la base fundamental de cualquier estructura organizativa es un reto tanto para las instituciones como para los individuos que trabajan en ellas (Parjoleanu, 2022).

La rama más significativa de la teoría de la motivación-higiene permitió a Herzberg introducir dos conceptos innovadores en el sector empresarial. El primero fue que las estrategias de motivación que se venían utilizando mejoran las relaciones interpersonales, aumentan los incentivos salariales y crean condiciones de trabajo adecuadas, siendo incorrectas porque la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo son dos dimensiones distintas e independientes. Estos elementos no aumentan la motivación, sino que sólo sirven para prevenir o eliminar la insatisfacción. El segundo objetivo es argumentar que el mero hecho de aumentar la remuneración sin que la dirección tenga en cuenta el entorno en el que se realiza el trabajo no motiva. Herzberg sostiene que en el momento en que el dinero deja de ser un elemento motivador en el trabajo, pierde todo su poder motivador e incluso puede hacer que los empleados tengan unas expectativas peligrosamente altas para el próximo periodo de ajustes salariales (Bundtzen, 2020).

De esta manera, un factor clave que ha venido tomando importancia en los últimos años tanto en las organizaciones, es cómo motivar a las personas y establecer un buen desempeño laboral. En la actualidad la orientación de las empresas ha cambiado. No solo se enfocan en alcanzar los objetivos propuestos, sino también en la inteligencia emocional. Y es que un colaborador motivado y comprendido en su entorno laboral puede llegar a ser 80% más productivo, y si en la empresa se maneja una baja inteligencia emocional, dicho porcentaje puede reducir a un 50% su productividad (Gestión, 2017).

En ese sentido Busatlic y Mujabasic (2018) mostró que casi el 84% de la varianza de satisfacción laboral se explica significativamente por los factores de higiene y motivación. Además, el estudio describió que además del salario, el estatus, las condiciones de trabajo, la relación interpersonal con los subordinados y la posibilidad de crecimiento personal, entre otros factores de higiene y motivación predicen significativamente la satisfacción de los participantes. También, Shaikh et al. (2019) demostró que las variables de avance, logro y crecimiento de la industria alimentaria son más altas que las de la industria textil, mientras que el trabajo en sí y el reconocimiento de la industria textil es más alto a comparación de la industria alimentaria. Lo que significa que los empleados pueden aumentar su rendimiento incrementando sus recompensas intrínsecas, lo que aumenta su producción. Es decir, las organizaciones deben ofrecer mejores oportunidades de crecimiento a los empleados, ya que es uno de los principales factores de motivación.

Por su parte Pham y Hai (2020) explican que las políticas de la empresa tienen un impacto significativo en la motivación laboral mientras que las características del puesto de trabajo no tienen ningún impacto en la motivación laboral. Lo que significa que se debe comprender las características y capacidad del trabajo con la finalidad de optimizar la productividad en los trabajadores. Así agrega Hossan et al. (2020) que los factores motivacionales intrínsecos, el liderazgo transformacional y el estilo de liderazgo transaccional tienen un efecto significativo en el compromiso de los empleados. En ese sentido las organizaciones deben emplear de manera efectiva los factores motivacionales y los estilos de liderazgo para influir positivamente en el compromiso de los empleados.

También Wong (2018) identificó como factores según la teoría de Herzberg a aquellos motivacionales (reconocimiento, logro, trabajo individual, responsabilidad, crecimiento y ascenso), mientras que como factores higiénicos (políticas de la empresa, supervisión, condiciones laborales, salario, relaciones interpersonales) en el entorno de trabajo de la organización. Estos factores para Garcia y Gomez (2019) afectan el desempeño de los trabajadores en un 67%, lo cual se ubica como un factor higiénico influyendo de manera negativa. Por otro lado, también se identificó como segundo factor higiénico al nivel de estilo de supervisión que en un 77% influye de manera negativa. En lo correspondiente, al factor motivacional se identificó al nivel de relaciones organizacional en un 98%, el cual influye de

manera negativa; es decir, existe influencia entre los factores motivacionales y el desempeño de los colaboradores.

A su vez Mayorca y Huairé (2020) evidencian que dentro de los factores motivacionales se identificó el reconocimiento, crecimiento personal, salario, responsabilidad. Asimismo, se reconocieron otros factores como la relación entre los superiores y las relaciones interpersonales entre los compañeros. Cabe destacar que los factores internos cumplen un rol en grado más alto que aquellos factores externos. Mientras que Pizarro (2021) determinó aquellos factores higiénicos como las condiciones de trabajo, políticas, relación con el jefe, competencia, salario, seguridad en el puesto, relaciones interpersonales y oportunidades de crecimiento, mientras que aquellos factores motivacionales fueron: delegación de responsabilidad, libertad de decisión, posibilidades de acceso, utilización de habilidades y cumplimiento de objetivos.

En las empresas Irigoien (2020) demuestra que existe un factor extrínseco deficiente en el desempeño de los trabajadores con respecto al salario y la falta de reconocimiento de desempeño. Por otro lado, respecto al desempeño laboral se observó un nivel medio en un 41%, lo que significa que la motivación en el desempeño de los colaboradores juega un rol de gran importancia para lograr resultados óptimos, que busquen de manera exitosa mejorar la productividad en cualquier organización.

Según Gonzales (2021) también se debe tener en cuenta a los factores intrínsecos (logro, reconocimiento, trabajo individual, responsabilidad y crecimiento) y como factores extrínsecos (relación con los jefes, condiciones de trabajo, remuneración, relaciones interpersonales y seguridad), porque determinan la satisfacción laboral en 28%. Es decir, corrobora que existe una relación significativa inversa entre factores intrínsecos con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos guardan una relación positiva significativa ($p=0.001$). Por último, Vasquez (2022) indica que el nivel de motivación de los colaboradores se ubica en un rango alto, así como también el desempeño laboral en algunas empresas, porque encuentran que los factores higiénicos tienen un nivel alto (61%) y los factores motivacionales se reflejaron en un 64% de nivel alto.

Capítulo 2: Marco Teórico

2.1. Base Teórica

2.1.1. Motivación

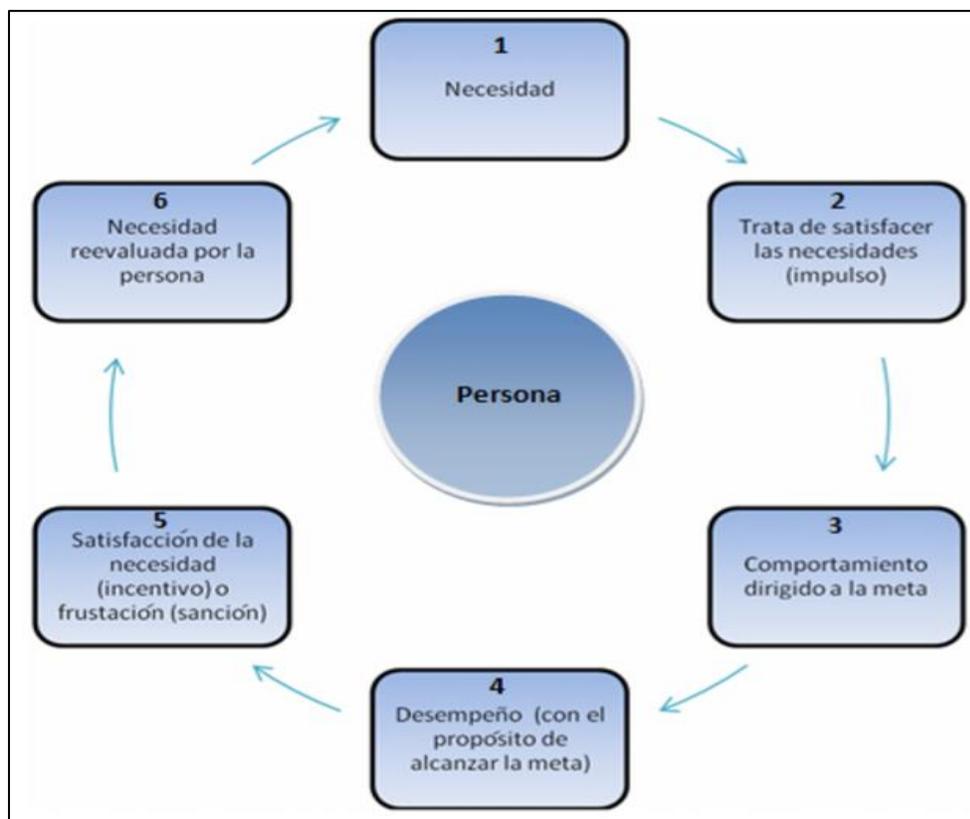
Según Chiavenato (2004) en su libro “Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones” define que el término motivación deriva de la palabra latina *movere*, que significa mover. La motivación es una característica de la psicología que se dedica a mejorar el grado de compromiso de los individuos. El compromiso contribuye a dinamizar el comportamiento de los individuos ocasionando que los individuos estén activos y se orienten a ciertos patrones que cambian de acuerdo con sus necesidades, valores sociales y las capacidades de resiliencia. En ese sentido el patrón que siguen corresponde al proceso generado por la causa interna o externa (comportamiento) que es motivado por impulsos, deseos, tendencias o necesidades conllevando al logro de los objetivos.

Por otro lado, la motivación es un estímulo para que los trabajadores laboren de acuerdo con lo que una empresa espera. Es decir, proporcionar motivación a los empleados puede afectar a las actividades de la empresa aumentando de tal manera la productividad del trabajo. Es por ello, que el aumento de la motivación en los empleados puede mejorar el rendimiento laboral de los mismos para que se puedan alcanzar los objetivos de la empresa. Cabe destacar que si por lo contrario, un empleado no está motivado, su moral y productividad disminuirá (Suwarsito, 2020).

Según el autor Chiavenato (2004) menciona un modelo simplificado del proceso de motivación, y también por Ivancevich et al. (2006) en su libro “Comportamiento organizacional”, que sustenta justamente lo mencionado anteriormente.

Figura 1

Modelo de proceso de motivación



Nota. Adaptado de Chiavenato (2004)

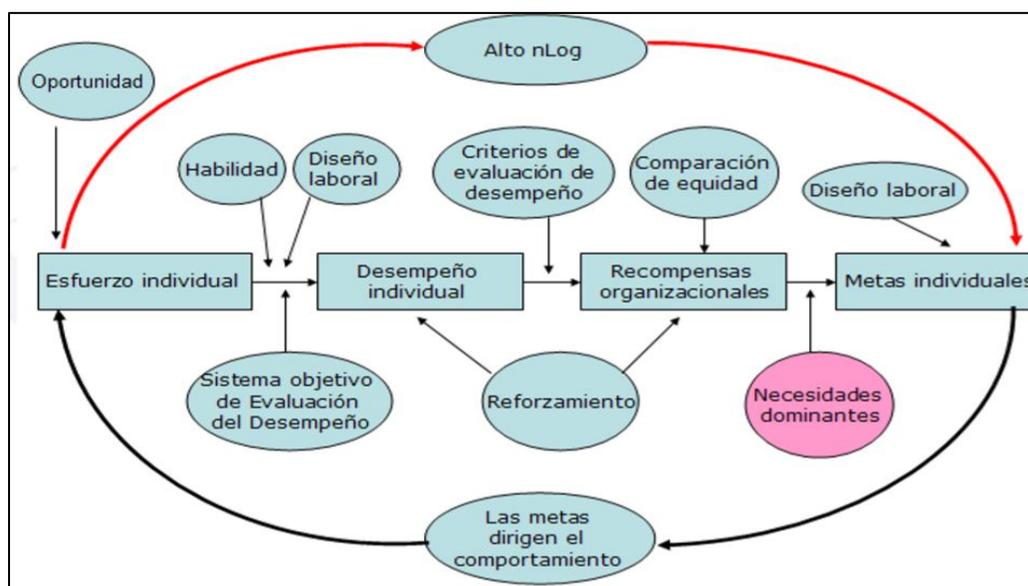
Otros autores definen la motivación como un conjunto de factores que llevan a las personas a elegir una conducta en lugar de otra. En el contexto del lugar de trabajo, la motivación se refiere tanto a los procesos individuales que repercuten en el comportamiento de un empleado y están relacionados con su rendimiento y su satisfacción laboral como a los procesos organizativos que influyen en ambos motivos (Khudyberhganov et al., 2020).

Según Diem et al. (2022) la motivación laboral se considera un catalizador esencial para el éxito de las organizaciones ya que promueve el rendimiento efectivo de los empleados. Por lo que alcanzar los objetivos de una organización depende del rendimiento de sus empleados. Sin embargo, los empleados insuficientemente motivados rinden poco a pesar de estar capacitados. Por lo tanto, los empresarios necesitan que sus empleados trabajen totalmente motivados, en lugar de limitarse a presentarse en sus puestos de trabajo. Asimismo, la motivación laboral sigue siendo un factor vital en la psicología de las organizaciones, ya que ayuda a explicar las causas de la conducta individual en las organizaciones.

Según Robbins & Judge (2009) en su libro “Comportamiento Organizacional” presenta un modelo integrador del proceso de motivación englobando todos los conceptos anteriormente presentados:

Figura 2

Modelo integrador del proceso de motivación



Nota. Adaptado de Chiavenato (2004)

Robbins & Judge (2009) sostiene que la motivación se genera desde un proceso que empieza con la necesidad dominante, esto permite establecer una meta y con ello generarse los objetivos para direccionar las acciones en favor o como respuesta a la necesidad. Sin embargo, la necesidad requiere de un buen desempeño, es por lo que el colaborador debe estar motivado, con capacidad de cumplir su labor y tener los equipos o recursos para desempeñarse correctamente. Tal desempeño es medido por criterios y el logro genera la obtención de recompensas; es por ello, que cuando una persona se siente motivado buscará la manera de generar hacer las acciones mediante un mayor esfuerzo y ello le permitirá satisfacer su necesidad. Por lo tanto, para satisfacer las necesidades es necesario que las personas estén motivadas sea de manera interna o externa con ello lograr la equidad del sistema, permitiendo lograr las metas propuestas y alcanzar sus necesidades (motivación intrínseca).

Según los autores Griffin et al. (2010) nos menciona en su libro “Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones” que la motivación ha generado

numerosas teorías y entre las principales se tiene al enfoque tradicional que se determina al dinero como un medio de motivación; también, se tiene al enfoque de relaciones humanas, en la que intervienen las actitudes como medio para trabajar de forma ardua y, por último, el enfoque de recursos humanos, caracterizado por la contribución de las personas para realizar adecuadamente su labor.

El problema de la motivación va más allá de intentar motivar a los que se someten voluntariamente a las reglas del sistema. Si esto fuera lo único, correríamos el riesgo de tener empleados que no están realmente interesados en su trabajo y que se limitan a hacer el mínimo esfuerzo para seguir empleados. Debido a los resultados insatisfactorios, también es vital animar a los que ya se han inscrito en el sistema a realizar sus tareas con la mayor eficiencia y eficacia posible. Sin embargo, las primeras teorías que empezaron a abordar la motivación comenzaron a surgir a mediados del siglo XX y, a partir de entonces, se empezó a vincular el rendimiento laboral y el placer personal del trabajador con su motivación a la hora de desarrollar su trabajo. Los resultados de las primeras investigaciones demostraron que los empleados motivados eran más productivos y responsables, y que además podían fomentar un ambiente de trabajo positivo (Parjoleanu, 2022).

Es así Robbins & Judge (2009) establece teorías que se dedican a constructos de la motivación; entre las principales teorías se encuentra de jerarquía de necesidades (Maslow), teoría X-Y (Mc Gregor), teoría bifactorial (Herzberg), teoría de tres necesidades (McClelland) y teoría de la jerarquía-ERC (Alderfer), entre otros. La presente investigación se sustenta en la teoría bifactorial de Herzberg.

2.1.2. Teoría de motivación

2.1.2.1. Teoría de los dos factores motivación-higiene de Herzberg

El análisis de diferentes teorías relacionadas a la satisfacción y la motivación nos permite encontrar que el ser humano para satisfacer sus necesidades se esfuerza y ello se percibe por la presencia de motivación, lo que significa que para obtener mayores niveles de satisfacción es necesario que el individuo tenga mayores niveles de motivación. Además, la motivación es mayor cuando se satisface las necesidades de mayor nivel; mientras, que será menor cuando se satisface las necesidades de menor satisfacción. Es por lo que las empresas deben preocuparse

por motivar a los colaboradores con la finalidad que realicen su labor y brinden un mayor rendimiento generando satisfacción de los tomadores de decisiones por el logro generado, en ese sentido mejora la empresa y mejora la calidad de vida de cada individuo (Herrera & González, 2013).

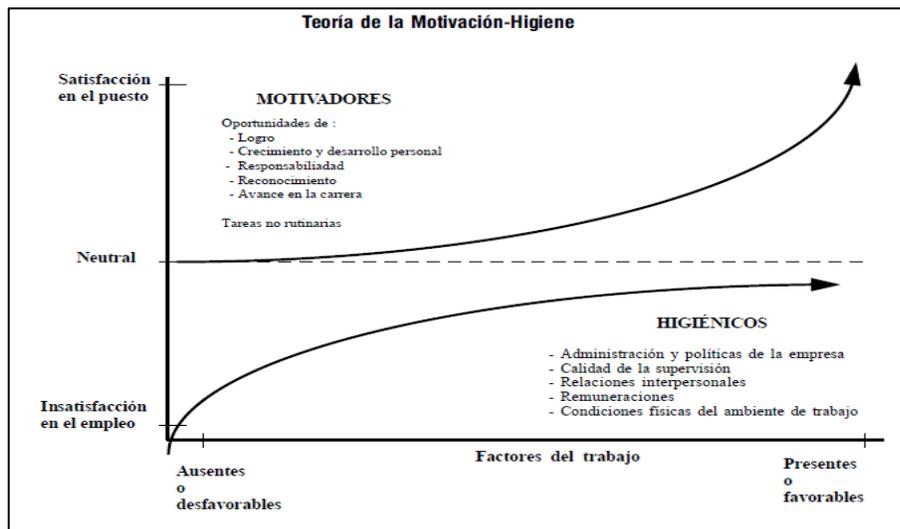
La teoría se basa en los dos factores propuestos por Frederick Irving Herzberg, una de las figuras más destacadas de la psicología industrial, organizacional y uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas, padre de la mundialmente conocida teoría de los dos factores de la motivación y del enriquecimiento del trabajo. Ante ello su teoría de la motivación aplicada al lugar de trabajo explico 2 tipos de factores de motivación (i) los satisfactores (motivadores) que son principalmente impulsores de la satisfacción laboral e incluyen los logros, el reconocimiento, la responsabilidad y la promoción laboral y (ii) los insatisfactorias (factores de higiene), que son las principales causas de insatisfacción laboral e incluyen factores como las condiciones de trabajo, salarios, relaciones con los compañeros, las políticas administrativas y al supervisión (Alrawahi et al., 2020).

La motivación humana ha sido un interés clave en la investigación, es por ello, que Herzberg abordó el tema desde una perspectiva organizativa, ya que se centró en el trabajo en sí y en las actividades laborales, indagando en la influencia de la motivación y el rendimiento del empleado. Herzberg revisó inicialmente investigaciones existentes en ese ámbito para establecer una encuesta a ingenieros, partiendo de ello, su marco inicial sobre el diseño del trabajo empezó. Es así como llegó al descubrimiento de factores motivacionales e higiénicos (Bundtzen, 2020).

Según Pinto (2002) en su artículo científico “El Legado de Frederick Irving Herzberg” menciona que los primeros, asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar en sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo. Herzberg los denominó factores motivadores e higiénicos.

Figura 3

Efecto de los factores motivadores e higiénicos



Nota. Adaptado de Manso (2002)

Factores de higiene

Son aquellos que no aumentan la motivación, porque no están preestablecidos en una organización. Los factores higiénicos son la política de la empresa, la supervisión, el salario, la relación con los compañeros, el estatus y la seguridad. La característica de satisfacción de los factores higiénicos se refiere más a la gratificación de las necesidades y deseos de un empleado y tienen un carácter extrínseco (Bundtzen, 2020).

Factores motivadores

Son aquellos factores de naturaleza intrínseca, tienen como resultado una mayor motivación si se ponen en práctica en una organización. Como factores de motivación, Herzberg enumeró el reconocimiento, el propio trabajo y la responsabilidad. Este hallazgo le permitió a Herzberg diferenciar entre la satisfacción y la insatisfacción, lo que permite distinguir entre los factores motivacionales e higiénicos, es decir, los factores motivacionales brindan satisfacción mientras que los factores higiénicos son causados por la insatisfacción (Bundtzen, 2020).

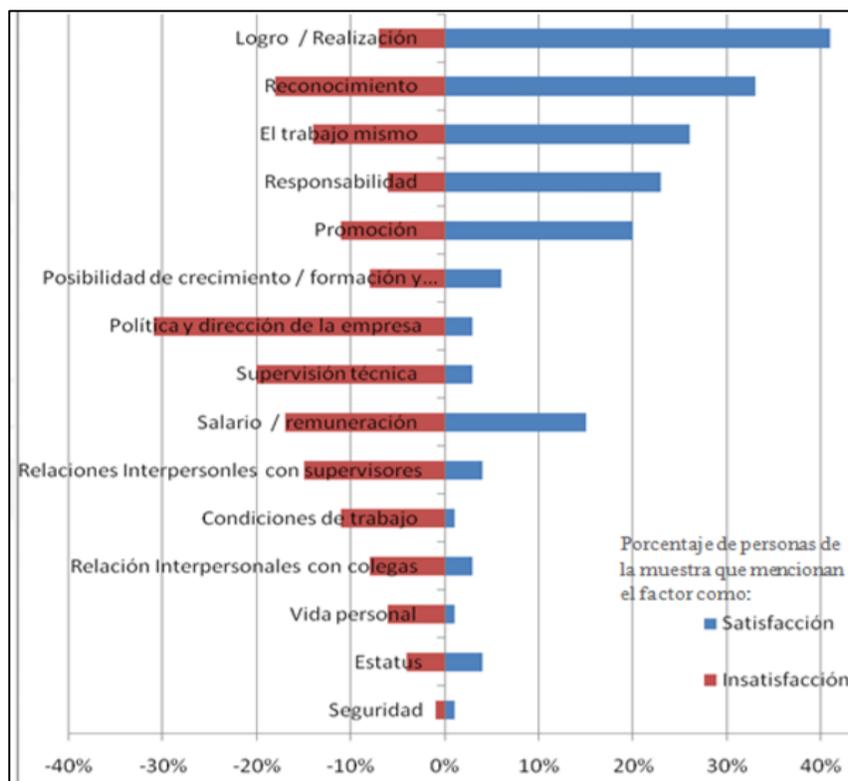
En la figura 3 existe una disyuntiva acerca de la selección de factores entre motivacionales e higiénicos porque se evidencian que un factor puede ser considerado higiénico y a su vez puede convertirse en motivacional, por ejemplo, el salario, en ese caso es un factor

que puede generar satisfacción e insatisfacción, sin embargo, se especifica que son los factores que brindan satisfacción los que no pueden brindar insatisfacción (Herrera & González, 2013).

Para utilizar la Teoría de los dos factores en el lugar de trabajo, Herzberg recomendó un proceso de dos etapas. Primero, el gerente debe tratar de eliminar situaciones que ocasionan insatisfacción. Una vez que existe un estado de insatisfacción, tratar de mejorar aún más la motivación por medio de factores higiénicos es un desperdicio de tiempo. En este punto, se deberían aumentar las oportunidades de logro, reconocimiento, responsabilidad, avance y crecimiento. Esto es lo que ayudaría a los trabajadores a sentirse satisfechos y motivados.

Figura 4

Comparación de factores de satisfacción e insatisfacción



Nota. Adaptado de Herzberg et al. (1959)

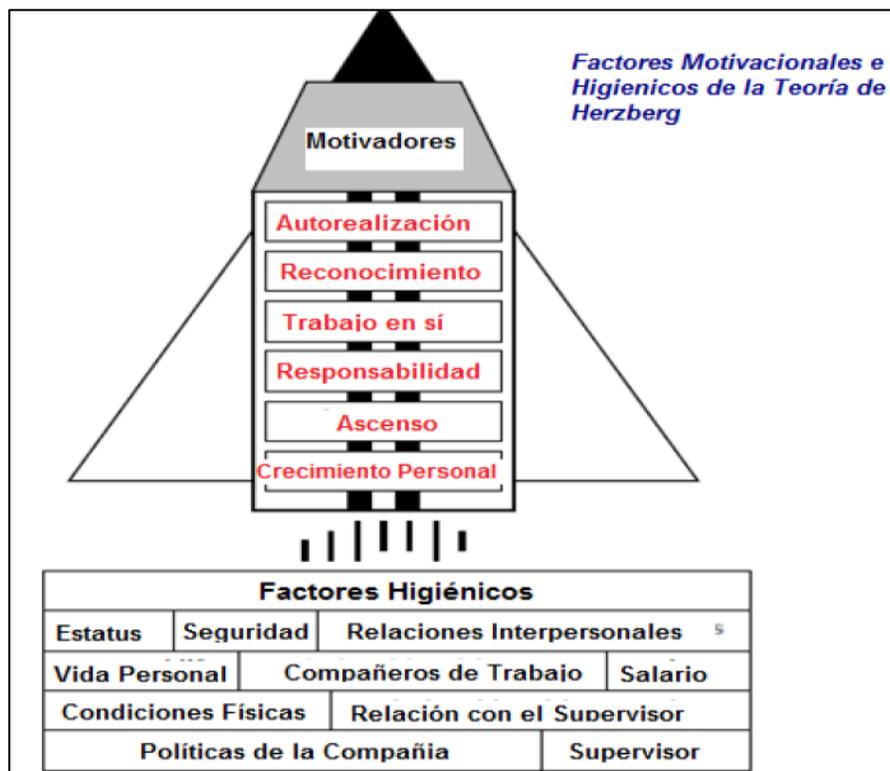
La Figura 4 nos permite observar los resultados del estudio de Herzberg evaluando cada factor. La distancia de cada factor desde el área neutral muestra en porcentajes la frecuencia con la que este factor contribuyó a actitudes positivas o negativas hacia el trabajo. A su vez, el ancho de cada cuadro representa la duración de estos sentimientos; es decir, mientras más ancho el cuadro, con más frecuencia este factor contribuyó a actitudes positivas en cuanto al trabajo. Este

gráfico permite generar conclusiones en cuanto a la importancia de dar mayor énfasis a ciertos factores en especial como fuente de motivación. Por ejemplo, el hecho de que los factores “responsabilidad”, “Ascenso” y “Trabajo en sí mismo” tengan mayor frecuencia y duración indica que son los factores clave para generar motivación y satisfacción.

Según Herzberg et al. (1959) si queremos motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento; a pesar de las diferencias culturales, los motivadores y los factores de higiene afectan a los trabajadores en forma similar en todo el mundo.

Figura 5

El cohete de la teoría de Herzberg



Nota. Adaptado de Herzberg et al. (1959).

En la figura 5, Allan Chapman plantea un razonamiento interesante en cuanto a los factores motivacionales e higiénicos que se viene tratando en la presente investigación. Como se observa en la imagen, los factores higiénicos, son una simple plataforma o base que sostiene a los factores motivacionales. Puesto que estos en sí no generan motivación, cuando no existen o

tienen falencias, el resultado es que no se cuenta con una plataforma. Por otro lado, los factores motivacionales son el motor generador de satisfacción, el impulso que motivará al empleado.

La diferencia principal entre los factores motivacionales y los higiénicos es que los primeros se relacionan directamente con crecimiento psicológico mientras que los higiénicos están relacionados con lo físico y con evitar dolor psicológico. La palabra “higiénico” la relaciona con la higiene en la medicina, aunque esta no provoca salud en las personas, si previene de enfermedades. Por ejemplo, tomar medidas como lavarse las manos antes de comer no necesariamente logra curar enfermedades, pero sin esta medida sin duda existirían muchas más enfermedades. De igual modo, aunque los factores higiénicos mostraron no tener mayor efecto sobre la satisfacción laboral, si contribuyen a prevenir la insatisfacción. Herzberg utilizó el término movimiento para referirse a situaciones cuando las personas trabajan con el fin de satisfacer los factores higiénicos pero la palabra motivación para referirse a las situaciones cuando la gente trabaja con el fin de satisfacer sus necesidades motivacionales (Bundtzen, 2020).

El propósito general del estudio se trata de proponer una opción para promover la productividad de los empleados al aumentar los factores motivacionales dentro de las organizaciones. Esto puede llevarse a cabo de diferentes maneras como por ejemplo incrementando la responsabilidad de cada trabajador, oportunidades para aprender y desarrollo. Sin embargo, nos encontramos con una limitación en el caso de trabajos que sean demasiado técnicos o mecánicos por naturaleza y que por lo tanto limite las oportunidades de crecimiento profesional (Herrera et al., 2013).

Tabla 1*Estrategias para el enriquecimiento del trabajo*

Estrategias	Motivadores implicados
Eliminar controles innecesarios	Responsabilidad y éxito personal
Aumentar la responsabilidad de los empleados en su trabajo	Responsabilidad y reconocimiento
Asignar los empleados a unidades naturales y completas de trabajo (módulo, división, sección, etc.)	Responsabilidad, éxito y reconocimiento
Conceder más autoridad y autonomía a los empleados en sus actividades	Responsabilidad, logro y reconocimiento
Elaborar informes periódicos sobre la calidad del desempeño y ponerlos directamente a disposición de los empleados, más que del supervisor	Reconocimiento interno
Introducir nuevas y más interesantes tareas y formas de hacer el trabajo	Capacitación y aprendizaje
Asignar a los individuos tareas específicas o especializadas que les permitan convertirse en expertos	Responsabilidad, capacitación y avance laboral

Nota. Adaptado de Herrera et al. (2013) □

En las últimas décadas, las pruebas aportadas por diversos investigadores han venido reconociendo que en la práctica del enriquecimiento del trabajo se encuentra la respuesta definitiva a la motivación de los empleados, señalando que la clave de ello radica fundamentalmente en la habilidad de los administradores para establecer un ajuste casi “perfecto” entre las características y requerimientos del puesto de trabajo y las capacidades, habilidades y necesidades de crecimiento del individuo (Pinto, 2002).

El modelo podría no ser aplicable de manera universal. Aun así, a pesar de estas limitaciones, el modelo bifactorial es muy difundido y Herzberg es el autor que mejor se aproxima a las necesidades de la organización. Según nos señalan (González et al., 2004) y que es muy fundamental es que son pocos los gerentes que no conocen sus recomendaciones. Asimismo, Herzberg dirigió la atención hacia la importancia de los factores de contenido laboral

en la motivación laboral, que antes se descuidaron seriamente y, a menudo, se ignoran por completo.

En conclusión, pese a algunas críticas, la Teoría de los dos factores de Herzberg es útil aun cerca de 50 años después de haber sido desarrollada. El marco teórico que se empleó para este estudio fue la Teoría de motivación e higiene de Herzberg, dado que muchos estudios sobre satisfacción laboral han sido hechos usando el este mismo marco teórico de la Teoría de los dos factores. Una consecuencia trascendente de la Teoría de los dos factores de Herzberg es, como se mencionó anteriormente, el enriquecimiento del puesto. Este es un método que ha sido utilizado para incrementar la satisfacción del empleado y la motivación en el trabajo. Como se puede inferir, la Teoría de los dos factores de Herzberg ha producido interesantes aplicaciones para entender mejor qué motiva a los trabajadores.

Capítulo 3: Metodología Desarrollada

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo básica, porque se centra en ampliar el conocimiento científico para mejorar el contexto sobre los factores motivacionales e higiénicos (Ñaupas et al., 2018).

3.2. Diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativa y tuvo un diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo. Hernández et al. (2014) menciona que, “el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir o brincar pasos. Parte de una idea, la cual se va a delimitar, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas y se establece una serie de conclusiones respecto a las hipótesis” (p.23).

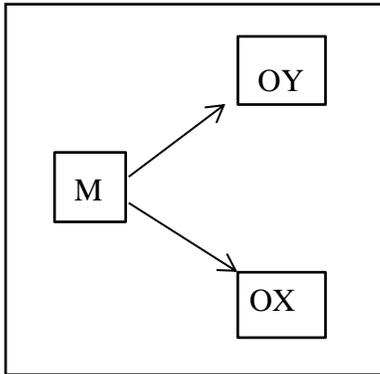
Hernández et al. (2014) señala que: “La investigación no experimental es aquella en la cual no hay manipulación intencionada de las variables, es decir, se estudian en su forma natural. Comprende el diseño transversal y longitudinal. En el diseño transversal, llamado también transaccional, se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su relación” (p.205). A la vez, los diseños transversales pueden ser exploratorios, descriptivos y correlacionales.

Para Hernández et al. (2014) “Los estudios descriptivos indagan sobre las modalidades de una o más variables de la población, es decir, establecer una o más variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, acontecimientos, eventos, comunidades y proporcionar su descripción” (p.102).

Así la investigación es de enfoque cuantitativo porque se delimitó la información a través de la medición precisa de las variables. El diseño es no experimental porque no se realizó manipulación alguna hacia las variables dentro de las áreas de estudio y es transversal, ya que se

recolectaron datos en un momento determinado y en un tiempo único. Mientras que es descriptivo, puesto que se determina y describe a las variables en análisis.

El diseño se estructuró de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra

OX = Factores motivacionales

OY = Factores higiénicos

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador
Factores motivacionales	Son aquellos factores de naturaleza extrínseca que promueven una mayor motivación si se ponen en práctica en una motivación (Bundtzen, 2020).	Se define principalmente como los impulsores de la satisfacción laboral en los colaboradores y son reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo en sí mismo y ascenso.	Reconocimiento	Nivel de agradecimiento
				Nivel de reconocimiento
				Nivel de valoración por el superior
				Nivel de valoración por el cliente
			Autorrealización	Nivel de aprendizaje
				Nivel de habilidades aprendidas
				Nivel de capacitación brindada
				Nivel de calidad de trabajo brindado
			Responsabilidad	Nivel de control en el trabajo realizado
				Nivel de toma de decisiones
				Nivel de responsabilidad
				Nivel de cumplimiento de horario
			Trabajo en sí mismo	Nivel de actividades interesantes y desafiantes
				Nivel de demostración de creatividad
				Nivel de logro
				Nivel de empatía
Ascenso	Nivel de sentido de pertenencia			
	Nivel de preparación			
	Nivel de oportunidades brindadas			
		Nivel de justicia en los ascensos		
Factores higiénicos	Son aquellos factores que no	Se define como los aspectos que	Política de la empresa	Nivel de cumplimiento de leyes

	aumentan la motivación, porque no están preestablecidos en una organización, es decir, tienen un carácter extrínseco (Bundtsen, 2020).	genera la insatisfacción laboral de los colaboradores y están representados por la política de la empresa, condiciones de trabajo, supervisión, salario y relaciones interpersonales		Nivel de cumplimiento de horario de trabajo
				Nivel de claridad de objetivos
				Nivel afectación del trabajo en los objetivos
			Condiciones de trabajo	Nivel de salubridad
				Nivel precariedad de herramientas y equipo
				Nivel de protección de la integridad
				Nivel de comodidad en el trabajo
			Supervisión	Nivel de ambiente de confianza
				Nivel de preocupación por el personal
				Nivel de comunicación con el superior
				Nivel de información brindada por el superior
				Nivel de empatía por parte del superior
			Salario	Nivel de satisfacción
				Nivel de equilibrio del salario con el empleo
				Nivel de remuneración extra
				Nivel de justicia en el pago de salario
				Nivel de estabilidad salarial
			Relaciones interpersonales	Nivel de apoyo
				Nivel de confianza
				Nivel de respeto
Nivel de relaciones interpersonales				

Nota. Adaptado de Bundtsen (2020)

3.4. Población y muestra

Población

La población es una parte del universo que se agrupan por características comunes y se componen de individuos o elementos (Hernández & Mendoza, 2018). La población en la investigación está representada por 37 colaboradores de la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tabla 3

Descriptivos del trabajador en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Características del trabajador	N°	%
Tipos de trabajador		
Operarios	34	91.9
Administrativos	3	8.1
Sexo		
Femenino	13	35.1
Masculino	24	64.9
Edad		
18-23 años	20	54.1
24-29 años	5	13.5
30-35 años	1	2.7
36-40 años	3	8.1
Más de 41 años	8	21.6
Instrucción		
Educación primaria	4	10.8
Educación secundaria	20	54.1
Educación técnica	5	13.5
Educación universitaria	8	21.6
Años de antigüedad		
0-1 años	17	45.9
2-4 años	12	32.4
5-7 años	7	18.9
8-10 años	1	2.7

Nota. Elaboración propia

Características de la Población

De acuerdo con la Tabla 3 se identifica que el 35.1% son trabajadores de sexo femenino, mientras que el 64.9% son trabajadores de sexo masculino en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C. También, existen más trabajadores entre 18 a 23 años, con una mayor proporción de 54.1%. Después, el 21.6% de los trabajadores tienen una edad de más de 41 años de edad; y el de menor proporción son los trabajadores cuya edad oscilan entre los 30 a 35 años (2.7%). A su vez el personal administrativo representa el 8.1%, mientras que el 91.9% de los trabajadores son operarios.

Según la instrucción del trabajador, el 54.1% de los trabajadores tiene educación secundaria y solo el 21.6% tiene educación universitaria. Por último, los trabajadores de la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C. que tienen educación primaria es la de menor proporción, representada por el 10.8%. De los trabajadores se encontró que es muy pequeña la proporción del personal que tiene más antigüedad (2.7%) y es muy grande la proporción que tiene menos de un año de antigüedad en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C. (45.95%).

Muestra

La muestra es de 37 colaboradores de la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C. Esto significa que no existe una fórmula probabilística que se haya elegido porque al ser una población pequeña, la muestra con cálculo del tamaño de muestra se asemeja a la población, por lo tanto, se toma a toda la población de muestra (Argibay, 2009).

3.5. Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos

Las fuentes de información que se utilizan son primarias, que se obtienen por el uso de la técnica encuesta y su instrumento el cuestionario estructurado. El cuestionario comprende uno para cada variable; el primero, **los factores de motivación** que se compone de 5 dimensiones: Reconocimiento (4 ítems), autorrealización (4 ítems), responsabilidad (4 ítems), trabajo en sí mismo (5 ítems) y ascenso (3 ítems); la segunda variable es **factores de higiene** que se compone de 5 dimensiones: Política de la empresa (4 ítems), condiciones de trabajo (4 ítems), supervisión (5 ítems), salario (5 ítems) y relaciones interpersonales (4 ítems). Todas las variables son medidas por escala de Tipo Likert que se categorizan por totalmente en desacuerdo (valor =1), en

desacuerdo (valor=2), ni en acuerdo ni en desacuerdo (valor=3), de acuerdo (valor=4) y totalmente de acuerdo (valor=5).

El cuestionario se ha validado por 3 expertos de investigación y, además, se ha realizado un análisis de fiabilidad obteniendo un cuestionario confiable al 94.5%, por lo cual refleja su aplicabilidad. El proceso de recolección de información se realiza después de la aprobación del proyecto por parte de la oficina de investigación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y la carta de autorización de la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C. Allí, se coordinó una fecha y hora del recojo de información. También, los voluntarios firmaron un consentimiento informado cumpliendo con los principios éticos de investigación y con ello levantaron información. La información recabada en el cuestionario se hizo de manera presencial y tuvo un tiempo aproximado de 60 minutos.

El procesamiento de datos de la información recabada se realizó en EXCEL 2019 y SPSS 28 lo cual permitió encontrar los resultados, discutirlos, generar conclusiones y destinar recomendaciones para la mejora del personal operativo y directivo de la empresa textil Multiservicio Astolingon S.A.C.

3.6. Análisis de datos

Con respuesta al análisis de datos se usa la estadística descriptiva e inferencial. Para los objetivos específicos y general se usó la estadística descriptiva, encargado de identificar en frecuencias y porcentajes la situación de variables.

Capítulo 4: Resultados y discusión

4.1. Factores motivacionales

4.1.1 Factor motivacional de reconocimiento

a) Recibir expresiones de agradecimiento y aprecio por el buen desempeño

Tabla 4

Recibe expresiones de agradecimiento y aprecio por el buen desempeño en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	5	15%	4	12%	8	24%	15	44%	2	5%
Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	1	33%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 4 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva pesimista acerca de las expresiones de agradecimiento y aprecio que recibe, porque en total el 51% ha calificado entre “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el 49% en total de ellos considera que están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” en la forma que los recibe. En relación con el trabajador administrativo el 66% de ellos dicen que están “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” en que recibe adecuadas expresiones de agradecimiento y aprecio, mientras que el 33% restante está “En desacuerdo”.

b) Reconocimiento por una labor bien realizada

Tabla 5

Reconocimiento por una labor bien realizada en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	5	15%	5	15%	12	35%	10	29%	2	6%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 5 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva pesimista acerca del reconocimiento por la labor que realizan, porque el 65% ha calificado entre “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el 35% de ellos considera que están “de acuerdo” y “totalmente de

acuerdo” en la forma que los recibe. En relación con el trabajador administrativo el 66% de ellos dicen que están “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” en que recibe adecuadas expresiones de agradecimiento y aprecio, mientras que el 33% restante está “En desacuerdo”.

c) El jefe valora su trabajo dentro de la empresa

Tabla 6

El jefe valora su trabajo dentro de la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	3	9%	1	3%	12	35%	14	41%	4	12%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 6 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva acerca de la valoración del trabajo que reciben por parte del jefe, porque el 53% ha calificado entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, mientras que el 47% de ellos considera que están “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” en la forma que los recibe. En relación con el trabajador administrativo el 66% de ellos dicen que están “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” en que recibe adecuadas expresiones de agradecimiento y aprecio, mientras que el 33% restante está “En desacuerdo”.

d) La actividad productiva que realiza en la empresa, es bien valorada por los clientes

Tabla 7

La actividad productiva que realiza en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C., es bien valorada por los clientes

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	0	0%	0	0%	8	23%	21	62%	5	15%
Administrativo	0	0%	1	33%	1	33%	0	0%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 7 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva acerca de la valoración del trabajo que reciben por parte de los clientes, porque el 77% ha calificado entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, mientras que el 23% de ellos considera que está “ni de acuerdo ni en desacuerdo” en la forma que los recibe. En relación con el trabajador administrativo el 66% de ellos no está conforme sobre la valoración

que hacen los clientes, porque califican dicen que están “en desacuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el 33% restante está “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 8

Resultado del factor motivacional reconocimiento en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Factores motivacionales	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D1: Reconocimiento	Operario	3	10%	3	7%	10	29%	15	44%	3	10%
	Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 8 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor motivacional reconocimiento, porque el 54% califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre el trato que reciben. A su vez el personal administrativo también está conforme con el reconocimiento que se los brinda debido a que están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con el trato.

4.1.2. Factor motivacional de autorrealización

a) El trabajo que realiza le permite aprender nuevas cosas

Tabla 9

El trabajo que realiza en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C. le permite aprender nuevas cosas

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	0	0%	5	15%	14	41%	13	38%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 9 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva acerca que el trabajo que realizan les permite hacer nuevas cosas, porque el 79% ha calificado entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, mientras que el 21% de ellos considera que está “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”. En relación

con el trabajador administrativo, todo el 100% de ellos está conforme que el trabajo que realizan les permite aprender nuevas cosas, estando “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

b) El trabajo que realiza le permite desarrollar nuevas habilidades

Tabla 10

El trabajo que realiza en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C. le permite desarrollar nuevas habilidades

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	1	3%	1	3%	5	15%	17	50%	10	29%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 10 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva acerca que el trabajo les permite desarrollar nuevas habilidades, porque el 79% ha calificado entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, mientras que el 21% de ellos considera que está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”. En relación con el trabajador administrativo, todo el 100% de ellos está conforme que el trabajo que realizan les permite desarrollar nuevas habilidades, estando “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

c) Le brindan la capacitación necesaria para desarrollarse como persona y profesional; y así desempeñar mejor su trabajo

Tabla 11

Le brindan la capacitación necesaria para desarrollarse como persona y profesional; y así desempeñar mejor su trabajo en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	3	9%	8	24%	7	21%	13	38%	3	8%
Administrativo	0	0%	2	67%	0	0%	0	0%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 11 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa sobre si les brindan la capacitación necesaria para desarrollarse como persona y profesional, porque el 54% ha calificado entre “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el 46% de ellos considera que está

“de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”. En relación con el trabajador administrativo, presenta una perspectiva negativa porque el 67% considera que no está de acuerdo en que se brindan capacitación necesaria para desarrollarse como persona y profesional, mientras que el 33% si está “totalmente de acuerdo”.

d) El jefe se preocupa por la calidad de su trabajo y le brinda información progresiva sobre su trabajo para crecer y mejorar

Tabla 12

El jefe se preocupa por la calidad de su trabajo y le brinda información progresiva sobre su trabajo para crecer y mejorar en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	5	15%	6	18%	16	47%	5	15%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 12 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva sobre la preocupación del jefe para brindar información progresiva y mejoren la calidad de su trabajo, porque el 62% ha calificado entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, mientras que el 38% de ellos considera que está “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”. En relación con el trabajador administrativo, presenta una perspectiva positiva, porque el 67% considera que existe sobre la preocupación del jefe para brindar información progresiva y mejoren la calidad de su trabajo.

Tabla 13

Resultado del factor motivacional autorrealización en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Factores motivacionales	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D2: Autorrealización	Operario	2	6%	4	10%	6	17%	15	44%	8	23%
	Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	1	33%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 13 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor motivacional autorrealización, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre el trato que reciben. A su vez el personal administrativo también está conforme con el factor autorrealización, ya que les permite desenvolverse de la mejor manera en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

4.1.3. Factor motivacional responsabilidad

a) Siente que tiene control sobre cómo hace su trabajo en la empresa

Tabla 14

Siente que tiene control sobre cómo hace su trabajo en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	1	3%	3	9%	5	15%	19	56%	6	18%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	2	67%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 14 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva sobre la toma del control del trabajo que realizan, porque el 74% ha calificado entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, mientras que el 26% de ellos considera que está “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”. En relación con el trabajador administrativo, presenta una perspectiva positiva, porque el 67% considera que tiene el control adecuado de cómo se hace su trabajo.

b) Siente que su opinión es tomada en cuenta por su jefe

Tabla 15

Siente que su opinión es tomada en cuenta por su jefe en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	1	3%	4	12%	11	32%	15	44%	3	9%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 15 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva neutra sobre si su opinión es tomada en cuenta por su jefe, porque el 32% ha calificado “ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operario que considera que están de acuerdo que sí su opinión es tomada en cuenta. En relación con el trabajador administrativo, presenta una perspectiva positiva, porque el 67% considera que su opinión sí es tomada en cuenta, mientras que el 33% está “ni en acuerdo ni en desacuerdo”.

c) Cree que su trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad

Tabla 16

Cree que su trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	1	3%	2	6%	17	50%	12	35%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 16 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva al considerar que su trabajo tiene alto nivel de responsabilidad, porque el 85% ha calificado “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que consideran que no están de acuerdo en que su trabajo no tiene un alto nivel de responsabilidad. En relación con el trabajador administrativo, presenta una perspectiva positiva, porque el 67% considera que su trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad, mientras que el 33% está “ni en acuerdo ni en desacuerdo”.

d) Cumple con el horario establecido y demuestra puntualidad

Tabla 17

Cumple con el horario establecido y demuestra puntualidad en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	2	6%	4	12%	15	44%	11	32%
Administrativo	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 17 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva al considerar que se cumple con el horario establecido y se demuestra puntualidad, porque el 76% ha calificado “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que consideran que no se cumple (24%). En relación con el trabajador administrativo, presenta una perspectiva neutra sobre el cumplimiento de horarios establecidos y cumplimiento de puntualidad, porque el 67% considera que está “ni en acuerdo ni en desacuerdo”.

Tabla 18

Resultado del factor motivacional responsabilidad en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Factores motivacionales	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D3: Responsabilidad	Operario	2	4%	3	7%	6	16%	17	49%	8	24%
	Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 18 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor motivacional responsabilidad, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre el cumplimiento de las actividades que realizan. A su vez el personal administrativo también está conforme con la responsabilidad que se evidencia en las actividades que se realizan debido a que están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” en la calificación.

4.1.4. Factor motivacional trabajo en sí mismo

a) Su puesto de trabajo cuenta con actividades interesantes y desafiantes que le exige desarrollar actividades variadas.

Tabla 19

Su puesto de trabajo cuenta con actividades interesantes y desafiantes que le exige desarrollar actividades variadas en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	1	3%	1	3%	12	35%	13	38%	7	21%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 19 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva al considerar que su puesto de trabajo cuenta con actividades interesantes y desafiantes que exige desarrollar actividades variadas, porque el 59% ha calificado “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que se considera neutral, es decir, “ni en acuerdo ni en desacuerdo” (35%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque considera que su trabajo sí tiene actividades interesantes y desafiantes que exige desarrollar actividades variadas.

b) Su trabajo le permite demostrar su personalidad y creatividad

Tabla 20

Su trabajo le permite demostrar su personalidad y creatividad en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	0	0%	1	3%	7	20%	20	59%	6	18%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 20 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva al considerar que en la empresa se le permite demostrar su personalidad y creatividad, porque el 77% ha calificado “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que se considera neutral, es decir, “ni en acuerdo ni en desacuerdo” (20%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque considera que se le permite demostrar su personalidad y creatividad.

c) Su trabajo le hace sentir útil, capaz y le otorga un sentido de logro

Tabla 21

Su trabajo le hace sentir útil, capaz y le otorga un sentido de logro en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	1	3%	1	3%	3	9%	19	56%	10	29%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	37%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 21 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva al considerar que su trabajo le hace sentir útil, capaz y le otorga un sentido de logro, porque el 85% ha calificado “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (9%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque considera que su trabajo está permitiendo sentirse útil, capaz y le brinda un sentido de logro.

d) Cree que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida y bienestar de otras personas

Tabla 22

Cree que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida y bienestar de otras personas en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	5%	5	15%	3	9%	20	59%	4	12%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 22 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva al considerar que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida y bienestar de otras personas, porque el 71% ha calificado “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa, es decir, “ni en acuerdo ni en desacuerdo” (9%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque considera que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida y bienestar de otras personas

e) Se siente a gusto con las tareas y actividades asignadas en su puesto de trabajo.

Tabla 23

Se siente a gusto con las tareas y actividades asignadas en su puesto de trabajo en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	1	2%	6	18%	19	56%	6	18%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	37%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 23 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva al considerar que se sienten a gusto con las tareas y actividades asignadas en su puesto de trabajo, porque el 74% ha calificado “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva neutra (18%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque considera que en su trabajo está a gusto con las tareas y actividades asignadas en su puesto.

Tabla 24

Resultado del factor motivacional trabajo en sí mismo en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Factores motivacionales	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D4: Trabajo en sí mismo	Operario	1	4%	2	5%	6	18%	18	54%	7	19%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 24 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor motivacional trabajo en sí mismo, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre el trato que reciben (73%). A su vez el personal administrativo también está conforme con el trabajo que vienen realizando en sí mismo, calificándolo por el 100% como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

4.1.5. Factor motivacional ascenso

a) Considera que está preparado (a) para un puesto superior.

Tabla 25

Considera que está preparado (a) para un puesto superior en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	4	12%	9	26%	14	41%	5	15%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 25 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva al considerarse como preparado para un puesto superior en la empresa, porque el 56% ha calificado “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva neutra, es decir, “ni en acuerdo ni en desacuerdo” (26%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva al considerarse como preparados para un puesto superior.

b) Considera que en la empresa existen oportunidades de ascenso

Tabla 26

Considera que en la empresa existen oportunidades de ascenso en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	4	12%	10	29%	15	44%	3	9%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 26 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva al considerar que existen oportunidades de ascenso, porque el 53% ha calificado “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva neutra, es decir, “ni en acuerdo ni en desacuerdo” (29%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque considera que en la empresa existen oportunidades de ascenso.

c) Cree que los ascensos se realizan de manera justa e imparcial

Tabla 27

Cree que los ascensos se realizan de manera justa e imparcial en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	3	9%	5	15%	11	32%	12	35%	3	9%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 27 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa al considerar que los ascensos se realicen de manera justa e imparcial, porque el 56% ha calificado “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (44%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque considera que sí se realizan los ascensos de manera justa, mientras que el 33% restante está “ni en acuerdo ni en desacuerdo”.

Tabla 28

Resultado del factor motivacional ascenso en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Factores motivacionales	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D5: Ascenso	Operario	2	7%	4	13%	10	29%	14	40%	4	11%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 28 se identifica que los operarios presentan una perspectiva neutra en referencia al factor motivacional ascenso, porque califica el 51% como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, mientras que el 49% como “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. A su vez el personal administrativo está conforme con el ascenso que realiza la empresa Astolingon S.A.C., porque el 100% considera estar “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

4.1.5. Resultado de los factores motivacionales

Tabla 29

Análisis de los resultados de los factores motivacionales en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.

Factores motivacionales	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D1: Reconocimiento	Operario	3	10%	3	7%	10	29%	15	44%	3	10%
	Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%
D2: Autorrealización	Operario	2	6%	4	10%	6	17%	15	44%	8	23%
	Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	1	33%	1	33%
D3: Responsabilidad	Operario	2	4%	3	7%	6	16%	17	49%	8	24%

D4: Trabajo en sí mismo	Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%
	Operario	1	4%	2	5%	6	18%	18	54%	7	19%
D5: Ascenso	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%
	Operario	2	7%	4	13%	10	29%	14	40%	4	11%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 29, en la dimensión D1 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor motivacional reconocimiento, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre el trato que reciben. A su vez el personal administrativo también está conforme con el reconocimiento que se les brinda debido a que están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con el trato.

En la dimensión D2 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor motivacional autorrealización, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre el trato que reciben. A su vez el personal administrativo también está conforme con el factor autorrealización, ya que les permite desenvolverse de la mejor manera en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

En la dimensión D3 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor motivacional responsabilidad, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre el cumplimiento de las actividades que realizan. A su vez el personal administrativo también está conforme con la responsabilidad que se evidencia en las actividades que se realizan debido a que están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” en la calificación.

En la dimensión D4 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor motivacional trabajo en sí mismo, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre el trato que reciben (73%). A su vez el personal administrativo también está conforme con el trabajo que vienen realizando en sí mismo, calificándolo por el 100% como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

En la dimensión D5 se identifica que los operarios presentan una perspectiva neutra en referencia al factor motivacional ascenso, porque califica el 51% como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, mientras que el 49% como “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. A su vez el personal administrativo está conforme con el ascenso que realiza la empresa Astolingon S.A.C., porque el 100% considera estar “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

4.2 Factores higiénicos

4.2.1 Factor higiénico política de la empresa

a) Se cumple con las leyes laborales establecidas.

Tabla 30

Cumple con las leyes laborales establecidas en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	4	12%	15	44%	4	12%	7	20%	4	12%
Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 30 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa sobre el cumplimiento de leyes laborales en la empresa, porque el 68% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (32%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque considera que sí se cumplen las leyes laborales en la empresa, mientras que el 33% restante está “en desacuerdo”.

b) Se cumple el horario de trabajo de acuerdo a ley.

Tabla 31

Cumple el horario de trabajo de acuerdo a ley en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	4	12%	17	50%	4	12%	5	15%	4	12%
Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	1	33%	1	34%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 31 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa sobre el cumplimiento del horario de trabajo de acuerdo a ley, porque el 68% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva el 27% presenta una perspectiva positiva porque considera que sí se cumple el horario de trabajo de acuerdo a ley, mientras que el 33% de administrativos está “en desacuerdo”.

Tabla 32

Los objetivos de la empresa están claros para usted en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	4	12%	12	35%	13	38%	3	9%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 32 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa sobre la presencia de objetivos claros por empresa Astoling S.A.C., porque el 53% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (47%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque considera que los objetivos en la empresa están claros.

d) Se conoce, cómo su trabajo afecta los objetivos de la empresa.

Tabla 33

Conoce cómo su trabajo afecta los objetivos de la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	1	4%	9	26%	10	29%	12	35%	2	6%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 33 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa sobre el conocimiento de qué su trabajo afecta el cumplimiento de los objetivos, porque el 59% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (41%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque consideran que su trabajo si afecta los objetivos de la empresa.

Tabla 34

Resultado del factor higiénico política de la empresa en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.

Factores higiénicos	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D1: Política de la empresa	Operario	3	8%	11	33%	8	22%	9	27%	3	10%
	Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 34 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa sobre la aplicación de las políticas de la empresa, porque el 63% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (37%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque consideran que las políticas de la empresa se aplican adecuadamente, mientras que el 33% está “en desacuerdo”.

4.2.2. Factor higiénico condiciones de trabajo

a) Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son buenas.

Tabla 35

Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son buenas en la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	3	9%	4	11%	7	21%	18	53%	2	6%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 35 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva sobre las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo, porque el 59% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (41%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque consideran que existe adecuada

limpieza, salud e higiene en el trabajo; calificándose como de acuerdo con esas condiciones en la empresa Astolingon S.A.C.

b) Cuenta con las herramientas y equipos para realizar mi trabajo.

Tabla 36

Cuenta con las herramientas y equipos para realizar su trabajo en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	1	3%	4	12%	10	29%	17	50%	2	6%
Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 36 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva acerca de que cuentan con las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo, porque el 56% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (46%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque considera que sí tienen las herramientas y equipos necesarios para realizar su labor, mientras que el 33% restante está “en desacuerdo”.

c) Se protege su integridad física en el lugar de trabajo.

Tabla 37

Se protege su integridad física en el lugar de trabajo en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	1	3%	7	20%	5	15%	20	59%	1	3%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 37 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva referente a la protección que hace la empresa a su integridad, porque el 62% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (38%). En relación con el trabajador

administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque consideran que se protege la integridad del trabajador; calificándose como “de acuerdo” en la empresa Astolington S.A.C.

d) Considera que la distribución física del área donde laboro le permite trabajar cómoda y eficientemente.

Tabla 38

Considera que la distribución física del área donde labora le permite trabajar cómoda y eficientemente en la empresa textil multiservicios Astolington S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	4	12%	4	12%	7	21%	15	44%	4	12%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 38 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva referente a la distribución física del área porque les permite trabajar cómodamente, porque el 56% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (44%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque consideran que es adecuada la distribución física del área donde se labora; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” en la empresa Astolington S.A.C.

Tabla 39

Resultado del factor higiénico condiciones de trabajo en la empresa textil multiservicios Astolington S.A.C

Factores higiénicos	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D2: Condiciones de trabajo	Operario	2	7%	5	14%	7	21%	18	51%	2	7%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 39 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor higiénico condiciones de trabajo, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre las condiciones en que se encuentran. A su vez el personal

administrativo también está conforme con las condiciones de trabajo porque están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con lo brindado.

4.2.3. Factor higiénico supervisión

a) Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.

Tabla 40

Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos, en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	5	15%	5	15%	6	17%	14	41%	4	12%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 40 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva referente a la creación de un ambiente de confianza por parte de sus jefes, porque el 53% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (47%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque consideran que los jefes crean el ambiente adecuado; calificándose como “de acuerdo” con el ambiente creado en la empresa Astolingon S.A.C.

b) El supervisor se preocupa por usted como persona.

Tabla 41

El supervisor se preocupa por usted como persona en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	3	9%	4	12%	7	21%	17	50%	3	9%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	2	67%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 41 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva referente a la preocupación del supervisor por los trabajadores, porque el 59% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción

de operarios que presenta una perspectiva negativa (41%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque consideran que existe preocupación del supervisor por el bienestar del trabajador; calificándose como “de acuerdo”, mientras que el 33% está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

c) El supervisor se comunica eficazmente.

Tabla 42

El supervisor se comunica eficazmente en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	1	3%	3	9%	8	23%	16	47%	6	18%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	2	67%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 42 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva referente a la comunicación del supervisor, porque el 65% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (35%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque consideran que el supervisor se comunica adecuadamente; calificándose como “de acuerdo”, mientras que el 33% está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

d) El supervisor mantiene al equipo bien informado.

Tabla 43

El supervisor mantiene al equipo bien informado en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	3	9%	6	19%	18	54%	4	12%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	34%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 43 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva referente a la información adecuada que brinda el supervisor, porque el 66% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (34%). En relación con el trabajador

administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque consideran que el supervisor mantiene al equipo bien informado; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, mientras que el 33% está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

e) El supervisor me comunica si realizó bien o mal mi trabajo.

Tabla 44

El supervisor me comunica si realizó bien o mal mi trabajo en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	3	9%	4	12%	7	20%	13	38%	7	21%
Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	34%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 44 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva referente a la calificación que realiza el supervisor sobre su desempeño, porque el 59% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (41%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque consideran que el supervisor comunica adecuadamente si se realiza bien o mal el trabajo; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, mientras que el 33% está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

Tabla 45

Resultado del factor higiénico supervisión en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Factores higiénicos	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D3: Supervisión	Operario	3	8%	4	11%	7	20%	16	46%	5	14%
	Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	2	67%	0	0%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 45 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor higiénico supervisión, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre la adecuada supervisión que reciben. A su vez el personal administrativo también está conforme con la supervisión que se brinda debido a que están “de acuerdo” con el trato.

4.2.4. Factor higiénico salario

a) Está satisfecho con el salario que recibo.

Tabla 46

Está satisfecho con el salario que recibo en la empresa textil multiservicios astolingon s.a.c.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	4	12%	11	32%	8	24%	7	20%	4	12%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 46 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa referente al salario que reciben en la empresa Astolingon S.A.C., porque el 68% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “Ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (32%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque consideran que el salario que reciben es adecuado; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, sobre el salario que reciben.

b) Recibe un salario que va de acuerdo a mi desempeño.

Tabla 47

Recibe un salario que va de acuerdo a mi desempeño en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	5	15%	7	21%	15	44%	6	17%	1	3%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 47 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa referente al salario que reciben con respecto al desempeño que muestran en la empresa Astolingon S.A.C., porque el 80% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “Ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (20%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque consideran que el salario que reciben es adecuado al desempeño mostrado; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

c) Se da el pago por horas extras y recibo los beneficios de acuerdo a ley.

Tabla 48

Se da el pago por horas extras y recibo los beneficios de acuerdo a ley en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	6	18%	18	53%	4	12%	4	11%	2	6%
Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	1	33%	1	34%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 48 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa referente al pago por horas extras y sobre los beneficios que reciben, porque el 83% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “Ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (17%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque consideran que se da adecuadamente el pago por horas extras y los beneficios de acuerdo a ley; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, mientras que el 33% está en desacuerdo.

d) Existe justicia en el pago de salarios para todos los trabajadores de la empresa.

Tabla 49

Existe justicia en el pago de salarios para todos los trabajadores de la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	15	44%	8	24%	7	20%	2	6%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 49 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa referente al pago de salarios justamente, porque el 74% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “Ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (26%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva acerca del pago de los salarios de manera justa; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

e) El salario que percibe en este trabajo le da seguridad en el futuro.

Tabla 50

El salario que percibe en este trabajo le da seguridad en el futuro en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	4	12%	15	44%	7	21%	6	17%	2	6%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 49 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa referente al bienestar futuro que causa el salario que recibe en este momento, porque el 77% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “Ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (23%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva referente al bienestar futuro que causa el salario que recibe en este momento; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

Tabla 51

Resultado del factor higiénico salario en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Factores higiénicos	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D4: Salario	Operario	4	12%	13	39%	8	25%	6	18%	2	6%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 51 se identifica que los operarios presentan una perspectiva negativa en referencia al factor higiénico salario, porque califican como “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo” sobre las condiciones que se les brinda. A su vez el personal administrativo está conforme con el factor higiénico salario, porque tienen una perspectiva positiva sobre las condiciones que se les brinda.

4.2.5. Factor higiénico relaciones interpersonales

a) Cuenta con compañeros que lo ayudan en el trabajo de ser necesario.

Tabla 52

Cuenta con compañeros que lo ayudan en el trabajo de ser necesario en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	5%	3	9%	7	21%	17	50%	5	15%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 52 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva sobre la ayuda correcta que reciben en el trabajo de parte de sus compañeros, porque el 65% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “Ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (35%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva acerca de la ayuda correcta que le brindan sus compañeros en el trabajo; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

b) Confía en sus compañeros de trabajo.

Tabla 53

Confía en sus compañeros de trabajo en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	4	12%	5	15%	10	29%	12	35%	3	9%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 53 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa sobre la confianza que existe entre compañeros de trabajo, porque el 56% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “Ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (44%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva acerca de la confianza que existe entre los trabajadores; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

c) Sus compañeros de trabajo lo tratan con respeto.

Tabla 54

Sus compañeros de trabajo lo tratan con respeto en la empresa textil multiservicios Astolington S.A.C

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	1	3%	5	15%	22	65%	4	12%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 54 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva sobre el respeto que existe entre compañeros de trabajo, porque el 56% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (44%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva acerca del respeto que existe entre los trabajadores; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

d) Se siente parte de un equipo de trabajo y tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

Tabla 55

Se siente parte de un equipo de trabajo y tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo en la empresa textil multiservicios Astolington S.A.C

Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Operario	2	6%	2	6%	5	14%	20	59%	5	15%
Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 55 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva positiva sobre el sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo porque se evidencian buenas relaciones con sus compañeros, porque el 74% ha calificado “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva negativa (26%). En relación con el trabajador administrativo, el 100% presenta una perspectiva positiva porque se han formado equipos en los que existen buenas relaciones y se sienten comprometidos con ellos; calificándose como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

Tabla 56

Resultado del factor higiénico relaciones interpersonales en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Factores higiénicos	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D5: Relaciones interpersonales	Operario	3	7%	3	7%	7	20%	18	52%	4	13%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 56 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor higiénico relaciones interpersonales, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre el trato que reciben. A su vez el personal administrativo también está conforme con el reconocimiento que se les brinda debido a que están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con el trato.

4.2.6. Resultado de los factores higiénicos

Tabla 57

Análisis de resultados de factores higiénicos en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C

Factores higiénicos	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
D1: Política de la empresa	Operario	3	8%	11	33%	8	22%	9	27%	3	10%
	Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%	0	0%
D2: Condiciones de trabajo	Operario	2	7%	5	14%	7	21%	18	51%	2	7%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
D3: Supervisión	Operario	3	8%	4	11%	7	20%	16	46%	5	14%
	Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	2	67%	0	0%
D4: Salario	Operario	4	12%	13	39%	8	25%	6	18%	2	6%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%
D5: Relaciones interpersonales	Operario	3	7%	3	7%	7	20%	18	52%	4	13%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 57, en la dimensión D1 se identifica que son los trabajadores operarios los que presentan una perspectiva negativa sobre la aplicación de las políticas de la empresa, porque

el 63% ha calificado “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”; sin embargo, existe una proporción de operarios que presenta una perspectiva positiva (37%). En relación con el trabajador administrativo, el 67% presenta una perspectiva positiva porque consideran que las políticas de la empresa se aplican adecuadamente, mientras que el 33% está “en desacuerdo”.

En la dimensión D2 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor higiénico condiciones de trabajo, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre las condiciones en que se encuentran. A su vez el personal administrativo también está conforme con las condiciones de trabajo porque están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con lo brindado.

En la dimensión D3 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor higiénico supervisión, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre la adecuada supervisión que reciben. A su vez el personal administrativo también está conforme con la supervisión que se brinda debido a que están “de acuerdo” con el trato.

En la dimensión D4 se identifica que los operarios presentan una perspectiva negativa en referencia al factor higiénico salario, porque califican como “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo” sobre las condiciones que se les brinda. A su vez el personal administrativo está conforme con el factor higiénico salario, porque tienen una perspectiva positiva sobre las condiciones que se les brinda.

En la dimensión D5 se identifica que los operarios presentan una perspectiva positiva en referencia al factor higiénico relaciones interpersonales, porque califican como “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” sobre el trato que reciben. A su vez el personal administrativo también está conforme con el reconocimiento que se les brinda debido a que están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con el trato.

4.3 Relación entre los factores motivacionales e higiénicos en la empresa

Tabla 58*Relación entre los factores motivacionales e higiénicos en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C*

Factores higiénicos	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Política de la empresa	Operario	3	8%	11	33%	8	22%	9	27%	3	10%
	Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%	0	0%
Condiciones de trabajo	Operario	2	7%	5	14%	7	21%	18	51%	2	7%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
Supervisión	Operario	3	8%	4	11%	7	20%	16	46%	5	14%
	Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	2	67%	0	0%
Salario	Operario	4	12%	13	39%	8	25%	6	18%	2	6%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%
Relaciones interpersonales	Operario	3	7%	3	7%	7	20%	18	52%	4	13%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%
Factores motivacionales	Tipo de trabajador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Reconocimiento	Operario	3	10%	3	7%	10	29%	15	44%	3	10%
	Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%
Autorrealización	Operario	2	6%	4	10%	6	17%	15	44%	8	23%
	Administrativo	0	0%	1	33%	0	0%	1	33%	1	33%
Responsabilidad	Operario	2	4%	3	7%	6	16%	17	49%	8	24%
	Administrativo	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%
Trabajo en sí mismo	Operario	1	4%	2	5%	6	18%	18	54%	7	19%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%
Ascenso	Operario	2	7%	4	13%	10	29%	14	40%	4	11%
	Administrativo	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 58 se identifica que los trabajadores de la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C., tienen perspectiva positiva acerca de la existencia de los 5 factores motivacionales propuestos por Herzberg, porque se inclinan a que existe adecuado grado de reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo en sí mismo y ascenso por su labor. En referencia a los factores higiénicos; de todos los propuestos por Herzberg, solo tres están permitiendo que el trabajador se desenvuelva adecuadamente en su labor y son: Condiciones de trabajo, supervisión y relaciones interpersonales; mientras que son dos factores en los cuales los trabajadores operarios no están conformes y son la política de la empresa y el salario.

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación con los objetivos y las hipótesis del trabajo de investigación, se determinó lo siguiente. Respecto al primer objetivo específico que refiere al diagnóstico de la situación laboral del personal operativo y directivo de la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C. Los datos muestran que el 35% de los empleados de la empresa son mujeres, frente al 64% de hombres. Asimismo, existen dos grupos de empleados: el 24% es administrativo y el 75% operario. En cuanto a su formación, el 54% de los empleados ha completado la educación secundaria oscilando entre edades de 18 – 23 edad en un 54%. Finalmente, respecto al año de antigüedad solo una pequeña proporción de personal es antiguo en un 2.7%.

Estos resultados se respaldan con Shaikh et al. (2019) quien en su estudio considera que los empleados deben tener las mejores condiciones de trabajo posibles ofreciéndoles posibilidades de crecimiento, ello es importante debido a que es uno de los factores clave de la motivación de los empleados. También es fundamental señalar que hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades de obtener reconocimiento, ya sea por un rendimiento satisfactorio o por la duración de su trabajo en la organización. A su vez Pham y Hai (2020) consideran que las características del puesto de trabajo influyen de manera directa en la situación laboral de los empleados, siendo esencial comprender las características y capacidad del trabajo con el propósito de optimizar la productividad en los trabajadores.

Respecto a ello se considera la teoría de Chiavenato (2004) en la cual describe la motivación como una cualidad de las personas que afecta su grado de compromiso, es decir, un proceso que crea orienta y guía la conducta de las personas en dirección a los objetivos deseados.

Ante ello se puede decir que la empresa textil multiservicios Astolington S.A.C, cuenta con una situación laboral adecuada para sus trabajadores, lo cual conlleva a que existan factores motivacionales. Respecto al segundo objetivo específico, se identificó los factores motivacionales que motivan al personal operativo y directivo en la empresa textil Multiservicios Astolington SAC, según la teoría de motivación de Herzberg. De acuerdo con los resultados, se identificó aquellos factores:

Primero, en el reconocimiento se identifica que la mayor proporción de trabajadores operativos y administrativos está de acuerdo que se brinda un reconocimiento adecuado, esto se evidencia porque consideran que reciben expresiones de agradecimiento y aprecio por el buen desempeño, el jefe valora su trabajo dentro de la empresa y su trabajo es bien valorado por los clientes. Referente a la segunda dimensión los trabajadores están de acuerdo que en la empresa se les permite autorrealizarse; evidenciándose en que el trabajo que realizan les permite aprender nuevas cosas, les permite desarrollar sus habilidades y porque el jefe se preocupa por la calidad de su trabajo y le brinda información progresiva sobre su trabajo para crecer y mejorar. Tercero, en función a la dimensión responsabilidad los trabajadores están de acuerdo que en la empresa se hace cumplir tal dimensión, eso les permite tener el control sobre cómo se hace su trabajo, sienten que su opinión se toma en cuenta y se cumple el horario establecido. En referencia a la cuarta dimensión, los trabajadores han considerado como de acuerdo que la empresa permite que también trabajen en sí mismos, lo que significa que en su puesto de trabajo se cuenta con actividades interesantes y desafiantes que le exige desarrollar actividades variadas, les permite demostrar su personalidad y creatividad, su trabajo les hace sentir útil, capaz y le otorga un sentido de logro, permitiendo que su trabajo los afecte significativamente la vida y bienestar de otras personas. Por último, en referencia a la dimensión ascenso, los trabajadores están de acuerdo en que se está promoviendo de la manera adecuada porque están eligiendo al que está preparado para el puesto, les brindan las oportunidades para ascender y se realizan de manera justa e imparcial.

Estos resultados se contrastan con investigaciones de Pizarro (2021), Wong (2018) y García y Gómez (2019), quienes en sus estudios identifican como factores motivacionales aquellos factores como el reconocimiento, ascenso y autorrealización como aquellos que permiten que los trabajadores se sientan seguros y comprometidos con la organización para la

ejecución de sus actividades. Asimismo, se identificó que la existencia de estos factores contribuye a un eficiente desempeño laboral. Por otro lado, es importante destacar que aquellos factores motivacionales permiten a las empresas resguardar el bienestar y comodidad de sus trabajadores, con la finalidad de mediar aspectos negativos que puedan influir en la productividad de los colaboradores.

Por otro lado, Gonzales (2021) considera que los factores intrínsecos como el logro, reconocimiento, trabajo individual, condiciones de trabajo, entre otros factores, los cuales juegan un papel de gran importancia en la satisfacción de los empleados, por lo cual es importante la motivación en los centros de trabajos, ello debido a que permitirá mejoras en cómo percibe el empleado su ambiente laboral y si realmente se siente parte de ello. Asimismo, teniendo en cuenta la teoría de Herzberg destaca que los factores motivacionales son aquellos elementos satisfactorios que funcionan como impulsores para el logro de satisfacción de los trabajadores, generando en ellos sentimientos positivos y de compromiso frente a los roles encargados por parte de la satisfacción (Alrawahi et al., 2020).

Respecto al tercer objetivo específico se identificó los factores higiénicos que perjudican al personal operativo y administrativo de la Empresa Textil Multiservicios Astolingon S.A.C, según la Teoría de Herzberg. De acuerdo con los resultados, se identificó aquellos factores:

En referencia a la dimensión D1 se identifica que los trabajadores no están de acuerdo con las políticas de la empresa, esto se debe porque no se cumplen las leyes laborales establecidas en la empresa y tampoco el horario de trabajo. Mientras que con respecto a la dimensión condiciones de trabajo sí se consideran adecuadas porque existe limpieza, salud e higiene en el trabajo, cuenta con las herramientas y equipos para realizar su trabajo y, se protege su integridad física en el lugar de trabajo. Con respecto a la dimensión supervisión se obtiene que los trabajadores consideran que están de acuerdo como se vienen realizando y esto se debe a que los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos; además, el supervisor se preocupa por los trabajadores y se comunica eficazmente. En función a la dimensión salario, según los trabajadores operarios mencionan que están en desacuerdo con lo que les brinda, mientras que para los trabajadores administrativos están de acuerdo con lo que reciben; esto se debe porque los operarios no están satisfechos mientras que los administrativos

si están satisfechos con el salario que reciben; a su vez, el trabajador operario no está de acuerdo que su salario va de acuerdo con su desempeño, mientras que el trabajador administrativo si lo está. Por último, se tiene la dimensión relaciones interpersonales que todos los trabajadores consideran que están de acuerdo con que generan adecuadamente, esto se debe porque cuentan con compañeros que los ayudan en el trabajo de ser necesario, existe la confianza y entre ellos se tratan con respeto.

Estos hallazgos se contrastan con los resultados de la investigación de Vásquez (2022), respecto a los factores higiénicos, donde un 61% representaron un nivel alto y los factores motivacionales se reflejaron en un 64% de nivel alto. Por otro lado, Mayorca y Huiré (2020) reconocieron como factores a la relación entre los superiores y las relaciones interpersonales entre los compañeros.

Con respecto a los factores motivacionales e higiénicos se encontró que estos tienen una importancia conjunta en el tipo de trabajador debido que posibilitan que los trabajadores tengan un mayor rendimiento en realizar sus actividades laborales. En ese sentido el reconocimiento, la autorrealización, responsabilidad, trabajar en sí mismos y el ascenso son los factores motivacionales cruciales para el trabajador dentro de la empresa, mientras que las condiciones de trabajo, supervisión y las relaciones interpersonales son los puntos importantes en los factores higiénicos. Aunque se debe rescatar que es necesario velar por adecuar políticas que permitan desenvolver al trabajador en su labor y con ello establecer un salario idóneo por su desempeño. Cabe destacar que los factores internos cumplen un rol en grado más alto que aquellos factores externos. Esto significa que aquellos factores que motivan e influyen en el desempeño de los trabajadores son aquellos que brindan beneficio personal, seguido de estímulos relacionados con la empresa. De acuerdo a Wong (2018) los factores higiénicos son aquellos factores insatisfactorios que afectan de manera directa el desempeño de todo trabajador, por su parte, Shaikh et al. (2019) considera que los factores internos tienen la capacidad de aumentar o disminuir el rendimiento de los trabajadores, por lo que es necesario que todas las empresas ofrezcan mejores oportunidades de crecimiento a los empleados, puesto que ellos son la fuente principal de toda empresa siendo necesario la proporción de factores motivacionales para una mejor eficacia.

Conclusiones

Se determinó significativamente que los factores motivacionales e higiénicos son muy importantes para el personal operativo y administrativo de la empresa, identificándose que el reconocimiento, la autorrealización, responsabilidad, trabajar en sí mismos y el ascenso son los factores motivacionales cruciales para el trabajador dentro de la empresa, mientras que las condiciones de trabajo, supervisión y las relaciones interpersonales son los puntos importantes en los factores higiénicos. Aunque se debe rescatar que es necesario velar por adecuar políticas que permitan desenvolver al trabajador en su labor y con ello establecer un salario idóneo por su desempeño.

Se identificó la situación de trabajo actual de la empresa, teniendo en cuenta que la gran mayoría son del sexo masculino, existiendo dos áreas tanto administrativos como operarios, de los cuales en un 54% se evidencia instrucción de secundaria completa. Asimismo, la edad de los trabajadores oscila entre los 18 a 23 años, siendo el año de antigüedad solo de una pequeña proporción de personal en un 2.7%.

En cuestión de los factores motivacionales según la teoría de motivación de Herzberg se identificó aquellos elementos como el reconocimiento, autorrealización, trabajo en sí mismo y ascenso, los más importantes para el personal operativo y administrativo de la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

En cuestión de los factores higiénicos según la teoría de motivación de Herzberg se identificó aquellos como condiciones de trabajo, salario y relaciones interpersonales, los más importantes para el personal operativo y administrativo, mientras no están de acuerdo con las políticas que tiene la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.

Recomendaciones

Recomendaciones para futuras investigaciones

- Determinar la correlación entre los factores motivacionales e higiénicos
- Determinar las causas de dichos resultados
- Investigar en otras organizaciones similares, sobre los factores motivacionales e higiénicos, para determinar si son la constante en el Perú.

Recomendaciones prácticas para la empresa

En referencia a los factores motivacionales e higiénicos se recomienda que se dé prioridad a mejorar los factores higiénicos porque son más prioritarios en el ámbito empresarial, es decir, hacer que la empresa invierta en capacitar a los funcionarios permitiendo su especialización y la mejora de su rendimiento.

Sobre la situación de la empresa se encontró que el personal tiene una educación secundaria, en ese sentido, la empresa como impulso en la mejora de sus factores se recomienda que promueva convenios con instituciones privadas para aumentar la especialización así se crea una mayor motivación de los empleados para permanecer en la empresa.

En referencia a los factores motivacionales, entre ellos la responsabilidad, se recomienda que el gerente de recursos humanos promueva una ficha de seguimiento de cada trabajador para el cumplimiento de sus funciones y verificar con ello la responsabilidad.

En referencia a los factores higiénicos, entre ellos la política de la empresa, se recomienda que el área de gerencia promueva una actualización de las políticas y revise si la direccionada a la supervisión es entendible para que el personal pueda cumplir sus funciones, de ser el caso crear una política para cada tipo de trabajador.

Referencias

- Alrawahi, S., Sellgren, S., Altouby, S., Alwahaibi, N., & Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. *Heliyon*, 6(1), 1-9. [https://www.cell.com/heliyon/pdf/S2405-8440\(20\)31672-8.pdf](https://www.cell.com/heliyon/pdf/S2405-8440(20)31672-8.pdf)
- Argibay, J. (2009). Muestra en investigación cuantitativa. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 13(1), 13-29. <http://www.scielo.org.ar/pdf/spc/v13n1/v13n1a01.pdf>
- Benavides, M. F. (2013). Reflexiones para gobernar o dirigir correctamente en la sociedad actual. <https://revistas.unav.edu/index.php/nuevas-tendencias/article/view/34431/29340>
- Bundtzen, H. (2020). Adapting Herzberg's Motivation-Hygiene Theory to a VUCA World – A Repertory Grid Study. *European Journal of Economics and Business Studies*, 3(3), 145-159. https://revistia.com/files/articles/ejes_v6_i3_20/Bundtzen.pdf
- Busatlic, S., & Mujabasic, A. (2018). Herzberg two - factor theory of job satisfaction - comparative study between private and public high school teachers in Canton Sarajevo. *International Journal of Business*, 8(6), 27-48. https://www.academia.edu/38171980/HERZBERG_S_TWO_FACTOR_THEORY_OF_JOB_SATISFACTION_COMPARATIVE_STUDY_BETWEEN_PRIVATE_AND_PUBLIC_HIGH_SCHOOL_TEACHERS_IN_CANTON_SARAJEVO
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da ed.). (J. M. Chacón, Ed., & P. M. Sacristán, Trad.) Monterrey, McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. https://www.academia.edu/14695341/Comportamiento_organizacional_La_din%C3%A1mica_del_%C3%A9xito_en_las_organizaciones
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma ed.). (N. i. López, Ed., & C. L. Chávez, Trad.). McGraw Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Diem, T., Velasquez, K., & Wen, C. (2022). Work Motivation: The Roles of Individual Needs and Social Conditions. *Behavioral sciences*, 12(49), 1-19. <https://www.mdpi.com/2076-328X/12/2/49/pdf?version=1645086787>

- ESAN. (9 de Septiembre de 2019). <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/>
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/segmentos/barra-lateral/recursos-humanos>.
- Filgona, J., Sakiyo, J., Gwany, D., & Okoronka, A. (2020). Motivation in Learning. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 10(4), 16-37.
https://www.researchgate.net/publication/344199983_Motivation_in_Learning
- García, Y., & Gomez, C. (2019). *Factores motivacionales de Herzberg influyentes en el desempeño labora del area de ventas de Promart Jaen - 2019*. Tesis para optar el titulo profesional de Licenciado en Administracion [Universidad Señor de Sipan].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6270/Garc%C3%ADa%20inoco%20%26%20Gomez%20Hernanadez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestión. (21 de Diciembre de 2014). *Tendencias - Gestión*.
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/recompensa-seas-fiel-empresa-87969-noticia/>
- Gestion. (26 de Abril de 2017). *Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?* <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824-noticia/>
- Gestión. (22 de Mayo de 2017). *Tendencias-Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/>
- Gonzales, M. (2021). *Motivacion intrinseca y extrinseca y su relacion con la satisfaccion laboral en el consorcio nefrologico del norte Chiclayo - 2019*. Tesis para optar el grado academico de doctor en Ciencias Administrativas con mencion en direccion de empresas, [Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2998/CADEMP-GON-TOM-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, M. & Olivares, S. (2004). *Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano*. Compañía Editorial continental.
https://books.google.com.pe/books/about/Comportamiento_organizacional.html?id=qvgFJwAACAAJ&redir_esc=y

- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2010). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones*. (12 ed.). (J. R. Martínez, Ed., & C. G. Álvarez, Trad.) Cengage Learning. https://issuu.com/cengagelatam/docs/griffin_issuu
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. I., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (1 ed.). Wiley. <https://doi.org/10.4324/9781315124827>
- Hossan, D., Dato, Z., Aktar, M., Mohd, N., & Roy, S. (2020). The role of Motivational Factors on Employee Engagement at Readymade Garments Industry, with Leadership as Moderator. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, XII(IV), 1-15. <http://www.xajzkjdx.cn/gallery/508-april2020.pdf>
- Infocapital Humano. (2016). <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Irigoin, A. (2020). *Estrategias de motivacion para potenciar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital clinico PROVIDA SAC - Chiclayo 2019*. Tesis para optar el titulo profesional de Licenciado en Administracion [Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7662/Irigoin%20LLaguento%20Anthony%20Alexis.pdf?sequence=1>
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ma ed.). (J. M. Chacón, Ed., & J. L. Herrejón, Trad.). McGraw-Hill. https://www.academia.edu/25584024/Comportamiento_Comportamiento
- Khudyberghanov, A., Ruzmetova, S., & Kurbonov, M. (2020). The phenomenon of "Motivation" in the learning process and its features. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(2), 2977-2987. https://ejmcm.com/article_2520_5f4070be7cd8006e0406421d22eae0a8.pdf
- Lopez, J. A. (2018). *Fundamentos de la dirección de empresas*. (4ta ed., Vol. 7mo). Ediciones RIALP S.A. <https://es.scribd.com/read/394276010/Fundamentos-de-la-direccion-de-empresas>

- Mayorca, W., & Huairé, E. (2020). Prevalencia de factores motivacionales en trabajadores de empresas de Lima. *Gestión I+D*, 5(2), 182-197.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7863446.pdf>
- Newstrom, J. W. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (13 ed.). (J. M. Chacón, Ed., & M. Á. Carrión, Trad.). McGraw Hill.
https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom
- Ozsoy, E. (2019). An Empirical Test of Herzberg's Two-Factor Motivation Theory. *Marketing and Management of Innovations*, 1(1), 11-20.
https://www.researchgate.net/publication/332104156_An_Empirical_Test_of_Herzberg's_Two-Factor_Motivation_Theory
- Pancasila, I., Haryono, S., & Sulistyó, B. (2020). Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 7(6), 387-397.
https://www.researchgate.net/publication/342565866_Effects_of_Work_Motivation_and_Leadership_toward_Work_Satisfaction_and_Employee_Performance_Evidence_from_Indonesia
- Parjoleanu, R. (2022). Work Motivation Efficiency in the Workplace. *Postmodern Openings*, 11(4), 293-309.
<https://lumenpublishing.com/journals/index.php/po/article/download/3689/2651>
- Pham, H., & Hai, H. (2020). The effect of motivation and hygiene factors on employees' work motivation in textile and apparel enterprises. *Management Science Letter*, 10(1), 2837-2844. https://www.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_121.pdf
- Pizarro, E. (2021). *Motivación laboral y la productividad del personal del módulo corporativo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur*. Tesis para optar el título de licenciado en Administración y gestión pública [Universidad Peruana de las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1714/VALENTIN%20PIZARRRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ravi, B. (2020). Vroom's Expectancy Theory Implementation in Industries - a study. *Mukt Shabd Journal*, IX(V), 2347-3150. <http://shabdbooks.com/gallery/494-may-2020.pdf>

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). (P. M. Rosas, Ed., & J. E. Brito, Trad.). Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, M. N. (2015). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria*. Tesis de maestría [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-FAREM-Estelí].
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2723>
- Sachau, A. D. (04 de December de 2007). *Human Resource Development Review*, N°6.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1534484307307546>
- Shaikh, S., Khoso, I., & Saima, K. (2018). The impact of intrinsic motivating factors on employees performance: A comparative analysis of food and textile industries of Sindh, Pakistan. *Grassroots*, 52(1), 102-109.
https://www.researchgate.net/publication/335004420_THE_IMPACT_OF_INTRINSIC_MOTIVATING_FACTORS_ON_EMPLOYEES'_PERFORMANCE_A_COMPARATIVE_ANALYSIS_OF_FOOD_AND_TEXTILE_INDUSTRIES_OF_SINDH_PAKISTAN
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (6ta ed.). (P. M. Sacristán, Trad.) Mexico: Pearson Educación.
https://www.academia.edu/8385894/Administraci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_J_A_F_Stoner_R_E_Freeman_and_D_R_Gilbert_Jr
- Suwarsito, S. (2020). The Role of Work Environment and Work Motivation in Increasing Employee Performance. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 4(1), 70-75.
https://www.researchgate.net/publication/339985838_The_Role_of_Work_Environment_and_Work_Motivation_in_Increasing_Employee_Performance
- Vasquez, S. (2022). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAV de Chiclayo 2020*. Tesis para optar el grado de académico de maestra en administración con mención en Gerencia Empresarial [Universidad Nacional `Pedro Ruiz Gallo].
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10495/Acu%C3%B1a_Vasquez_%20Sandra_Roc%C3%ADo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Wong, A. (2018). *Diagnostico del clima organizacional y su relacion con el grado de motivacion en los colaboradores de la estacion de servicio Modelo S.A.C.* Tesis para optar el titulo de: Licenciado en administracion de empresas [Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1196/1/TL_WongLentAlfredoAndres.pdf.pdf
- Yang, W., Lee, Y., & Yang. (2020). Modeling the Impact of Social Comparison on Student Engagement by the Equity Theory. *Conference on Artificial Life*, 6(1), 605-613.
https://www.researchgate.net/publication/342929822_Modeling_the_Impact_of_Social_Comparison_on_Student_Engagement_by_the_Equity_Theory

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variable	Metodología		
				Población y muestra	Enfoque/ Tipo/Diseño	Técnica/ Instrumento
¿Cómo los factores motivacionales e higiénicos motivan o perjudican al personal operativo y administrativo de la empresa textil Multiservicios Astolingon S.A.C.?	Determinar qué factores motivacionales e higiénicos de la teoría de motivación de Herzberg motiva o perjudican al personal operativo y administrativo de la empresa textil Multiservicios Astolingon S.A.C.	El factor reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, trabajo en sí mismo, ascenso, política de la empresa, condiciones de trabajo, supervisión, salario y relaciones interpersonales son los que motivan o perjudican al personal operativo y administrativo de la empresa textil Multiservicios Astolingon S.A.C.	V1: Factores motivacionales	UNIDAD DE ANÁLISIS	ENFOQUE	TÉCNICA
			V2: Factores higiénicos	Un trabajador de la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	Cuantitativo	Encuesta
				POBLACIÓN	TIPO	INSTRUMENTO
				37 trabajadores de la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	Básico	Cuestionario
				MUESTRA	DISEÑO	
				37 trabajadores de la empresa textil multiservicios Astoling S.A.C.	No experimental transeccional correlacional	

	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
	<p>Diagnosticar la situación laboral del personal operativo y administrativo de la empresa textil Multiservicios Astolington S.A.C.</p> <p>Identificar los factores motivacionales que motivan al personal operativo y administrativo en la empresa textil Multiservicios Astolington SAC, según la Teoría de motivación de Herzberg.</p> <p>Identificar los factores higiénicos que perjudican al personal operativo y administrativo en la empresa textil Multiservicios Astolington SAC, según la Teoría de motivación de Herzberg.</p>	No tiene hipótesis				

Anexo 2. Instrumento de recojo de información



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Encuesta

La presente encuesta tiene como objetivo determinar qué factores motivacionales e higiénicos de la teoría de motivación de Herzberg motiva al personal operativo y administrativo de la empresa textil Multiservicios Astolingon S.A.C. Toda información es de carácter confidencial y anónima por eso se solicita su opinión honesta al respecto, agradecemos su participación.

I. Marque con una “X” los espacios en blanco según corresponda a su respuesta:

DATOS GENERALES

a) **Sexo:** Femenino Masculino

b) **Edad:**

18 - 23 años 24 - 29 años 30 - 35 años

36 - 41 años Más de 41 años

c) **Tipo de Personal:**

Directivo (Administrativo) Operativo (Operario)

d) **Grado de Instrucción:**

Sin Educación Formal Educación Primaria Educación Secundaria

Educación Técnica Educación Universitaria

Estudios Post Grado

e) **Antigüedad dentro de la empresa:**

0 -1año 2- 4 años 5- 7 años 8 – 10 años

Más de 10 años

II. Después de leer cuidadosamente cada enunciado en relación a las variables de los Factores de Motivación, marque con una “X” el número que corresponda a su opinión.

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

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
El Reconocimiento						
1	Recibe expresiones de aprecio por su buen desempeño					
2	Se le reconoce por una labor bien realizada.					
3	El jefe valora su trabajo dentro de la empresa.					
4	La actividad productiva que realiza en la empresa, es bien valorada por los clientes.					
La Autorrealización						
1	El trabajo que realiza le permite aprender nuevas cosas.					
2	El trabajo que realiza le permite desarrollar nuevas habilidades.					
3	Le brindan la capacitación necesaria para desarrollarse como persona y profesional; y así desempeñar mejor su trabajo.					
4	El jefe se preocupa por la calidad de su trabajo y le brinda información progresiva sobre su trabajo para crecer y mejorar.					
La Responsabilidad						
1	Siente que tiene control sobre como hace su trabajo en la empresa.					
2	Siente que su opinión es tomada en cuenta por su jefe					
3	Cree que su trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.					
4	Cumple con el horario establecido y demuestra puntualidad.					
El trabajo en sí mismo						
1	Su puesto de trabajo cuenta con actividades interesantes y desafiantes que le exige desarrollar actividades variadas.					
2	Su trabajo le permite demostrar su personalidad y creatividad.					
3	Su trabajo le hace sentir útil, capaz y le otorga un sentido de logro.					
4	Cree que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida y bienestar de otras personas.					
5	Se siente a gusto con las tareas y actividades asignadas en su puesto de trabajo.					
El Ascenso						
1	Considera que está preparado (a) para un puesto superior.					

2	Considera que en la empresa existen oportunidades de ascenso.						
3	Cree que los ascensos se realizan de manera justa e imparcial.						

III. Después de leer cuidadosamente cada enunciado en relación a las variables de los Factores de Higiene, marque con una "X" el número que corresponda a su opinión.

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

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
La Política de la empresa						
1	Se cumple con las leyes laborales establecidas.					
2	Se cumple el horario de trabajo de acuerdo a ley.					
3	Los objetivos de la empresa están claros por usted.					
4	Se conoce, como su trabajo afecta los objetivos de la empresa.					
Las Condiciones de Trabajo						
1	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son buenas.					
2	Cuenta con las herramientas y equipos para realizar mi trabajo.					
3	Se protege su integridad física en el lugar de trabajo.					
4	Considera que la distribución física del área donde labora le permite trabajar cómoda y eficientemente.					
La Supervisión						
1	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.					
2	El supervisor se preocupa por usted como persona.					
3	El supervisor se comunica eficazmente.					
4	El supervisor mantiene al equipo bien informado.					
5	El supervisor me comunica si realizo bien o mal mi trabajo.					
El Salario						
1	Está satisfecho con el salario que recibo.					
2	Recibe un salario que va de acuerdo a mi desempeño.					
3	Se da el pago por horas extras y recibo los beneficios de acuerdo a ley.					
4	Existe justicia en el pago de salarios para todos los trabajadores de la empresa.					
5	El salario que percibe en este trabajo le da seguridad en el futuro.					
Las Relaciones Interpersonales						
1	Cuenta con compañeros que lo ayudan en el trabajo de ser necesario.					

2	Confía en sus compañeros de trabajo.					
3	Sus compañeros de trabajo lo tratan con respeto.					
4	Se siente parte de un equipo de trabajo y tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo					

Anexo 3. Fiabilidad de las variables**Escala: ALL VARIABLES****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	37	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	42

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

PROYECTO DE TESIS

Los factores motivacionales e higiénicos de la teoría de herzberg en la empresa
textil multiservicios astolingon s.a.c.

Presentado por:

	Apellidos y nombres	Correo electrónico	Celular
Estudiante 1	Mondragón Milian Hauner	haunermondragon2503@outlook.com	938813753
Estudiante 2	Siesquen Bernal Fran Alexis	franlex7@outlook.es	938956571
Asesor metodológico	Becerra Santa Cruz José Humberto	jbecerrasc@unprg.edu.pe	979470418

Estudiantes de la Escuela profesional de:

ADMINISTRACIÓN

Para obtener el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Lambayeque, 18 de Junio del 2019

Personal investigador:

Mondragón Milian Hauner

Estudiante 1

Siesquen Bernal Fran Alexis

Estudiante 2

Becerra Santa Cruz José Humberto

Asesor metodológico

Aprobado por el jurado:

Presidente

secretario

Vocal

	Apellidos y nombres	Correo electrónico	Celular
Presidente			
Secretario			
Vocal			

CONTENIDO

I.	GENERALIDADES	79
II.	ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	80
	2.1 ANTECEDENTES	80
	2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	81
	2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	83
	2.3. OBJETIVOS	83
	2.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	83
	2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	83
	2.4. JUSTIFICACIÓN	84
	2.5. DELIMITACIONES Y LIMITACIONES	84
	2.7. MARCO TEÓRICO	84
	2.7.1. BASE TEÓRICA	84
	2.8 VARIABLES.....	84
	2.8.1) VARIABLE INDEPENDIENTE:.....	84
	2.9 HIPÓTESIS.....	85
	2.9.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	85
	2.9.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	85
	2.10. MARCO METODOLÓGICO	86
	2.10.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	86
	2.10.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	86
	2.10.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	87
	2.10.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	87
	2.10.5. INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS	87
	2.11. ASPECO ADMINISTRATIVO.....	87
	2.11.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	87
	2.11.2. PRESUPUESTO	90
	2.7.3. FINANCIAMIENTO	90
	2.12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91

2.13. ANEXOS92

I. GENERALIDADES

1.0. TITULO:

Los factores motivacionales e higiénicos de la teoría de Herzberg a la empresa textil Multiservicios Astolingon S.A.C.

2.0. PERSONAL INVESTIGADOR

-Autor(es):

MONDRAGON MILIAN, Hauner

SIESQUEN BERNAL, Fran Alexis

- Asesor: BECERRA SANTA CRUZ, José Humberto

3.0. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

3.1. De acuerdo a su enfoque:

- Cuantitativa

3.2 De acuerdo al fin que se persigue:

-Aplicada

3.2. De acuerdo al diseño de investigación:

-Descriptiva

4.0. ÁREA DE INVESTIGACIÓN:

- Desarrollo Empresarial/ Laboral

5.0. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

- Incentivos Empresariales / laborales

6.0. LOCALIDAD E INSTITUCIÓN DE EJECUCIÓN:

LOCALIDAD:

-Distrito de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

INSTITUCIÓN:

- *Empresa Multiservicios Astolingon Sac.*

7.0. DURACIÓN DEL PROYECTO:

Fecha de inicio del desarrollo de la tesis: 02 de Enero - 2019

Fecha estimada de término de la tesis: 30 de Octubre - 2019

II. ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 ANTECEDENTES

INTERNACIONAL

Según los autores (Herrera Montalvo & González Salvador, 2013) en su tesis “Validez Actual de la Teoría de Recursos Humanos de los Dos Factores de Herzberg y su Aplicación en una Empresa Electrónica de Guayaquil (Gutiérrez Bazán, 2015) (Herrera Montalvo & González Salvador, 2013)”, plantean el problema actual de las empresas guayaquileñas y sugieren la creación de políticas que permitan alcanzar niveles de satisfacción de los trabajadores de una empresa logrando como repercusión un incremento en los niveles de productividad individual dentro de la organización, de acuerdo a la teoría de motivación de Herzberg.

NACIONAL

Según los autores (Loana Gherman, Iturbe Vásquez, & Osorio Murillo, 2011) en su tesis “La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio en la empresa privada de retail” realiza un enfoque cualitativo y un investigación es no experimental. El propósito de este estudio es identificar si existen similitudes y diferencias entre los factores motivacionales y de higiene que declaran los trabajadores operativos del medio empresarial privado de retail de Lima Metropolitana y los encontrados por Herzberg. Y entender mejor qué es lo que realmente motiva a los trabajadores operativos del medio empresarial privado de retail de Lima Metropolitana.

Según el estudio de Gestión de Capital Humano elaborado por PricewaterhouseCoopers en el Perú, la motivación del personal va más allá del ámbito remunerativo, puesto que existen dos tipos de salarios: el monetario y el no monetario o emocional, el cual se refiere a dar a los trabajadores todos los beneficios necesarios para que desarrollen su vida en forma integral (“El salario emocional es la clave para evitar la fuga de talentos”, 2010; “En 71% de los casos, empresas atraen a nuevos empleados por su imagen”, 2010).

Según la autora (Naranjo Pereira, 2009) afirma lo siguiente: Se han desarrollado un gran número de teorías al respecto a lo largo de la historia en busca de la clave

definitiva motivacional. Una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas.

LOCAL

segun la autora (Gutiérrez Bazán, 2015), en su tesis “Influencia de los factores motivacionales y de higiene según herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de lambayeque 2015” este tipo de estudio es cuantitativo con diseño de investigación Descriptivo-Correlacional, pues busca determinar la situación de las variables involucradas: Evaluar los factores Motivacionales y de Higiene según Herzberg y evaluar el Clima Organizacional para posteriormente analizar la influencia de una variable sobre la otra. Asimismo, podemos señalar que la presente investigación es de corte transversal, ya que describe la situación en un momento determinado. El propósito de este estudio es analizar los factores internos y externos que motivan al personal y cómo éstos influyen positiva o negativamente en el clima organizacional.

En resumen, el interés de este proyecto es analizar la teoría de motivación de herzberg, es decir, los factores motivacionales y de higiene, poder aplicarlo en la empresa textil multiservicios Astolingon SAC. Ya que esta empresa no cuenta con un modelo para motivar a su personal administrativo y operativo.

2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las mypes formales e informales reflejan más su importancia en las áreas como producción, finanzas y marketing, por ejemplo: que producir, qué cantidad, si es rentable o no el negocio, o que estrategias se debe aplicar para vender sus productos y generar utilidades, etc., dejando un lado el área de *recursos humanos* donde se encuentran los trabajadores de la empresa, sabiendo que constituyen un factor vital y de ellos depende si una organización obtiene ganancias o pérdidas.

Sin embargo, el común denominador de todas las organizaciones del mundo es que están integradas por personas humanas que, para lograr el fin último de la empresa, ponen su trabajo en común. La eficacia y eficiencia de una empresa están determinadas

por sus recursos humanos, debido a que sólo mediante éstos es posible la efectividad del resto de recursos existentes. Es por ello que se consideran el activo intangible máspreciado dentro de una organización.

El área de recursos humanos en toda empresa juega un papel muy importante, ya que analiza muchos aspectos y entre ellos está: la motivación, que es el pilar fundamental de esta investigación. No obstante, algunas empresas creen que la motivación es la retribución económica o el salario económico que brindan a sus trabajadores, pues no, esto no basta, ya que depende de otros factores más, para que estos puedan desempeñar al 100% en sus actividades.

La motivación juega un papel crucial en la gestión de personas. Para que un individuo realice una tarea deben concurrir tres requisitos: que el individuo pueda hacerlo (medios), que tenga conocimientos para hacerlo (habilidades y aptitudes) y que quiera hacerlo (motivación). Para poseer la clave del comportamiento humano es necesario poseer la clave de la motivación. Asimismo, para que un trabajador esté motivado y pueda desempeñar bien su trabajo, dependerá básicamente de estos tres aspectos fundamentales, incentivo salarial, incentivo emocional y bienestar del personal. En el caso que este trabajador no lo tenga, simplemente no aportará productividad, ni cumplirá con los objetivos de la empresa.

Observando la realidad actual de la empresa, fue lo que nos impulsó a realizar nuestro proyecto de investigación, que se enfocará en analizar los factores motivacionales e higiénicos de Herzberg, enfatizando que no se debe confundir, ya que los factores motivaciones están asociados a la satisfacción en el trabajo y los factores higiénicos están asociados a la insatisfacción laboral. Esta teoría de motivación de Herzberg se aplicará en la empresa textil “MULTISERVICIOS ASTOLINGON S.A.C”.

La empresa multiservicios astolingon, sus operaciones se iniciaron en febrero del 2011 dedicada a la producción y comercialización de hilo y lana. La planta de hilandería está equipada con tecnología diseñada especialmente para la elaboración de hilo y lana, al igual que los insumos y envases cuentan con sus respectivas fichas técnicas y certificados de calidad de nuestros proveedores garantizando así el proceder de estos materiales. Además, posee una capacidad productiva superior a las 180 toneladas anuales y en su moderno parque de maquina se produce hilados 100% acrílicos.

HILANDERIA ASTOLINGON se esmera por mantener un nivel de calidad exigente en sus productos cumpliendo con las Condiciones higiénicas y de limpieza de

los mismos, aplicando los procedimientos adecuados para lograr así un producto terminado y su respectiva distribución.

Sin embargo, esta empresa solo cuenta con un área de producción y de administración, y carece del área de logística, y *recursos humanos*. Por otro lado, cuenta con 32 trabajadores turno mañana y turno noche, en las cuales estos permiten lograr las metas que requiere la empresa.

Realizando visitas seguidas a la empresa y entrevistando a los trabajadores observamos que de los 32 trabajadores solo 6 están en planilla, lo que quiere decir que los 26 trabajadores restantes no reciben sus beneficios laborales, por lo que el personal no trabaja permanentemente en esta organización. Analizando la información obtenida podemos afirmar que la empresa no tiene ni aplica ninguna teoría de motivación para sus trabajadores, es así que nuestro proyecto se enfocará en brindarle el modelo de motivación de Herzberg, que permitirá una mejor motivación de sus trabajadores.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué factores motivacionales e higiénicos motivan o perjudican al personal operativo y directivo de la empresa textil Multiservicios Astolingon S.A.C.?

2.3. OBJETIVOS

2.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores motivacionales y de higiene que motivan o perjudican al personal directivo y el personal operativo de la Empresa Textil Multiservicios Astolingon S.A.C.

2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Diagnosticar la situación laboral de los trabajadores de la empresa Textil Multiservicios Astolingon S.A.C.
- 2) Identificar los factores motivacionales que motivan al personal directivo y operativo en la empresa Multiservicios Astolingon SAC, de acuerdo con la Teoría de motivación de Herzberg.
- 3) Identificar los factores higiénicos que perjudican al personal directivo y operativo en la empresa multiservicios astolingon sac, de acuerdo con la Teoría de motivación de Herzberg.

2.4. JUSTIFICACIÓN

Con el presente estudio, se pretendió identificar si existen similitudes y diferencias entre los factores motivacionales y de higiene que declaran los trabajadores directivos y operativos de la empresa textil “Multiservicios Astolingon” S.A.C. y los encontrados por Herzberg en su clásica investigación.

Los resultados de Herzberg son referenciados constantemente en las escuelas de negocios. Por ello, es interesante analizar su real aplicabilidad. A nivel nacional, no se dispone de estudios relevantes que aborden este tema en particular; en otras palabras, la presente investigación representa un aporte para entender mejor qué es lo que realmente motiva a los trabajadores operativos de la empresa textil “Multiservicios Astolingon” S.A.C. Al finalizar este estudio, se determinarán cuáles serán los factores motivacionales según Herzberg que deberán ser aplicados en la empresa textil “Multiservicios Astolingon” S.A.C.

2.5. DELIMITACIONES Y LIMITACIONES

Este estudio se fundamentó en la teoría de los dos factores de Herzberg (motivacional – higiénicos). Entre los recursos con los que se contó para aplicar las entrevistas en profundidad, se tuvo como contacto directo a la ingeniera Lucila Jaqueline Rosario Morales quien nos proporcionó la debida información de la empresa, asimismo con los trabajadores operativos que fueron facilitados por la ingeniera Lucila Jaqueline Rosario Morales de la empresa textil “Multiservicios Astolingon” S.A.C.

Asimismo, la investigación fue viable en terminos de recursos humanos y financieros. En cuanto a las limitaciones que se presentaron durante la investigación, estas consistieron en que el estudio no cubrió toda la población operative, pues estaban en constante actividad (personal operativo).

2.7. MARCO TEÓRICO

2.7.1. BASE TEÓRICA

2.8 VARIABLES

2.8.1) VARIABLE INDEPENDIENTE:

Variable independiente	Concepto de la variable	Dimensiones	Indicadores
		El logro	Cumplimiento de metas por trabajador

Factores motivacionales e higiene	Los Factores motivadores, están asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo mismo.	El reconocimiento	Premios eventuales a los trabajadores
		La responsabilidad	Puntualidad por trabajador trabajadores
		El trabajo en sí mismo	Rendimiento por hora de trabajo
	Factores de higiene. Estos no generan satisfacción, simplemente se encargan de evitar la insatisfacción y son externos al trabajo propiamente dicho.	La política de la organización	Cumplimiento de normas y valores
		La dirección	Cumplimiento de ordenes delegadas.
		La supervisión	Desempeño laboral por trabajador.
		El salario	Productividad realizada por trabajador
		Las relaciones interpersonales	Observando el clima laboral.

2.9 HIPÓTESIS

2.9.1. HIPÓTESIS GENERAL.

H0: El personal directivo y operativo, está debidamente motivado, de acuerdo a los factores motivacionales e higiénicos de la teoría de Herzberg.

2.9.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

H0. El personal directivo y operativo tendrá mayor confianza y estabilidad emocional al aplicar la teoría de motivación de Herzberg al orientarse a los factores motivacionales.

H1 El personal directivo presenta un mejor desempeño laboral, al aplicar los factores motivacionales de la teoría de Herzberg.

2.10. MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo describe la metodología usada para estudiar los factores motivacionales y de higiene en el personal directivo y operativo del sector textil de la empresa Astolingon S.A.C.

2.10.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se realizó siguiendo un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo)

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se construyó ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente. Además, no se realizó ninguna manipulación deliberada de variables.

A la vez, es transeccional descriptivo. Es transeccional puesto que se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2018. A la vez, el estudio es descriptivo, debido a que pretende mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación (Hernández et al., 2006). La recolección de los datos se llevó a cabo a través de entrevistas con el personal administrativo y operativo.

2.10.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y muestra elegida para la presente investigación fue conformada por:

- **Población del personal directivo:** Conformado por 4 directivos.
- **Población del personal operativo:** Conformada por los 37 trabajadores de la empresa Astolingon S.A.C., quien actualmente, fabrica y comercializa sus productos en el mercado nacional.

2.10.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas que emplearemos en nuestro proyecto de investigación serán las entrevistas y las encuestas.

2.10.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos que emplearemos para recolectar información de la empresa textil multiservicios astolingon fue el cuestionario.

2.10.5. INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos, aplicaremos la tabulación, el análisis porcentual, pues fue cuantitativo, el análisis se aplicó de acuerdo a la entrevista con el experto, en este caso con la ingeniera Lucila Jaqueline Rosario Morales quien nos proporcionó la debida información de la empresa, y se analizó la información.

Para el análisis de los datos, se hará uso de la clasificación y tabulación, el análisis porcentual, promedios y razones, el análisis de tablas y representaciones gráficas.

2.11. ASPECO ADMINISTRATIVO.

2.11.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Sustentación										
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2.11.2. PRESUPUESTO

TOTAL DE INGRESOS			2800
Aporte de los integrantes	2	1400	2800
TOTAL DE EGRESOS			
RUBRO	cantidad	costo unitario	total
Personal:			
Investigadores	2	200	400
Apoyo	2	25	50
Materiales			
Laptop	1	1500	1500
Material para almacenamiento de información USB	1	30	30
Material bibliográfico libros	5	20	100
Hojas Bond	1	15	15
Servicios			
Viáticos			100
Impresiones y copias			20
Empastado			100
Internet			35
Otros			50
COSTO TOTAL EN LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			2800

2.7.3. FINANCIAMIENTO

La investigación será financiada por el investigador(es)

2.12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- F. Luthans. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Abraham Maslow. (1987). *Motivation and personality*. New York: NY: Longman. .
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Internacional Thomson.
- González, M. & Olivares, S. . (2004). *Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano*. México: Compañía Editorial continental.
- Griffin, R.W. & Moorhead, G. . (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión*. México: Cengage Learning. .
- Gutiérrez Bazán, A. L. (2015). *INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES Y DE HIGIENE SEGÚN HERZBERG EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SUPERMERCADO METRO DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE 2015*. ciudad.
- Herrera Montalvo, A. P., & González Salvador, C. E. (2013). *Validez Actual de la Teoría de Recursos Humanos de los Dos Factores de Herzberg y su Aplicación en una Empresa Electrónica de Guayaquil*. Guayaquil.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: NY: Wiley.
- J.M. Ivancevich , R. Konopaske & M.T. Matteson. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Loana Gherman, T., Iturbe Vásquez, J. A., & Osorio Murillo, D. L. (2011). *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio*. Surco, Lima.
- Miguel Espada García. (2002). *Nuestro motor emocional. La motivación: con motivación nuestra vida será más estimulante, exitosa y satisfactoria o no será*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU IMPORTANCIA EN. *Red de Revistas Científicas de América Latina, Redalyc*.
- Nelson & Spitzer. (2003). *1001 formas de recompensar el trabajo bien*. Barcelona, España.: Gestión 2000.
- Nelson, B. &. (2003). *1001 formas de recompensar el trabajo bien*. Barcelona, España: Gestión 2000. .
- Pfeffer, J. (2002). *Seis mitos peligrosos sobre el salario*. Bilbao, España: Deusto.
- Ramlall. (2004). *A review of employee motivation: theories and their*. Cambridge: Journal of American Academy of Business.
- Robbins & Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins (1993, c. p. (2004). *A review of employee motivation: theories and their*. Cambridge: Journal of American Academy of Business.

2.13. ANEXOS

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Encuesta

La presente encuesta tiene como objetivo determinar qué factores motivacionales e higiénicos de la teoría de motivación de Herzberg motiva al personal operativo y administrativo de la empresa textil Multiservicios Astolingon S.A.C. Toda información es de carácter confidencial y anónima por eso se solicita su opinión honesta al respecto, agradecemos su participación.

I. Marque con una “X” los espacios en blanco según corresponda a su respuesta:

DATOS GENERALES

a) **Sexo:** Femenino Masculino

b) **Edad:**

18 - 23 años 24 - 29 años 30 - 35 años

36 - 41 años Más de 41 años

c) **Tipo de Personal:**

Directivo (Administrativo) Operativo (Operario)

d) **Grado de Instrucción:**

Sin Educación Formal Educación Primaria Educación Secundaria

Educación Técnica Educación Universitaria

Estudios Post Grado

e) **Antigüedad dentro de la empresa:**

0 -1año 2- 4 años 5- 7 años 8 – 10 años

Más de 10 años

II. Después de leer cuidadosamente cada enunciado en relación a las variables de los Factores de Motivación, marque con una “X” el número que corresponda a su opinión.

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

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
El Reconocimiento						
1	Recibe expresiones de aprecio por su buen desempeño					
2	Se le reconoce por una labor bien realizada.					
3	El jefe valora su trabajo dentro de la empresa.					
4	La actividad productiva que realiza en la empresa, es bien valorada por los clientes.					
La Autorrealización						
1	El trabajo que realiza le permite aprender nuevas cosas.					
2	El trabajo que realiza le permite desarrollar nuevas habilidades.					
3	Le brindan la capacitación necesaria para desarrollarse como persona y profesional; y así desempeñar mejor su trabajo.					
4	El jefe se preocupa por la calidad de su trabajo y le brinda información progresiva sobre su trabajo para crecer y mejorar.					
La Responsabilidad						
1	Siente que tiene control sobre como hace su trabajo en la empresa.					
2	Siente que su opinión es tomada en cuenta por su jefe					
3	Cree que su trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.					
4	Cumple con el horario establecido y demuestra puntualidad.					
El trabajo en sí mismo						
1	Su puesto de trabajo cuenta con actividades interesantes y desafiantes que le exige desarrollar actividades variadas.					
2	Su trabajo le permite demostrar su personalidad y creatividad.					
3	Su trabajo le hace sentir útil, capaz y le otorga un sentido de logro.					
4	Cree que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida y bienestar de otras personas.					
5	Se siente a gusto con las tareas y actividades asignadas en su puesto de trabajo.					
El Ascenso						

1	Considera que está preparado (a) para un puesto superior.						
2	Considera que en la empresa existen oportunidades de ascenso.						
3	Cree que los ascensos se realizan de manera justa e imparcial.						

III. Después de leer cuidadosamente cada enunciado en relación a las variables de los Factores de Higiene, marque con una “X” el número que corresponda a su opinión.

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

Nº	Enunciado	1	2	3	4	5
La Política de la empresa						
1	Se cumple con las leyes laborales establecidas.					
2	Se cumple el horario de trabajo de acuerdo a ley.					
3	Los objetivos de la empresa están claros por usted.					
4	Se conoce, como su trabajo afecta los objetivos de la empresa.					
Las Condiciones de Trabajo						
1	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son buenas.					
2	Cuenta con las herramientas y equipos para realizar mi trabajo.					
3	Se protege su integridad física en el lugar de trabajo.					
4	Considera que la distribución física del área donde labora le permite trabajar cómoda y eficientemente.					
La Supervisión						
1	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.					
2	El supervisor se preocupa por usted como persona.					
3	El supervisor se comunica eficazmente.					
4	El supervisor mantiene al equipo bien informado.					
5	El supervisor me comunica si realizo bien o mal mi trabajo.					
El Salario						
1	Está satisfecho con el salario que recibo.					
2	Recibe un salario que va de acuerdo a mi desempeño.					
3	Se da el pago por horas extras y recibo los beneficios de acuerdo a ley.					
4	Existe justicia en el pago de salarios para todos los trabajadores de la empresa.					
5	El salario que percibe en este trabajo le da seguridad en el futuro.					
Las Relaciones Interpersonales						

1	Cuenta con compañeros que lo ayudan en el trabajo de ser necesario.					
2	Confía en sus compañeros de trabajo.					
3	Sus compañeros de trabajo lo tratan con respeto.					
4	Se siente parte de un equipo de trabajo y tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo					

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:10 am del día 06 de Julio del 2023, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL**, con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución (o) Decreto N° 116-2019-U-I-FACEAC de fecha 03 de Julio del 2019, conformado por:

M. Sc. Juan Espino Sandoval Presidente
M. Sc. Manuel Delmi Zuján Vereau Secretario
M. Sc. Victor Saavedra Ramírez Vocal
Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesistas: Fran Alexis Siespueu Bernal y Hauser Mondragon Hilliam, quién o quienes desean obtener su título profesional de Licenciado en Administración con la tesis titulada:

"LOS FACTORES MOTIVACIONALES E HIGIENICOS DE LA TEORIA HERZBERG EN LA EMPRESA TEXTIL MULTISERVICIOS ASTOLINGON S.A.C."

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 0953-2023-VIRTUAL-UNRGG-F de fecha 03 de Julio del 2023, que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 30 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma satisfactoria.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis. Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el (la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesistas: Fran Alexis Siespueu Bernal y Hauser Mondragon Hilliam, han obtenido Diecisiete puntos equivalentes a Bueno quedando expedito para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Si uno o los dos tesistas hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará: que _____ ha obtenido _____ puntos equivalentes a _____, por las deficiencias y motivos siguientes _____

_____ por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobado en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 12:2 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO



CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, José Humberto Becerra Santa Cruz, asesor y usuario revisor del documento de tesis titulado: “Los factores motivacionales e higiénicos de la teoría de Herzberg en la empresa textil multiservicios Astolingon S.A.C.”. Teniendo como autores a: Fran Alexis Siesquen Bernal y Hauner Mondragon Millian.

Identificados con documento de identidad N.º76937022 y N.º 47848838, respectivamente; declaro que la evaluación realizada por el programa informático TURNITING, ha arrojado un porcentaje de similitud del 20%, verificable en el resumen de reporte automatizado de resúmenes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de las citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 20 de Junio del 2023.

Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz
DNI: 16460593
ASESOR

RESUMEN DEL REPORTE DEL TURNITIN

20221121 F&H

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	1%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	3%
3	core.ac.uk Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	



Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz

		1 %
10	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	administracion.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.umb.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad del Rosario Trabajo del estudiante	<1 %
14	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1 %
20	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %



Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz

21	repository.ces.edu.co Fuente de Internet	<1 %
22	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	<1 %
24	blog.encuesta.com Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	www.infocapitalhumano.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1 %
29	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
30	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %



Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz

32	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	espanol.cdc.gov Fuente de Internet	<1 %
34	imgbiblio.vaneduc.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
38	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %



Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Frank Hauner
Título del ejercicio:	Revisión de Tesis Pregrado
Título de la entrega:	20221121 F&H
Nombre del archivo:	20221121_TESIS_Hauner_Frank.docx
Tamaño del archivo:	1.66M
Total páginas:	96
Total de palabras:	23,366
Total de caracteres:	125,915
Fecha de entrega:	21-nov.-2022 10:47p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	1960918530



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz