

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



**“DIAGNÓSTICO DE LA MOTIVACIÓN EN EL AREA FONOLUZ
DE LA EMPRESA LUZ DEL SUR. PERIODO 2019”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

VILLEGAS REYES YESENIA ANGELA

Villa El Salvador

2019

DEDICATORIA

A Dios, por todo lo que me ha brindado, a mis padres por haberme forjado como persona, motivándome constantemente a alcanzar mis anhelos y a mi hermana por su apoyo incondicional, a ellos por ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Que estas líneas sirvan para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización de este trabajo de investigación.

En primera instancia agradezco a mis padres, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar en el punto en que me encuentro, por las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación

En especial a la Dra. Soledad del Rosario Olivares Zegarra, destacada maestra y asesora que gracias a su aliento incondicional, orientación, seguimiento, supervisión y apoyo recibido a lo largo de la elaboración de la investigación.

A todos, muchas gracias.

INDICE

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR	i
FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN	i
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
LISTADO DE FIGURAS	vi
LISTADO DE TABLAS	viii
LISTA DE CUADROS	x
CAPITULO I: PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Justificación	3
1.2.1 Justificación Teórica.....	3
1.2.2 Justificación Metodológica.....	3
1.2.3 Justificación Práctica	3
1.3 Delimitación del proyecto.....	4
1.3.1. Delimitación Teórica	4
1.3.2 Delimitación Temporal.....	4
1.3.3 Delimitación Espacial	4
1.4. Formulación del Problema	4
1.4.1 Problema General.....	4
1.4.2 Problemas Específicos	5
1.5 Objetivos.....	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1.- Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales:	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales	14
2.2 Bases Teóricas	17
2.2.1 La Motivación	17
2.2.2. Las Teorías de la Jerarquía de las necesidades de Maslow (2010)	18
2.2.3 Teoría Bifactorial- Herzberg (2017)	20
2.2.4 Teoría de Taylor (2015)	22
2.2.5 Teoría de Mc Gregor (2015)	22
2.2.6 David Fischman (2014)	24
CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRÁBAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	25
3.1.-MODELO DE SOLUCIÓN PROPUESTO	25
3.1.1 Propuesta de una nueva sub área de evaluación interna.....	25
3.1.2. Propuesta de distribución de actividades:	25
3.1.3 Propuesta de charlas informativas semanales	26
3.2.-RESULTADOS	27
3.2.1 Características Sociodemográficas de la Muestra	27
3.2.2 Análisis Individual de la Dimensión	31
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	87

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1 (Administración- Michael A. Hitt, Ma Isabel Lara choy. pag 413).	17
Figura 2 (Eloy Rodríguez Alfonsín, acción social empresarial, 2017.)19
Figura 3 (Administración – Michael A. Hitt, Ma. Isabel Pérez de Lara Choy, Pág.420)21
Figura 4 Distribución de la muestra de edades de los colaboradores del área Fonoluz 201930
Figura 5 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Estado de ánimo	..33
Figura 6 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Estado de ánimo	..35
Figura 7 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación37
Figura 8 : Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación39
Figura 9 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Confianza41
Figura 10 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Confianza43
Figura 11 . Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Respaldo45
Figura 12 Distribución agrupada de variable Independiente: otivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Respaldo47
Figura 13 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Compañerismo49
Figura 14 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Compañerismo51
Figura 15 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Compañerismo53
Figura 16 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Compañerismo55
Figura 17 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Comunicación57

Figura 18 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Comunicación	59
Figura 19 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Comunicación	61
Figura 20 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Estado de superación.....	63
Figura 21 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Estado de superación.....	65
Figura 22 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Estado de superación.....	67
Figura 23 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Estado de superación.....	69
Figura 24 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción.....	71
Figura 25 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción.....	73
Figura 26 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción.....	75
Figura 27 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción.....	77

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Cálculo acerca de Género de los colaboradores del área Fonoluz 2019.....	28
Tabla 2 Distribución de acuerdo al Género de los colaboradores del área Fonoluz 2019	28
Tabla 3 Cálculo acerca de la edad de los colaboradores del área Fonoluz 2019.....	29
Tabla 4 Distribución de acuerdo a edades de los colaboradores del área Fonoluz 2019	29
Tabla 5.....	32
Tabla 6 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Estado de ánimo ..	32
Tabla 7 Me siento con ánimo y energía para realizar mi trabajo.....	34
Tabla 8 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Estado de ánimo ..	34
Tabla 9 Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación	36
Tabla 10 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación	36
Tabla 11 Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación	38
Tabla 12 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación	38
Tabla 13.....	40
Tabla 14 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Confianza	40
Tabla 15.....	42
Tabla 16 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad,	42
Tabla 17.....	44
Tabla 18 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Respaldo	44
Tabla 19.....	46

Tabla 20 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Respaldo	46
Tabla 21	48
Tabla 22 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Compañerismo	48
Tabla 23	50
Tabla 24 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Compañerismo	50
Tabla 25	52
Tabla 26 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Compañerismo	52
Tabla 27	54
Tabla 28 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Compañerismo	54
Tabla 29	56
Tabla 30 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Comunicación	56
Tabla 31	58
Tabla 32 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Comunicación	58
Tabla 33	60
Tabla 34 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Comunicación	60
Tabla 35	62
Tabla 36 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Deseo de superación	62
Tabla 37	64
Tabla 38 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Deseo de superación	64
Tabla 39	66
Tabla 40 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Deseo de superación	66
Tabla 41	68

Tabla 42 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Deseo de superación	68
Tabla 43.....	70
Tabla 44 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción.....	70
Tabla 45.....	72
Tabla 46 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción.....	72
Tabla 47.....	74
Tabla 48 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción.....	74
Tabla 49.....	76
Tabla 50 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción.....	76
Tabla 51.....	78
Tabla 52 Instrumento para diagnosticar los factores de la motivación en Fonoluz 2019 (ANEXOS).....	1

LISTA DE CUADROS

(ANEXOS)

Cuadro 1 Matriz de consistencia	1
Cuadro 2 Descripción de Indicadores	2

CAPITULO I: PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Fonoluz, es uno de los principales canales de atención al cliente de la empresa privada, distribuidora de energía Luz del Sur, conformado por 75 colaboradores, todos practicantes. El objetivo de Fonoluz es brindar adecuado y oportuno asesoramiento comercial y técnico a los usuarios por línea telefónica, de manera rápida, ahorrando tiempo sin tener la necesidad de que los clientes se acerquen a las sucursales. Brindan atención las 24 Hrs del día, los 7 días de la semana durante todo el año.

Se identifica diversos problemas organizacionales ya que sus colaboradores se encuentran sumergidos en un ambiente de presión y constante stress, pues las actividades laborales a realizar en fonoluz es brindar información a los clientes, mediante una comunicación directa vía telefónica, donde un asesor comercial atiende un promedio de 50 llamadas por hora, y este nivel puede aumentar según la cola de atención de clientes que llegan; utilizando un determinado speech (discurso, frase o información de cada orden generada) para cada atención reiterativa. Una comunicación telefónica puede llegar a ser muy complicada y estresante para el asesor, ya que las atenciones se dividen básicamente en:

- Atenciones comerciales; detallar estado de cuenta, información y seguimiento de solicitudes, reclamos comerciales, consultas de exceso de consumo,
- Atenciones técnicas, órdenes de interrupción predial y masiva, revisión de medidores, riesgos de vida (incendios, atrapados en ascensores, fugas de gas, etc.)

Las mencionadas son el factor principal del servicio que brinda Fonoluz, por ser las consultas con mayor recurrencia entre los clientes, hacen que las atenciones sean constantes y mecanizadas, las cuales generan desgaste, cansancio e incluso molestia en el asesor, pudiendo llegar a una mala atención.

Adicionando al estrés, otro inconveniente encontrado es la fatiga y cansancio tanto física y emocional, ya que las atenciones son constante y rutinarias sin llegar a tener un descanso; es decir un break adicional al refrigerio correspondiente, ya que estar sentados frente a una computadora durante 8 Hrs. al día dañan la postura, al ir recibiendo llamadas consecutivas llegando a presentar problemas de oído, jaquecas y cansancio visual

Es importante determinar si el ambiente laboral también es el óptimo para mejorar el comportamiento de los colaboradores, es decir si la comunicación con los superiores es fluida, si se toma en cuenta las decisiones de los mismos, etc.

La motivación laboral siempre ha sido un tema importante para los directivos, y uno de los principales problemas dentro de una empresa ya que la falta de ella provoca que los seres humanos no se esfuercen por hacer un excelente trabajo.

El sentirse motivado en el trabajo tiene consecuencias favorecedoras tanto en el ámbito profesional y personal ya que se requiere cumplir con las necesidades básicas, las cuales en este trabajo de investigación tomamos como referencia las necesidades de Maslow, la autorrealización, el sentirse competente, útil y mantener autoestima, lo que permite determinar que los colaboradores adquieren compromiso a las funciones que se le asignen lo que desarrolla sentido de pertenencia organizacional adecuada.

Por estas razones se verificarán el comportamiento de los colaboradores ante los métodos de motivación que se utiliza para lidiar con los inconvenientes encontrados y se espera contribuir a mejorar las condiciones de la empresa desde esta perspectiva y a promover un cambio en la misma que beneficie a todas las partes involucradas.

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación Teórica

El presente trabajo se justifica en identificar los factores motivacionales que se ejercen y distribuyen en los asesores de Fonoluz, a bordo de 5 dimensiones: Fisiológica, Seguridad, Social, Estima y Autorrealización. En la cual se busca aportar una serie de conocimientos que van a permitir determinar cuáles son los factores que influyen en el personal de la organización de manera íntegra.

“Maslow menciona que conforme satisfacemos unas necesidades básicas los humanos vamos conformando necesidades más elevadas, dependiendo de la satisfacción de las necesidades anteriores” (Omicrono, 2013)

1.2.2 Justificación Metodológica

Los procedimientos, técnicas e instrumentos que se emplearán en la investigación serán confiables y validados, aplicaremos el método científico pudiendo ser utilizados en otros trabajos de investigación, reforzando los métodos ya establecidos para establecer el comportamiento de la motivación de los colaboradores.

1.2.3 Justificación Práctica

Se realiza la presente investigación en el área de Fonoluz de la empresa Luz del sur, con el objetivo de que los resultados puedan beneficiar directamente a todos los trabajadores de la organización. Igualmente podrá aportar información importante que permita desarrollar estrategias para crear un clima organizacional eficaz que contribuya a mantener a los colaboradores satisfechos en el desempeño de sus funciones y obtener objetivos organizacionales.

1.3 Delimitación del proyecto

1.3.1. Delimitación Teórica

El presente trabajo de investigación se sustenta bibliográficamente con investigaciones de autores que proporcionan conceptos y teorías centradas en la motivación que permiten llevar a cabo con la investigación

1.3.2 Delimitación Temporal

El desarrollo de la investigación se desarrolla de 6 meses Octubre 2018 hasta Marzo 2019

1.3.3 Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se realiza en el área Fonoluz de la empresa Luz del Sur, en la sucursal de Chacarilla ubicada en la Av. Intihuatana 290, distrito de Surquillo, departamento de Lima

1.4. Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

Con base a lo anteriormente manifestado, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores de la motivación de los colaboradores de Fonoluz en el periodo 2019?

1.4.2 Problemas Específicos

- Como son los factores de la motivación de los colaboradores de Fonoluz en la dimensión Fisiológica
- Como es la motivación de los colaboradores de Fonoluz en la dimensión Seguridad
- Como es la motivación de los colaboradores de Fonoluz en la dimensión Social
- Como es la motivación de los colaboradores de Fonoluz en la dimensión Estima
- Como es la motivación de los colaboradores de Fonoluz en la dimensión Autorrealización

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar los factores de la motivación de los colaboradores de Fonoluz en el periodo 2019

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores de la motivación de los colaboradores de Fonoluz en la dimensión Fisiológica
- Identificar los factores de la motivación en la dimensión Seguridad
- Identificar los factores de la motivación de los colaboradores de Fonoluz en la dimensión Social
- Identificar los factores de la motivación de los colaboradores de Fonoluz en la dimensión Estima
- Identificar los factores de Fonoluz en la dimensión Autorrealización

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

2.1.1.1 TITULO: “DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE MOTIVACIÓN PREVALECIENTES EN EL CONTEXTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA, DESDE UNA PERSPECTIVA TRIDIMENSIONAL.”

AUTOR: LILIANA GONZÁLEZ ORTIGOZA

UNIVERSIDAD Y FACULTAD: UNIVERSIDAD VERACRUZANA
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES DE LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. MEXICO 2015.

Problemática

Se enfoca en los trabajadores del área de producción que muestran ciertos rasgos de desánimo o inconformidad con su trabajo. Algunos de los factores que se identificaron como problemática con relación a su motivación fueron el espacio de trabajo, la falta de reconocimiento al desempeño, el esfuerzo para el logro de los objetivos de la empresa y la falta de oportunidad de crecimiento laboral, ya que los trabajadores con mayor antigüedad no han ascendido de puesto, manteniendo su mismo nivel de ingresos. A poca comunicación entre jefes y subordinados, lo que de alguna manera afecta su sentido de pertenencia a la empresa.

Menciona que en algunas investigaciones muestran que los trabajadores de las empresas no dan su máximo potencial debido a que presentan una baja motivación laboral, una ausencia de interés sobre sus necesidades laborales, dentro de su área de trabajo, etc.

Para ello Aborda su investigación desde tres dimensiones: individual, grupal y organizacional. Considerando que todas las personas son diferentes y tienen diferentes comportamientos, es necesario el acercamiento al estudio

de los factores motivacionales, a fin de contar con bases sólidas que permitan mejorar las condiciones de los recursos humanos de la empresa y, por tanto, el logro de objetivos

Conclusión

El autor propuso un plan de mejora en las tres dimensiones establecidas, se Proporcionó información básica de la empresa con el objetivo de aclarar dudas que tenga el trabajador sobre su puesto de trabajo, además de señalar la importancia que tiene éste en el crecimiento de la empresa.

La dimensión Individual, pudo detectar que lo que menos motiva a los trabajadores es la rutina en el trabajo, Considerando ésta dimensión es muy importante, ya que estudia al trabajador de una manera más directa, preocupándose por su desarrollo personal y profesional.

En cuanto a la dimensión Grupo, se destaca que los factores: pertenencia al grupo de trabajo, las relaciones con pares (compañeros) y subordinados, y los logros del grupo, influyen en la motivación de los trabajadores. Para el autor, la motivación en un grupo de trabajadores es indispensable para mejorar las relaciones laborales, además de poder alcanzar los logros estimados.

Para la dimensión Organización, la seguridad de permanencia en el trabajo es un factor motivante del capital humano, en contraposición a la claridad en la definición de funciones.

2.1.1.2 TITULO: "ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN EN EL PERSONAL DEL HOTEL LAS AMÉRICAS RESORT EN CARTAGENA DE INDIAS"

AUTOR: DIANA SOFÍA OSPINA PÉREZ y LAURA VIVIANA TRIANA CAICEDO

UNIVERSIDAD Y FACULTAD: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

Problemática

Tuvo como finalidad analizar la motivación como característica integral del clima organizacional en el "HOTEL LAS AMÉRICAS RESORT", pues ya que a los trabajadores, no se le está dando suficiente importancia a la motivación del personal, ya que les exige excelencia, efectividad y eficacia, pero no se les está motivando correctamente. La falta de motivación está afectando al clima organizacional, no en el aspecto físico, ya que el clima es el adecuado, sino en el aspecto psicológico.

Pretende analizar la motivación del personal del Hotel las Américas, como elemento de clima organizacional dentro de la empresa, con el fin de determinar si se sienten motivados, si existen frecuentes faltas al trabajo, resistencia al cambio, poco intercambio en las relaciones laborales y en algunos casos trato irrespetuosos con sus compañeros, huéspedes y clientes. Se puede analizar estos elementos para presentarlo al Departamento de gestión Humana del Hotel, con el fin de que estos tomen medidas y no se generen conflictos entre los trabajadores, disminución de clientes y huéspedes, baja calidad en los servicios, atención y desmotivación laboral

Su investigación se enfoca en la necesidad de evaluar el clima laboral, verificando si permite mejorar la satisfacción y la motivación de sus

trabajadores, lo que conlleve a un mayor beneficio tanto para la institución como para los clientes/huéspedes.

Conclusión

El autor concluye que el liderazgo predominante en el Hotel Las Américas Resort es reactivo, cerca de la mitad del personal incurre en la insubordinación y recurre a veces a tomar decisiones en su puesto de trabajo sin consultarle a su jefe, por lo cual las directivas manifiestan cierto grado de tolerancia hacia este tipo de comportamiento siempre y cuando el accionar no genere inconvenientes en el servicio que ofrece el hotel, ni mucho menos pérdidas económicas. Hotel las Américas Resort, debe realizar una evaluación de los aspectos que debe mejorar para lograr la satisfacción que los empleados están buscando y que si no lo logran se generara una alta rotación del personal hacia otras organizaciones. La intervención de los siguientes factores permitirá una mejora sustantiva en el Clima Organizacional: Desarrollo Personal (incentivar el desempeño y desarrollo de las potencialidades de los empleados). Relaciones Sociales (Mejora las relaciones jefes con subordinados, promoviendo la transparencia y la comunicación entre empleados.

2.1.1.3 TITULO: LA MOTIVACIÓN Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL SECTOR ELÉCTRICO: UNA OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL

AUTOR: RAÚL NOY FIGUEROA Y DELVY EDILSA TABARES VARGAS
UNIVERSIDAD Y FACULTAD: UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS

Problemática

Se enfoca cuando el estado colombiano en el año 2009 decidió privatizar varias empresas de servicios públicos en las que era accionista mayoritario, proceso que se llevó a cabo en subasta. A raíz de esta privatización, en los últimos tres años se han presentado cambios en la estructura organizacional, en el mapa estratégico, en los procesos, en su cultura e igualmente se produjo el retiro de más de 200 trabajadores estimulado por un plan de retiro voluntario, lo que ocasionó el ingreso de nuevos trabajadores que cumplen el perfil requerido por el actual tipo de organización, con condiciones salariales que superan en alto grado las de los trabajadores antiguos. Esta situación probablemente ha generado gran incertidumbre, inconformismo, desmotivación y stress en los trabajadores antiguos, lo cual se ha visto reflejado en el incremento del ausentismo por asistencia al servicio médico, lo que podría estar asociado con el número de incapacidades por enfermedad común; otra forma de ausentismo se refleja en las solicitudes de permiso para realizar diligencias personales, ocasionando sobrecarga de trabajo en las personas que tienen que suplir a los ausentes. Igualmente se presentan comportamientos que reflejan desmotivación, desinterés e incredulidad ante las propuestas o programas que presenta la organización. Así las cosas, la administración de la empresa de servicios públicos domiciliarios necesita conocer cómo es la motivación existente dentro de los trabajadores, conocer cómo perciben la calidad de vida y

establecer estrategias que le permitan contar con personal motivado, reducir el nivel de ausentismo, satisfacción y comprometido con la organización.

Conclusión

Las empresas no deben olvidar que el recurso humano es uno de los factores fundamentales para que las organizaciones consigan sus objetivos, ya que se puede contar con recursos financieros y físicos suficientes, pero si las personas no se encuentran motivadas y comprometidas, fácilmente se puede llegar al fracaso del negocio. En este orden de ideas, con la encuesta se identificaron temas como el trato equitativo, oportunidades de crecimiento en la organización, reconocimiento por el buen desempeño, retribución económica vs trabajo desarrollado y carga laboral vs retribución económica, los cuales fueron identificados por los encuestados como aspectos que son susceptibles de mejoramiento. Lo que se convierte en una gran fortaleza para la empresa, aspecto que debe ser reforzado para que se mantenga en el tiempo.

2.1.1.4. TÍTULO: “LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS COPELEC.”

AUTOR: VICTOR LAGOS CORTES

UNIVERSIDAD Y FACULTAD: UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL. CHILE (2015)

Problemática

Se basa en que para mantener una fuerza laboral estable, los supervisores deben de implicar a sus supervisados constantemente en diversas actividades de retención. Los directivos piensan, muchas veces, que, para motivar al personal, la principal solución es incrementar el sueldo. Sin embargo, esto no siempre es cierto Ya que la nueva generación de empleados parece tener otras expectativas y necesidades más profundas Más aún, las formas de reconocimiento no económicas, en general, son más efectivas que las económicas, incluido el dinero en efectivo. Cabe resaltar que los incentivos que más motivan a los empleados son los que proceden de los directivos y no de la empresa, y que se basan en el rendimiento y no en la imagen de la empresa, esto porque la motivación que el personal tiene para cumplir con sus labores 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.

Conclusión

Se puede decir que las herramientas gerenciales son instrumentos que facilitan al directivo o gerente, la planeación, administración, dirección, control y evaluación de una organización y sus procesos, e impulsan la optimización de recursos y el desarrollo de una gestión eficiente, que permitan alcanzar los logros establecidos en búsqueda continua del más alto desempeño posible

El clima laboral influye en el comportamiento de los empleados, el clima de los grupos de trabajo influye en los resultados. Si dicho clima es positivo, éste motiva a los empleados a mejorar el desempeño de su cargo al ir más allá de las expectativas del trabajo. Los grupos de trabajo caracterizados por un mejor desempeño contribuyen a un mejor rendimiento de la organización, lo cual, a su vez, propicia mejores desempeño organizacional

Se debe estar atento en proporcionarles todas las herramientas, conocimientos que garanticen productividad, resultados, además de sueldos, salarios, prestaciones que garanticen su calidad de vida. Implementar una metodología de trabajo en equipo. Incentivar la participación de los empleados es importante ya que están motivados a implementar ideas cuando ellos mismos las han propuesto. Por el contrario, un proyecto que se haya concebido y desarrollado sin la ayuda de los empleados puede provocarles un sentimiento de exclusión. Debido a esto, siempre se deben tener en cuenta las necesidades, los consejos y temores de los empleados.

Es sumamente importante implementar un plan de capacitación apropiado para que cada empleado pueda evolucionar en su labor, potenciando el trabajo que actualmente desarrolla COPELEC CAPACITA, en tal situación cada empleado estará más inclinado a mejorar sus habilidades para alcanzar sus objetivos personales y, como consecuencia, intercambiará su experiencia y conocimiento con otros.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

2.1.2.1. TITULO: "FACTORES DE MOTIVACIÓN SEGÚN HERZBERG Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA DISTRIBUIDORA NAVARRO EIRL DE HUARAZ, 2014"

AUTOR: BACH. IV ÁN EDUARDO ALBA ZEGARRA y BACH.JULIO LORENZO TRUJILLO NAVARRO

UNIVERSIDAD Y FACULTAD: "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYO LO. FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO"

Problemática

Tuvo como finalidad determinar la influencia de los factores de motivación según el enfoque de Herzberg en el desempeño laboral de la Distribuidora Navarro EIRL de Huaraz, 2014. Proponiendo una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando que el horno se caracteriza por necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano.

Indicando que el desempeño laboral existen otros factores que se complementan como son: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso y expectativa en el logro de los objetivos que es prestar un servicio de calidad, eficaz, en la gestión administrativa y que también este último refleja indicadores entre ellas las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, capacitaciones, entrenamientos. Lo que el autor quiso analizar, es conocer los de factores de higiene que podrán o van a influir en este desempeño laboral del potencial humano y por ende en su satisfacción laboral de cada uno, del personal administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú y como influirán en el servicio que brindan al estudiante universitario en el proceso de su formación, tratando de que este rendimiento en la labor sea óptimo.

Conclusión

Los factores motivadores inciden en un nivel alto en el desempeño de los trabajadores. Esto se explica a través de los factores de la responsabilidad, el trabajo en sí mismo, el crecimiento en la organización y el reconocimiento que están relacionados con el contenido del cargo y tareas, los cuales han sido aceptados como parte de su motivación por una gran mayoría de los trabajadores; por otro lado está el logro de los trabajadores los cuales también han sido aceptados en su mayoría como parte de su motivación. Sin embargo, en el tema de promoción y oportunidades laborales la mayoría de trabajadores señala que la empresa no promueve ninguno de estos elementos para su motivación. A su vez, los factores higiénicos inciden bastante en el desempeño laboral. Es decir, la seguridad, la supervisión, las condiciones de trabajo y el sueldo tienen una relación alta con el desempeño laboral.

2.1.2.2. TITULO: RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO SAN LUIS SAC. 2017

AUTOR: SANTOS PARIACURÍ MARISOL

UNIVERSIDAD Y FACULTAD: "UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES"

Problemática

Menciona la baja satisfacción de los usuarios en la prestación de sus servicios; en la pésima atención con sus usuarios, carecen de capacitaciones al personal, no tienen alineados sus roles y valores éticos, falta de innovación tecnológica, por ello es que se plantea soluciones teniendo en cuenta la competitividad del transporte. La Empresa la empresa debe motivar primeramente a los altos jefes para hacer un cambio de organizacional y alta capacitación a los socios tratando de incentivar, adaptándolos a un clima laboral motivado y se sientan identificados con su empresa lograr sus objetivos, metas. Se requiere influenciar a los encargados tomar en serio estos puntos, si la empresa realmente quiere ser competitiva y diferenciarse de los demás es necesario aplicar los puntos que se desarrollara en la tesis. Basándose en la problemática de ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la calidad del servicio al cliente?

Conclusión

De acuerdo al análisis de la situación actual las calidades de servicio de los usuarios manifiestan que los trabajadores de la empresa San Luis no brindan un buen servicio teniendo como propuesta el Plan de rotación para mejorar la calidad de servicio de la empresa San Luis tiene como característica mejorar la calidad a los usuarios en comparación de su competencia 57%. Centrándose a todo esto, se puede decir que faltan muchas cosas por mejorar; para ello se ha planteado una propuesta que se presentara a continuación teniendo en cuenta las bases teóricas.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 La Motivación

Según los autores Hitt Michael, Black y Porter (2015) en Administración, define a la motivación como un conjunto de fuerzas que impulsan, dirigen y mantienen cierta conducta. Tales fuerzas quizá provengan del interior de las personas, y se conocen como “empuje” de las fuerzas internas; o tal vez provengan del entorno y se denominan “arrastre” de las fuerzas externas. Por ello resulta esencial que los administradores reconozcan la importancia de ambos tipos de fuerzas (una dualidad más importante), cuando se analizan las causas que motivan la conducta. En principio es importante señalar que enfocarse en alguna de las fuerzas y excluir a la otra ocasionaría diagnósticos equivocados y acciones incapaces de resolver los problemas motivacionales.

FUERZAS INTERNAS (DE EMPUJE)	FUERZAS EXTERNAS (DE ARRASTRE)	
<p>Características del INDIVIDUO (ejemplos)</p> <p>Necesidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Seguridad• Autoestima• Logro• Poder <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none">• Respeto de si mismo• Respeto del trabajo• Respeto de la organización <p>Metas</p> <ul style="list-style-type: none">• Terminar las actividades• Nivel de desempeño• Desarrollo y progreso profesional	<p>Características de PUESTO DE TRABAJO (ejemplos)</p> <p>Retroalimentación</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad• Tiempo <p>Carga de trabajo</p> <p>Tareas y actividades</p> <ul style="list-style-type: none">• Variedad• Alcance <p>Discreción</p> <ul style="list-style-type: none">• Sobre como se desempeña en el trabajo	<p>Característica de la SITUACIÓN LABORAL (ejemplos)</p> <p>Entorno social Inmediato</p> <ul style="list-style-type: none">• Supervisor (es)• Miembros del grupo de trabajo• Subalternos <p>Acciones organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none">• Recompensas y remuneración• Disponibilidad de capacitación• Presión aplicada para alcanzar altos niveles de resultados

Figura 1 (Administración- Michael A. Hitt, María Isabel Lara choy. pág. 413)

2.2.2. Las Teorías de la Jerarquía de las necesidades de Maslow (2010)

Michael Hitt y Porter, nos menciona la más importante teoría de la jerarquía de las necesidades fue desarrollada a mediados del siglo pasado por el psicólogo Abraham Maslow. Su teoría resulta atractiva para los administradores, incluye cinco clases de necesidades que se estructuran en una jerarquía de fuerza e influencia.

Teoría que establece que los individuos satisfacen primero necesidades básicas, como las fisiológicas y de seguridad, para después realizar esfuerzos por cubrir otras necesidades, como las sociales, de pertenencia, de autoestima y de autorrealización

Maslow establece que los individuos satisfacen primero necesidades básicas, como las fisiológicas y de seguridad, para después realizar esfuerzos por cubrir otras necesidades, como las sociales, de pertenencia, de autoestima y de autorrealización

Las cinco necesidades en la jerarquía de Maslow (comenzando por las más importantes) son:

- **Fisiológicas:** Las necesidades más básicas y esenciales de la vida, como aire, agua, alimento, abrigo, etcétera.
- **Seguridad:** Las necesidades de sentirse seguro y no ser amenazado por las circunstancias del entorno que podrían comprometer la existencia del individuo.
- **Sociales** (de pertenencia): Las necesidades de ser amado, interactuar y relacionarse con la gente y ser aceptados por ésta.
- **Autoestima:** La necesidad de un sentimiento de valía y capacidad individuales, así como de su reconocimiento por la demás gente.
- **Autorrealización:** La necesidad de estar satisfecho personalmente, para tener un sentimiento de logro y éxito y, especialmente, de desarrollar y poseer capacidades y talentos únicos con un nivel alto.

Maslow aplicó a su teoría a los resultados experimentales de Elton Mayo: en esta sociedad de necesidades básicas cubiertas, las personas que dejan motivar por las necesidades de afecto, que es un bien mucho más escaso

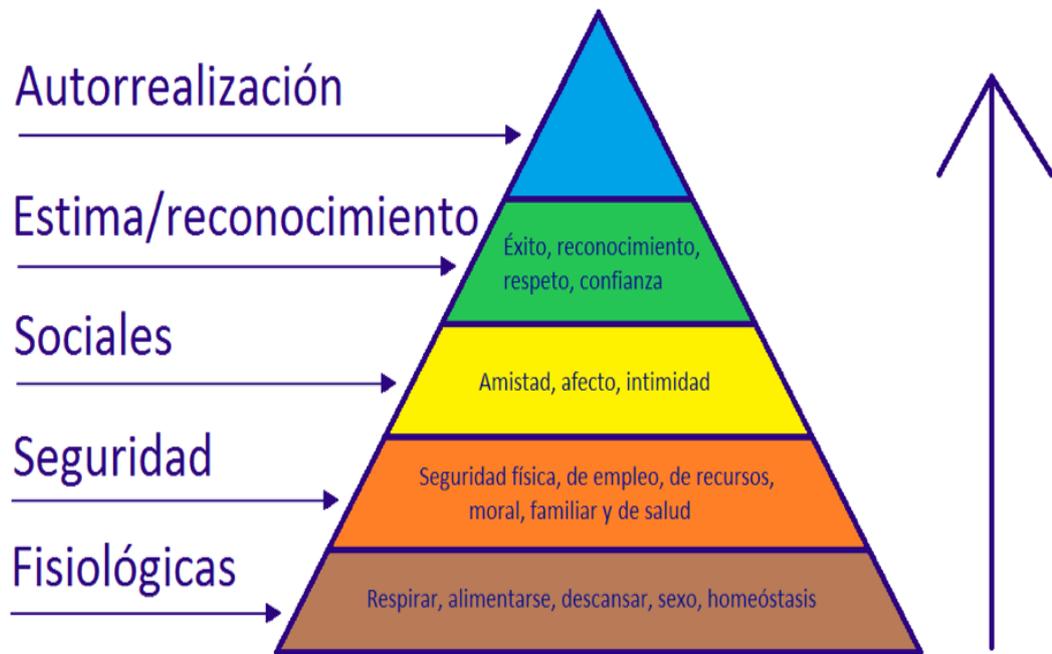


Figura 2 (Eloy Rodríguez Alfonsín, acción social empresarial, 2017.)

2.2.3 Teoría Bifactorial- Herzberg (2017)

Se enfoca en la distinción entre los factores que incrementan la satisfacción laboral (“motivadores”), y aquellos que evitan la insatisfacción pero que no son capaces de aumentar la satisfacción (“factores de higiene”). Los motivadores son factores “intrínsecos” directamente relacionados con “*hacer*” trabajo, como la naturaleza misma del trabajo, la responsabilidad, el crecimiento personal y el sentido del logro y de reconocimiento que se reciben directamente por realizar el trabajo. Los otros factores, los factores de “higiene”, son directamente “extrínsecos” al desempeño del trabajo. Éstos, en cambio, se asocian con las condiciones *que rodean* el trabajo. Se incluyen en este apartado la supervisión, las relaciones con los compañeros, las condiciones laborales, así como con las políticas y prácticas de la compañía en cuanto a prestaciones y remuneración

Menciona ciertos factores que cuando no están presentes producen insatisfacción y desmotivación, pero cuya presencia no produce lo contrario a las cuales llamó higienizantes, porque al igual que la higiene, su ausencia produce enfermedades, pero su abundancia no las cura, como:

- Remuneración
- Las buenas relaciones con los compañeros de trabajo
- La organización de la empresa
- Las instalaciones
- El horario
- Las vacaciones, etc.

Para Herzberg los factores motivadores siguen coincidiendo con las necesidades superiores de Maslow y los describe de forma simétrica a los higienizadores: si están presentes motivan, pero si están ausentes son neutros, no desmotivan

Los factores motivadores serían:

- El grado de autonomía
- La responsabilidad
- El crecimiento
- La formación
- El desarrollo de capacidades
- La iniciativa, la creatividad, etc.

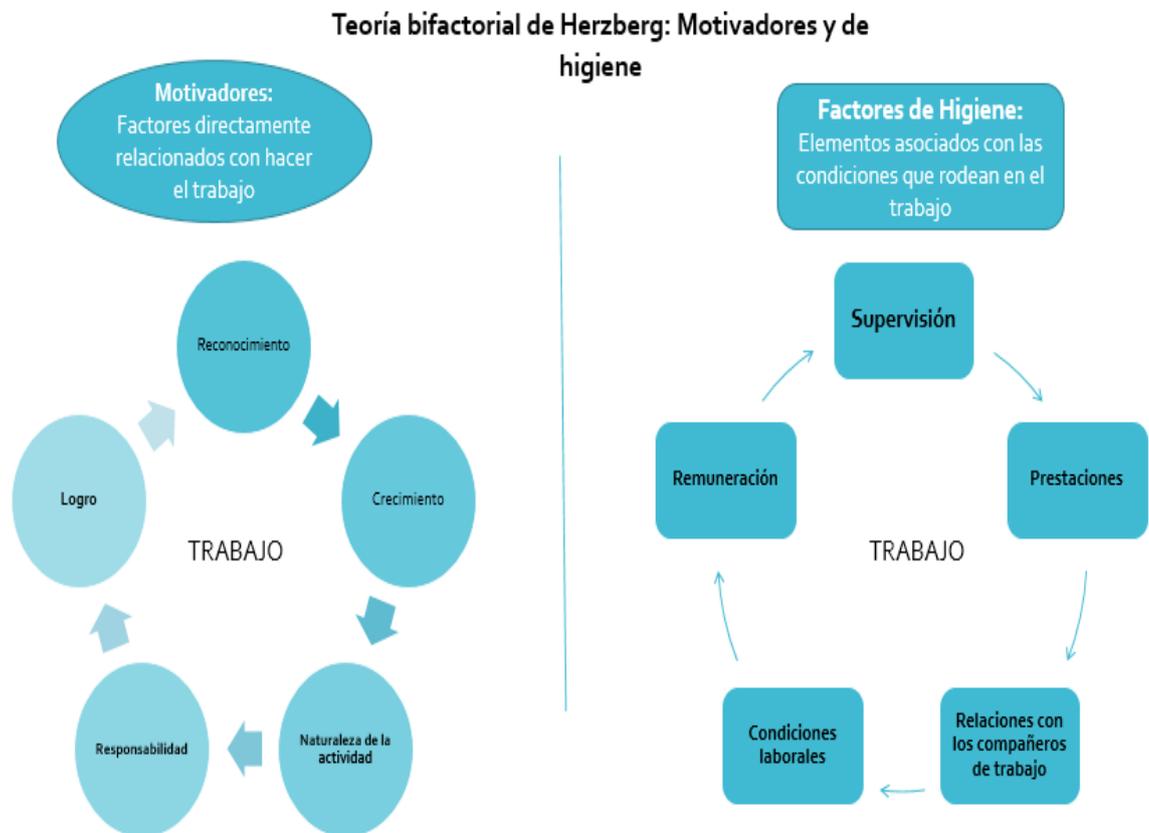


Figura 3 (Administración – Michael A. Hitt, Ma. Isabel Pérez de Lara Choy, Pág.420)

2.2.4 Teoría de Taylor (2015)

Nos indica que solo hay dos motivadores, el salario y la pereza: cobrar lo más posible y hacer lo menos posible; aparentemente se trataría de un concepto de eficiencia: el máximo beneficio por el mínimo esfuerzo, y no tendría nada de reprochable sino fuese porque se trata de la eficiencia del salario, no del esfuerzo realizado.

Construye un sistema en el que la división de funciones es drástica (pensantes a la oficina y ejecutantes al trabajo manual), y la motivación toma la forma de una retribución variable en la que la prima máxima se paga al que llega a un punto de productividad considerado óptimo, que no es más alto, sino el máximo que no causa en el trabajador un desgaste del que no pueda recuperarse antes de la siguiente jornada laboral

2.2.5 Teoría de Mc Gregor (2015)

Se desarrolla en el campo de los estilos de dirección y motivación de los trabajadores y suponen un esfuerzo continuo para demostrar que la importancia del potencial humano, ayude al logro de objetivos. Por medio de sus difundidas teoría "X" y teoría "Y", planteó una distinción entre los supuestos relativos a la motivación humanas sobre gerencia de personal.

- **La teoría X**, asume que a las personas les desagrade el trabajo y deben ser obligadas, controladas y dirigidas hacia los objetivos que persigue la organización.
- **La teoría Y** (integración de los objetivos) hace hincapié en el interés intrínseco que, por término medio, tienen las personas en su trabajo, y su deseo de actuar con propia iniciativa para resolver los problemas de la empresa.

Concluyendo que la última postura es la más aceptable y la que deberían seguir todos los directivos.

Es importante destacar dos suposiciones de gran interés teórico

- a) La satisfacción de las necesidades superiores de las personas en su trabajo equivale a su motivación, quiere decir que cuanto más alto sean los niveles de las necesidades que puedan satisfacerse en el trabajo, más motivados estarán los trabajadores
- b) Las necesidades incluidas en la jerarquía de Maslow se deberían agrupar en tres niveles:
 - Las necesidades primarias, las filosóficas y las de seguridad, que se encontrarían en la base de la pirámide.
 - El siguiente grupo de necesidades correspondería a necesidades sociales, tales como la participación, la aprobación y el afecto.
 - En la cúspide de la pirámide, se encontrarían las necesidades psicológicas personales, tales como la autonomía, realización personal, auto respeto, etc.

Mc Gregor concluye que no es la dirección la que consigue motivar y satisfacer a los trabajadores; sin embargo, si es responsabilidad suya poner los medios y disponer de las condiciones de forma de las personas puedan satisfacer sus necesidades inferiores y dispongan de los cauces adecuados de participación y asunción de responsabilidades que permitan desarrollar y satisfacer las superiores.

2.2.6 David Fischman (2014)

En su libro motivación 360° nos da la idea de lo que es la motivación tanto en la empresa como en la vida personal, pero enfocándonos en la motivación de la empresa, se concluye que la motivación es uno de los factores más importante en el comportamiento organizacional. Ilustra con una metáfora para entender este concepto ***“La motivación es como el nivel de temperatura del aire de un globo aerostático, algunos “motivados” tienen el aire caliente y vuelan por los horizontes. Otros con el aire frío, están paralizados en el piso esperando que alguien los arrastre”***, dando a entender que la motivación nos eleva a realizar diferentes actividades desempeñándolos de la mejor manera y que una persona desmotivada no solo es aquella que lo está, sino que esparce su descontente y negatividad por toda la empresa evitando que otros se motiven.

Once expectativas importantes para la motivación

Dentro de las expectativas encontramos las siguientes 11 importantes

1. Que exista la información y retroalimentación suficiente
2. Que se tenga los recursos, equipos y sistemas para hacer un trabajo de calidad.
3. Que se tengan salarios adecuados
4. Que las reuniones sean productivas
5. Que el trabajo esté bien diseñado.
6. Que no existan demasiadas o muy pocas reglas y normas
7. Que existan buenas relaciones interpersonales
8. Que exista seguridad de que el trabajo no se va a perder.
9. Que exista claridad de roles
10. Que exista buena gerencia o jefatura donde haya justicia, equidad, confianza y tolerancia al error.
11. Que no exista politiquería.

CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRÁBAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

3.1.-MODELO DE SOLUCIÓN PROPUESTO

3.1.1 Propuesta de una nueva sub área de evaluación interna

Esta propuesta busca aumentar el nivel motivacional a los colaboradores de Fonoluz en los próximos periodos.

Con el objetivo de fomentar el desarrollo de competencias y reconocimiento del personal lo recomendable es crear una sub área dentro de Fonoluz que se encargue únicamente de evaluar constantemente a los colaboradores, un control constante de como desempeñan sus funciones, conformar si cumplen con brindar la información correcta, parámetros de la empresas, etc.

Esta área estaría conformado por el mismo personal de Fonoluz y se tomaría como un ascenso interno, es decir como reconocimiento a su desempeño.

3.1.2. Propuesta de distribución de actividades:

Si bien los colaboradores en Fonoluz atienden en su jornada laboral casos comerciales y técnicos, se podría distribuir grupos de colaboradores para que atiendan sólo determinadas atenciones, así el personal estaría preparado para atender ciertas consultas de manera más ágil e inmediata; en cuanto los que se encarguen solo de atenciones técnicas sean aquellas que muestran una serenidad e inteligencia emocional en alto grado. Disminuiría la cola de atención crítica que en la mayoría de ocasiones se encuentra porque los clientes acaparan las líneas

3.1.3 Propuesta de charlas informativas semanales

Si bien se toma en cuenta que la comunicación con el jefe no es directo ni didáctico, se recomendaría que los superiores concreten charlas y reuniones semanales e informen constantemente las sugerencias y observaciones que los colaboradores pueden detectar durante el desarrollo de funciones. De ser el caso poder disminuir la tensión que hay entre jefe y colaboradores, así se evitaría la posible existencia de un teléfono malogrado para cualquier situación

3.2.-RESULTADOS

3.2.1 Características Sociodemográficas de la Muestra

Población Y Muestra

Población:

El área Fonoluz es conformado por 75 colaboradores en el primer trimestre del periodo 2019

Muestra:

Se seleccionó el personal que cubre el turno matutino de un fin de semana, ya que se encuentra conformado aleatoriamente por colaboradores que cubren diferentes turnos durante la semana, encuestando a una totalidad de 40 integrantes que conforma el 53.3% de la totalidad de población.

Se contestaron las preguntas de la encuesta con escala de opinión y también colocaron datos importantes en el mismo formato; dichos datos sociodemográficos lo conformaron: Género y edad

Los trabajos de investigación sirven para comprobar la utilización o no de factores de análisis para futuros estudios respecto al tema. En virtud de ello, a través del modelo simbólico, gráfico y narrativo mostraremos información personal de una muestra de los 40 colaboradores de Fonoluz en la que realizamos nuestra investigación:

Frecuencia

Género

Tabla 1 Cálculo acerca de Género de los colaboradores del área Fonoluz 2019

Estadísticos		
GENERO		
N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		1,48
Error estándar de la media		,080
Mediana		1,00
Moda		1
Desviación		,506
Varianza		,256
Rango		1
Mínimo		1
Máximo		2
Suma		59

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 2 Distribución de acuerdo al Género de los colaboradores del área Fonoluz 2019

GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"FEMENINO"	21	52,5	52,5	52,5
	"MASCULINO"	19	47,5	47,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

La tabla N° 2, nos muestra los indicadores por género, donde se muestra un predominante porcentaje del género Femenino (52.5 %) en comparación al género masculino (47.5%)

Frecuencia

Edad

Tabla 3 Cálculo acerca de la edad de los colaboradores del área Fonoluz 2019

Estadísticos		
EDAD		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	2,63
	Error estándar de la media	,171
	Mediana	3,00
	Moda	3
	Desv. Desviación	1,079
	Varianza	1,163
	Rango	3
	Mínimo	1
	Máximo	4
	Suma	105

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 4 Distribución de acuerdo a edades de los colaboradores del área Fonoluz 2019

EDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"18 AÑOS A 20 AÑOS"	8	20,0	20,0	20,0
	"21AÑOS A 23 AÑOS"	9	22,5	22,5	42,5
	23 AÑOS A 25 AÑOS	13	32,5	32,5	75,0
	"25 AÑOS A MAS"	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

La tabla N° 4, nos muestra los indicadores por edades, se muestra un predominante porcentaje de colaboradores en el rango de edad de 23 a 25 años (32.5%)

Figura

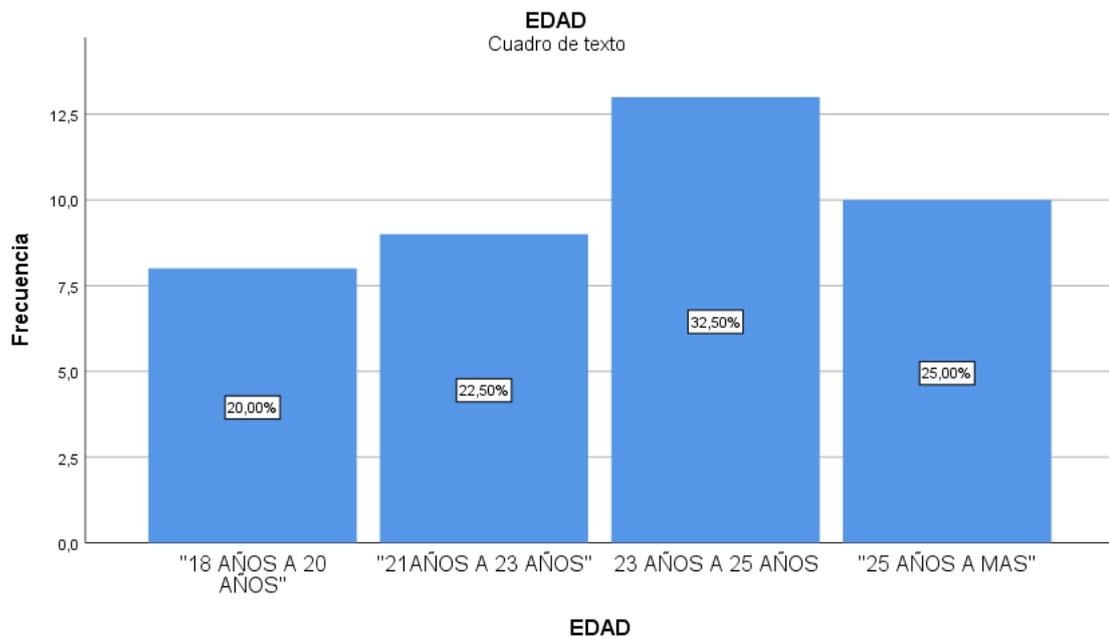


Figura 4 Distribución de la muestra de edades de los colaboradores del área Fonoluz 2019

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la muestra seleccionada, encontramos una media aritmética de (N=40, Media= 2.63, Rango de 23 a 25 años de edad), donde se demuestra que los colaboradores de Fonoluz se encuentran contemporáneamente en su totalidad

3.2.2 Análisis Individual de la Dimensión

3.2.2.1 Escala Likert (oriol Llauradó, 2014)

Es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta si/ no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos.

En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación. Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos.

- **Alternativas de Likert**

Dentro de los aspectos constitutivos de la escala tipo Likert, es importante resaltar las alternativas o puntos, que corresponden a las opciones de respuesta de acuerdo al instrumento seleccionado. A continuación las alternativas y valores usados en la presente investigación:

- 6) Totalmente de acuerdo
- 5) Medianamente de Acuerdo
- 4) Ligeramente en Desacuerdo
- 3) Ligeramente de acuerdo
- 2) Medianamente de acuerdo
- 1) Totalmente de acuerdo

3.2.2 .2 Distribución de la variable con sus respectivas dimensiones

VARIABLE: MOTIVACIÓN	(X)
DIMENSIÓN: FISIOLÓGICAS	(X.1)
INDICADOR: ESTADO DE ÁNIMO	(X.1.1)

Ítem:

13. Se siente cómodo con su horario de trabajo

Tabla 5

Estadísticos

Se siente cómodo con su horario de trabajo

N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		4,90

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 6 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Estado de ánimo

Se siente cómodo con su horario de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	3	7,5	7,5	7,5
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	2	5,0	5,0	12,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	4	10,0	10,0	22,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	18	45,0	45,0	67,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	13	32,5	32,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

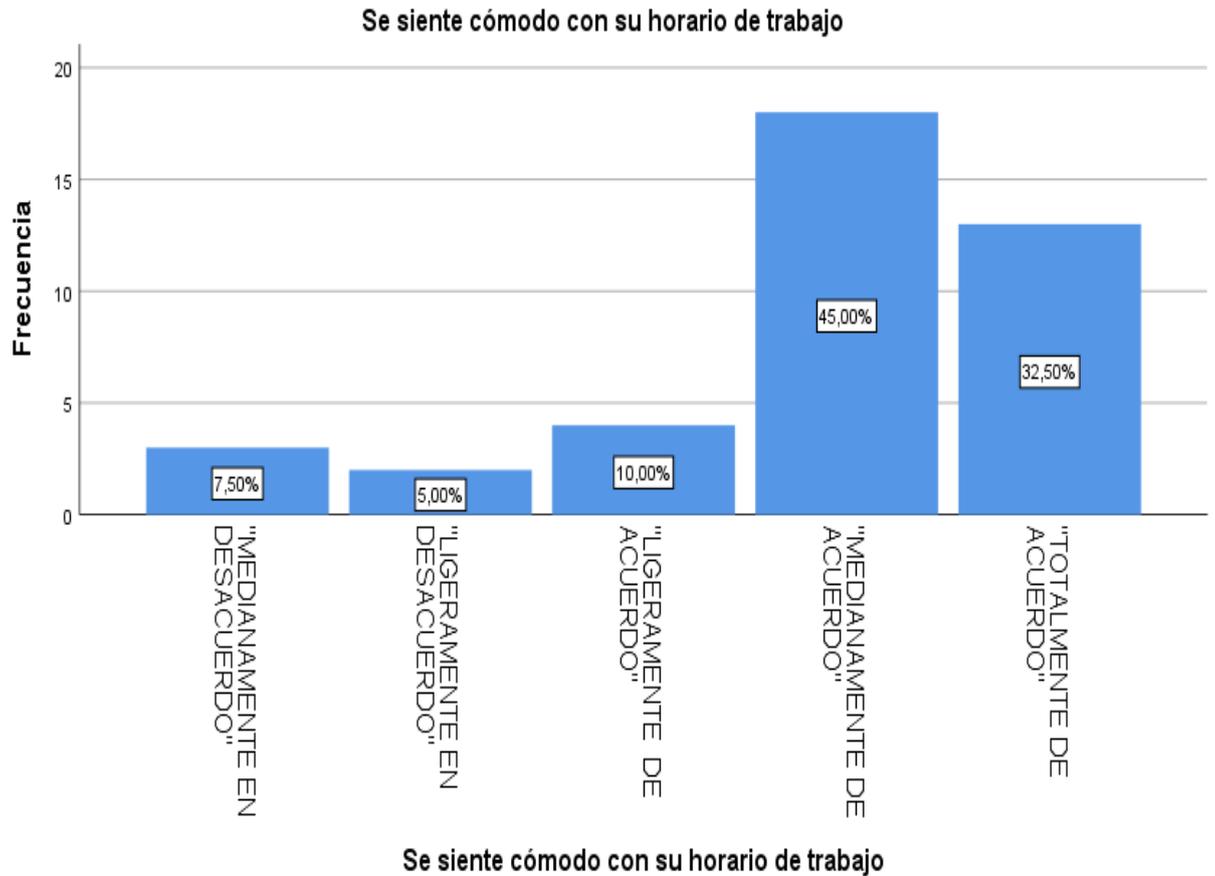


Figura 5 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Estado de ánimo
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 06, se demuestra que el 45 % de los colaboradores de Fonoluz se encuentran medianamente de acuerdo, al sentirse cómodos con el horario de trabajo, el cual permite desarrollar funciones laborales con eficiencia

Ítem:

18. Me siento con ánimo y energía para realizar mi trabajo

Variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Estado de ánimo

Tabla 7 Me siento con ánimo y energía para realizar mi trabajo

Estadísticos

Me siento con ánimo y energía para realizar mi trabajo

N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		4,50

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 8 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Estado de ánimo

Me siento con ánimo y energía para realizar mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"TOTALMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	2,5
	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	3	7,5	7,5	10,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	2	5,0	5,0	15,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	11	27,5	27,5	42,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	15	37,5	37,5	80,0
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	8	20,0	20,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

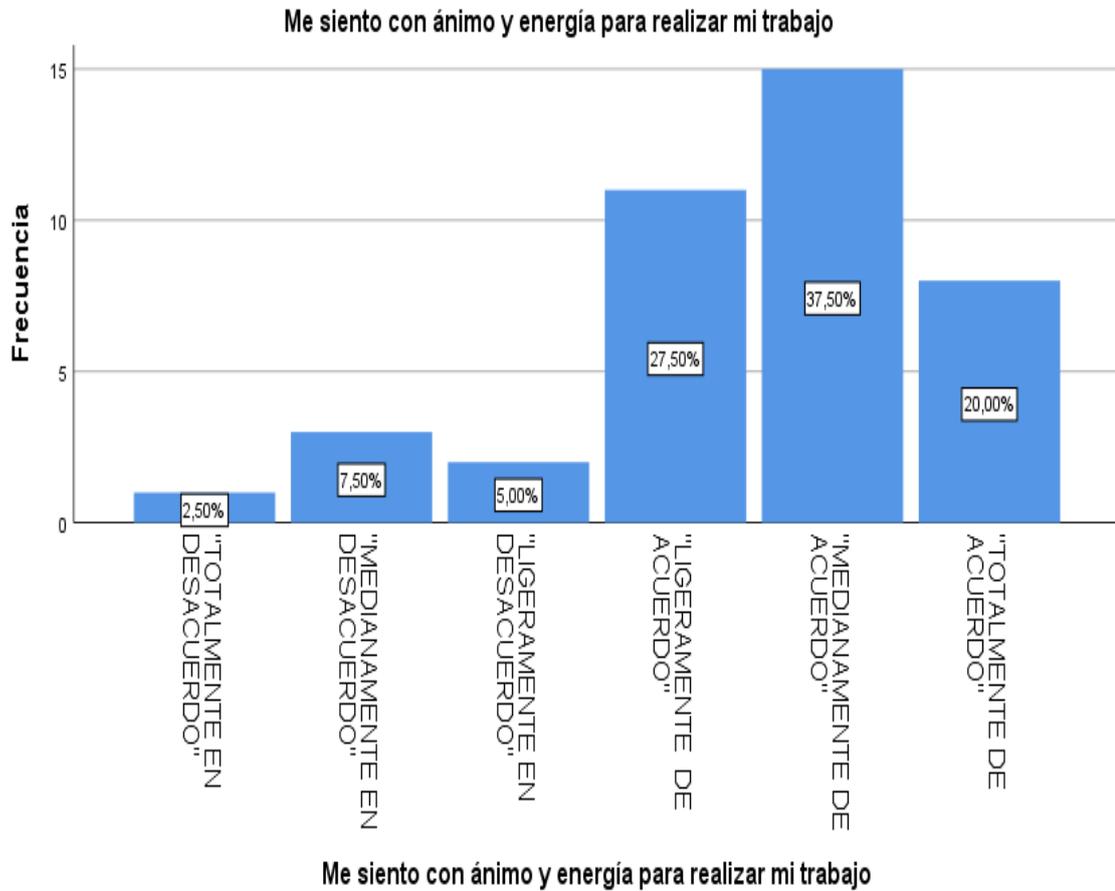


Figura 6 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Estado de ánimo

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 08, se demuestra que el 37.5% se encuentra medianamente de acuerdo, a la afirmación de sentirse con ánimo y energía para realizar sus funciones laborales en la empresa.

VARIABLE: MOTIVACIÓN (X)

DIMENSIÓN: FISIOLÓGICAS (X.1)

INDICADOR: COMPENSACIÓN (X.1.2)

Ítem:

14. Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas

Tabla 9 Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación

Estadísticos		
		14. Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas
N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		4,45

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 10 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación

Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"TOTALMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	2,5
	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	5,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	3	7,5	7,5	12,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	17	42,5	42,5	55,0
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	10	25,0	25,0	80,0
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

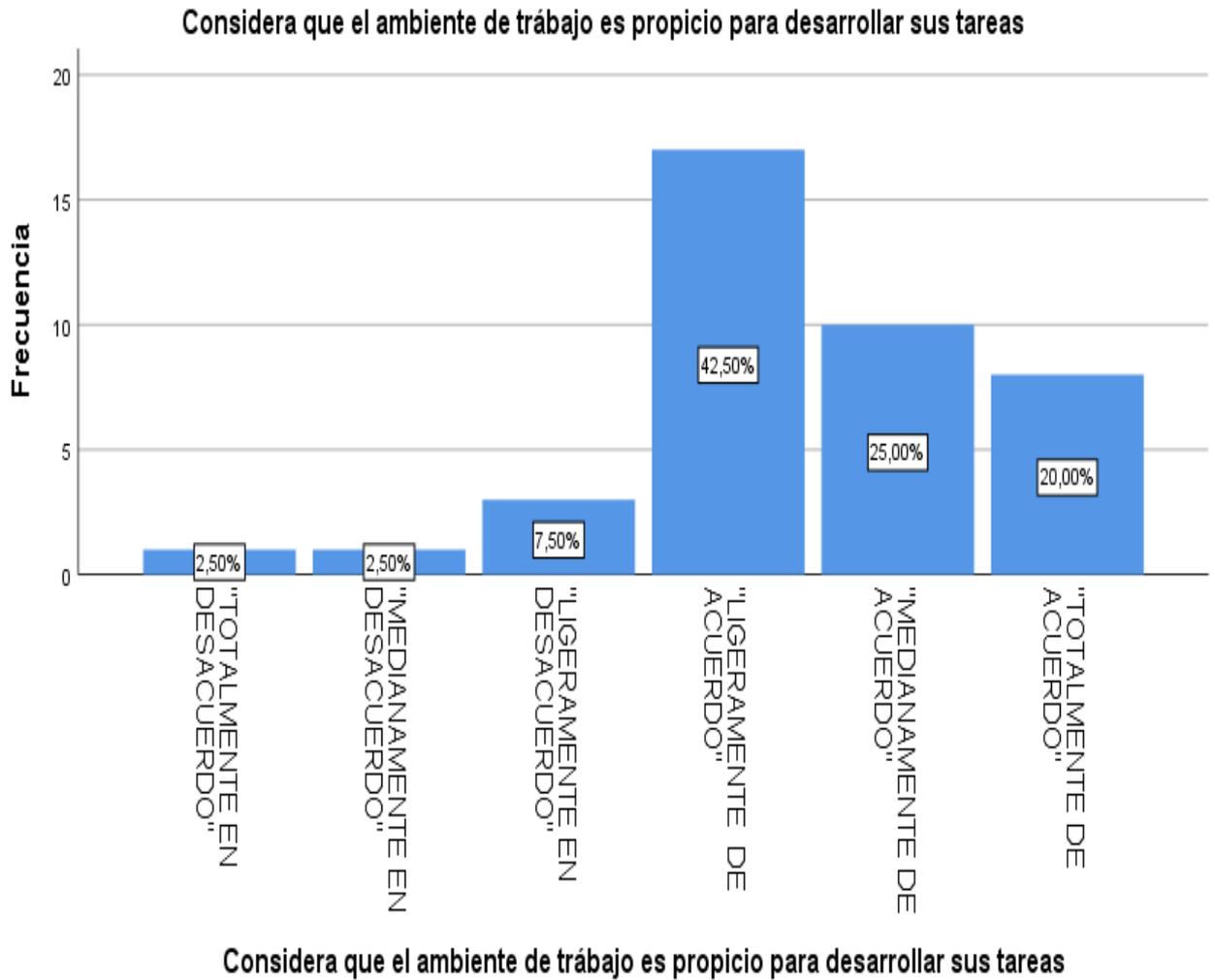


Figura 7 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N°10, se demuestra que el 42.5% de colaboradores de Fonoluz, indicaron que se encuentran ligeramente de acuerdo con que el ambiente de trabajo sean las adecuado para realizar su trabajo

Ítem:

19. Considero que la carga laboral corresponde al salario que recibo a cambio

Tabla 11 Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación

Estadísticos		
		19. Considero que la carga laboral corresponde al salario que recibo a cambio
N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		4,22

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 12 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación

Considero que la carga laboral corresponde al salario que recibo a cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"TOTALMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	2,5
	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	4	10,0	10,0	12,5
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	5	12,5	12,5	25,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	13	32,5	32,5	57,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	9	22,5	22,5	80,0
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

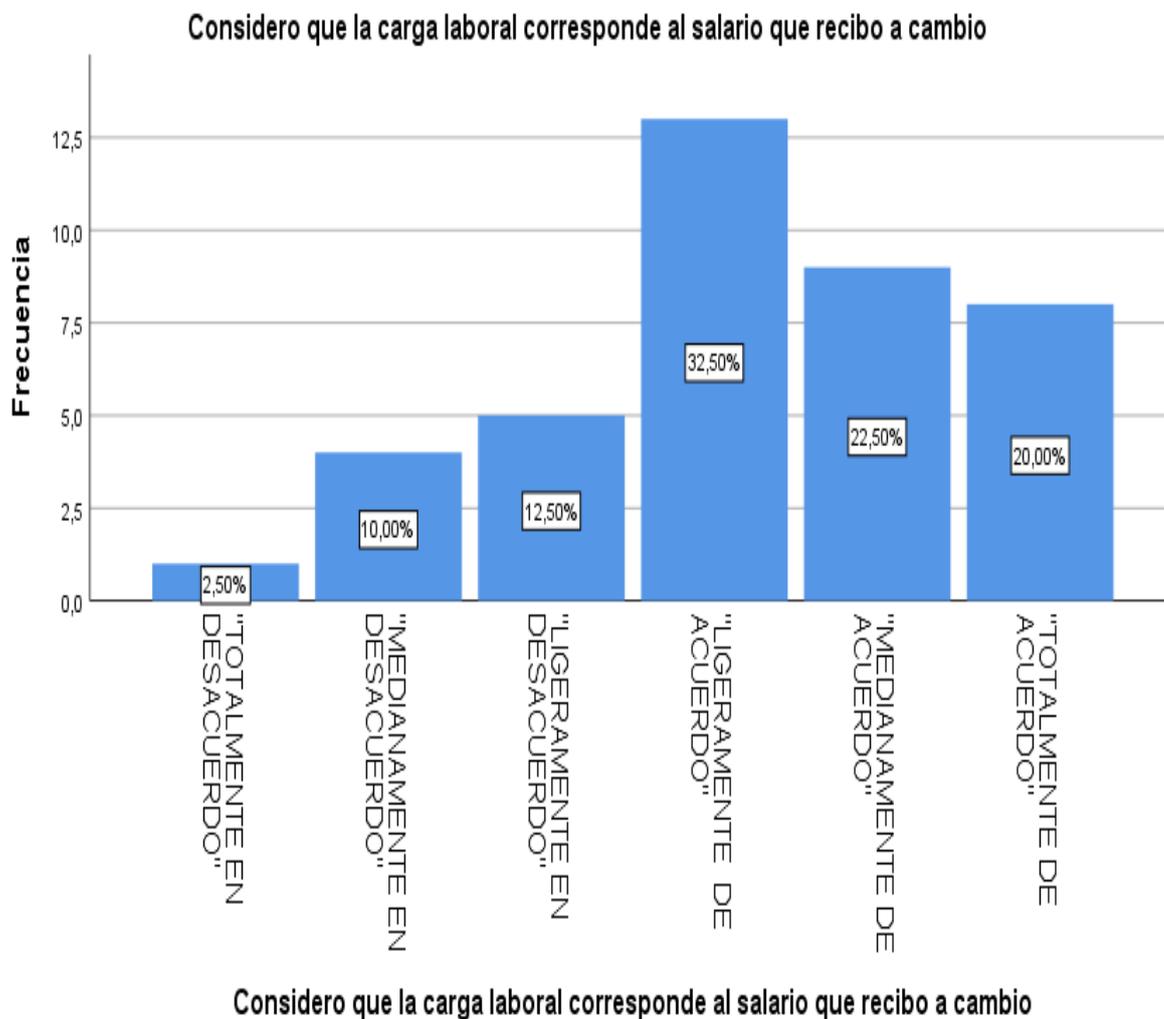


Figura 8 : Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Necesidades Fisiológicas, Indicador: Compensación

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 12, el 32.5% de los colaboradores de Fonoluz, se mostraron ligeramente de acuerdo con que la carga laboral corresponda al salario que reciben a cambio.

VARIABLE: MOTIVACIÓN (X)
 DIMENSIÓN: SEGURIDAD (X.2)
 INDICADOR: CONFIANZA (X.2.1)

Ítem:

15. Siento que recibo una adecuada capacitación

Tabla 13

Estadísticos		Siento que recibo una adecuada capacitación
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,40

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 14 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Confianza

Siento que recibo una adecuada capacitación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"TOTALMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	2,5
	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	5,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	7	17,5	17,5	22,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	8	20,0	20,0	42,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	18	45,0	45,0	87,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	5	12,5	12,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

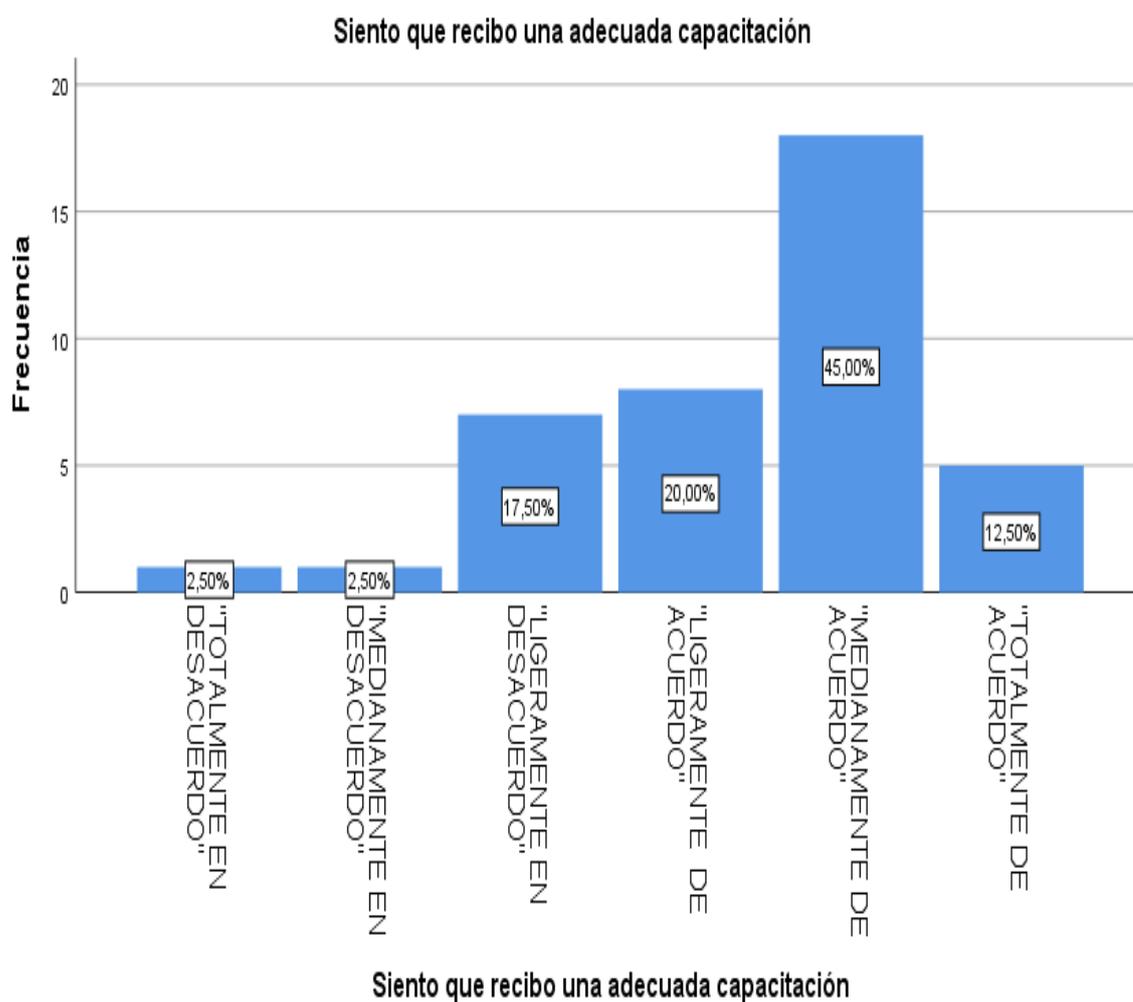


Figura 9 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Confianza

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 14, el 45% de los colaboradores de Fonoluz mencionaron encontrarse medianamente de acuerdo con recibir una adecuada capacitación para transmitir información a los clientes.

Ítem:

17. Las herramientas que me proporcionan son las adecuadas para desarrollar mi trabajo.

Tabla 15

Estadísticos		
Las herramientas que me proporcionan, son las adecuadas para desarrollar mi trabajo		
N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		4,65

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 16 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad,

Las herramientas que me proporcionan, son las adecuadas para desarrollar mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	2	5,0	5,0	5,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	3	7,5	7,5	12,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	10	25,0	25,0	37,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	17	42,5	42,5	80,0
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	8	20,0	20,0	100,0
	Total		40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

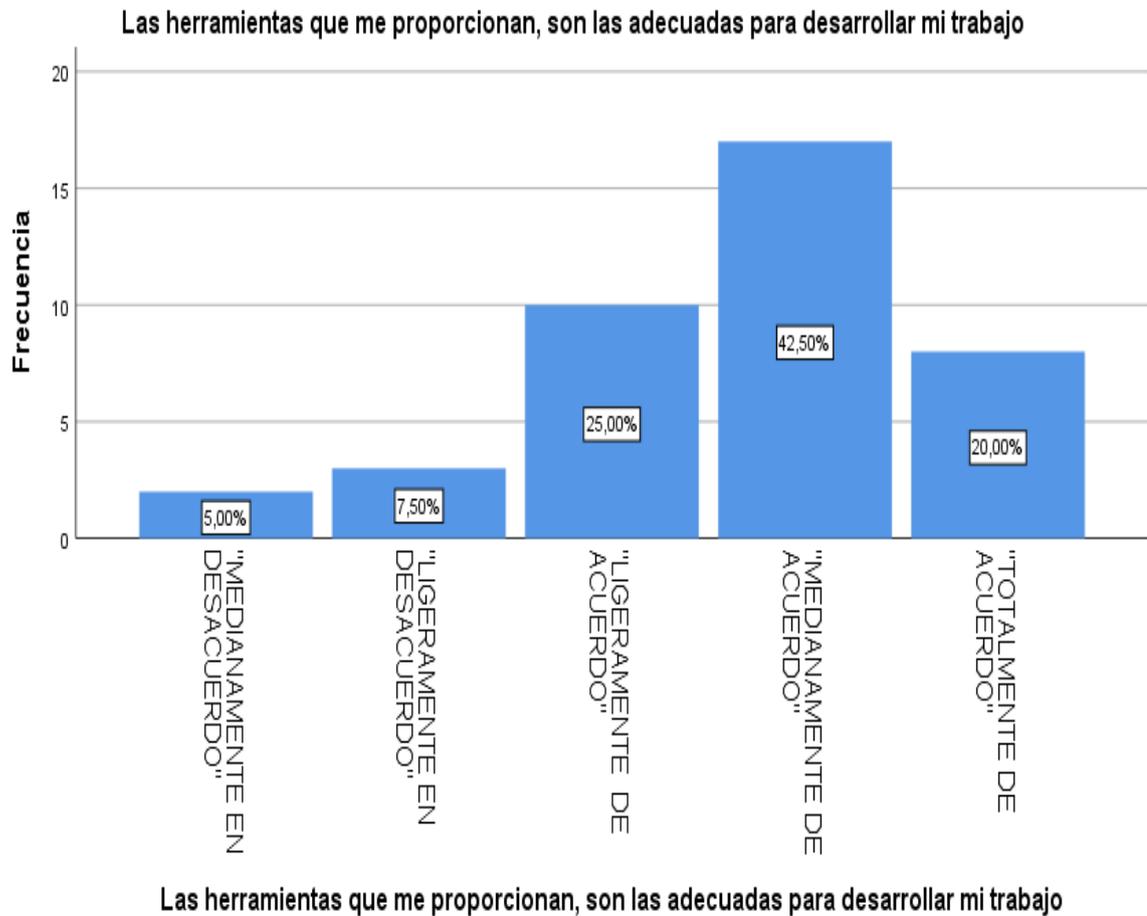


Figura 10 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Confianza.

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 16, el 42.5 % de los colaboradores de Fonoluz indicaron que las herramientas con el que cuentan en el trabajo son adecuados para desarrollar sus funciones

VARIABLE: MOTIVACIÓN (X)

DIMENSIÓN: SEGURIDAD (X.2)

INDICADOR: RESPALDO (X.2.2)

Ítems:

16. Me siento seguro en mi ambiente de trabajo

Tabla 17

Estadísticos		Me siento seguro en mi ambiente de trabajo
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,53

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 18 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Respaldo

Me siento seguro en mi ambiente de trabajo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	4	10,0	10,0	10,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	4	10,0	10,0	20,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	7	17,5	17,5	37,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	17	42,5	42,5	80,0
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

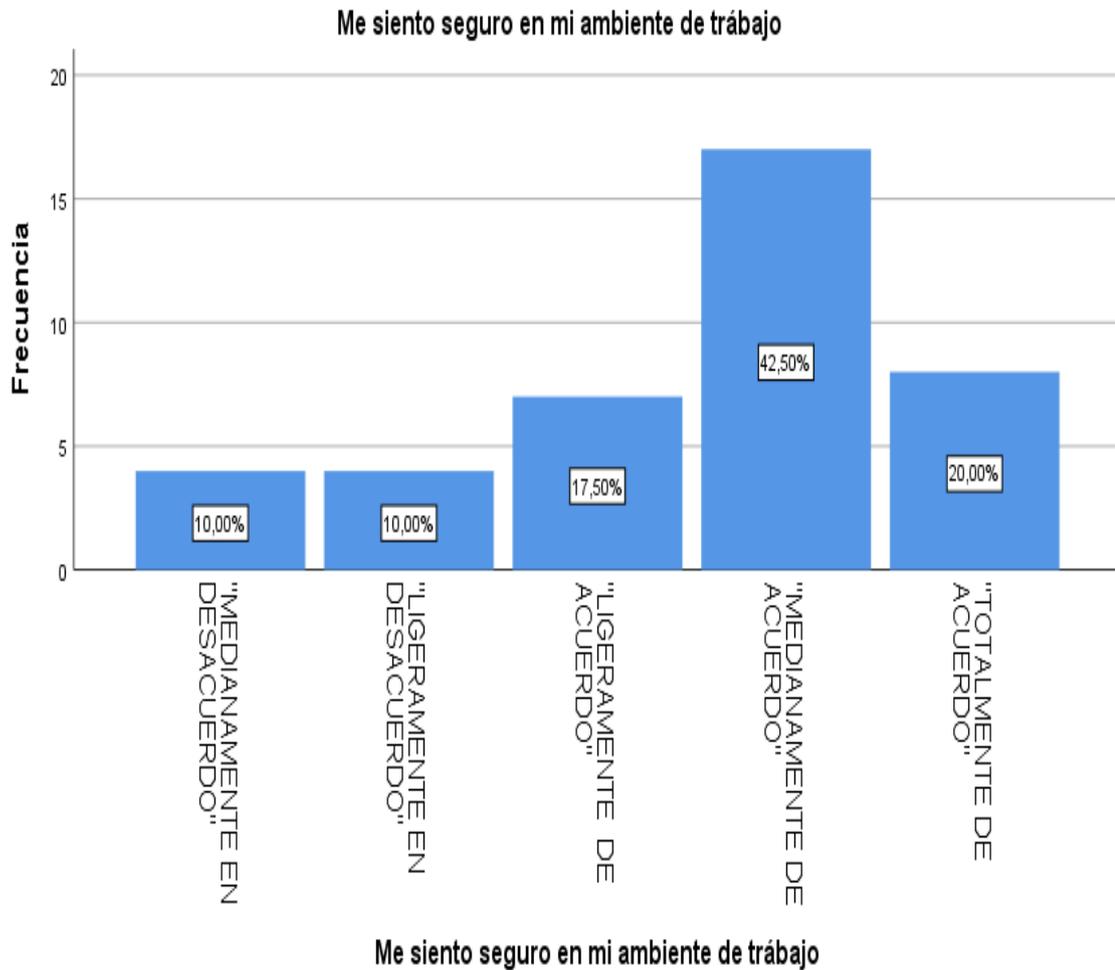


Figura 11 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Respaldo
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 18, el 42.5 % los colaboradores de Fonoluz indicaron sentirse medianamente de acuerdo ante la afirmación de sentirse seguros en su ambiente de trabajo y un 20% completamente de acuerdo.

Ítem:

20. Cuando he tenido algún problema, mi jefe ha mostrado un sincero interés por ayudarlo a solucionarlo

Tabla 19

Estadísticos		
Cuando ha tenido algún problema, mi jefe muestra un sincero interés por ayudarlo a solucionarlo		
N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		4,40

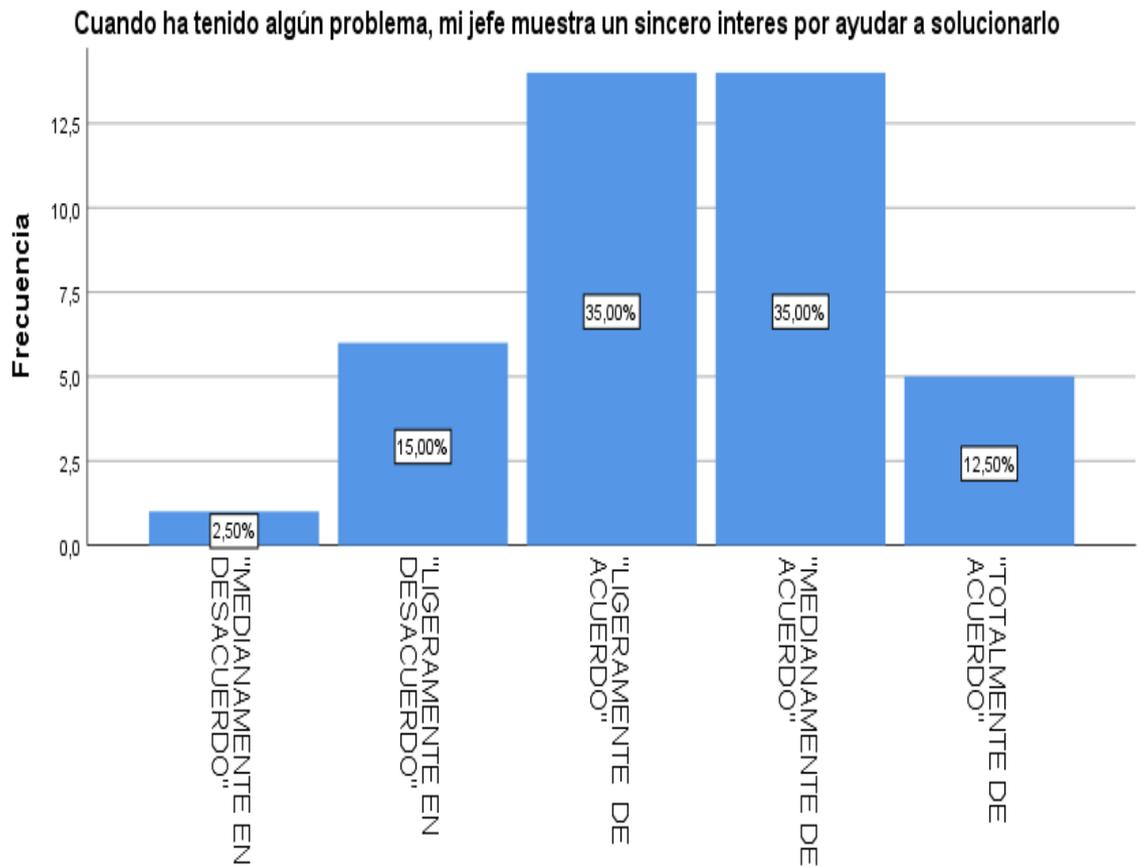
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 20 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Respaldo

Cuando ha tenido algún problema, mi jefe muestra un sincero interés por ayudarlo a solucionarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	2,5
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	6	15,0	15,0	17,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	14	35,0	35,0	52,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	14	35,0	35,0	87,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	5	12,5	12,5	100,0
	Total		40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)



Quando ha tenido algún problema, mi jefe muestra un sincero interes por ayudar a solucionarlo

Figura 12 Distribución agrupada de variable Independiente: motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Respaldo

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la figura N° 12, los colaboradores de Fonoluz mencionaron respuestas neutrales, coincidiendo en un 35% en las alternativas ligeramente de acuerdo y medianamente de acuerdo para demostrar el apoyo que reciben por parte de los superiores a la hora de tomar decisiones.

VARIABLE: MOTIVACIÓN

(X)

DIMENSIÓN: SOCIAL

(X.3)

INDICADOR: COMPAÑERISMO

(X.3.1)

Ítems:

02. Considera que en la empresa fomenta el compañerismo y la unión en los trabajadores

Tabla 21

Estadísticos		
Considera que la empresa fomenta el compañerismo y unión de los trabajadores		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,60

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 22 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Compañerismo

Considera que la empresa fomenta el compañerismo y unión de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	2	5,0	5,0	5,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	5	12,5	12,5	17,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	7	17,5	17,5	35,0
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	19	47,5	47,5	82,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

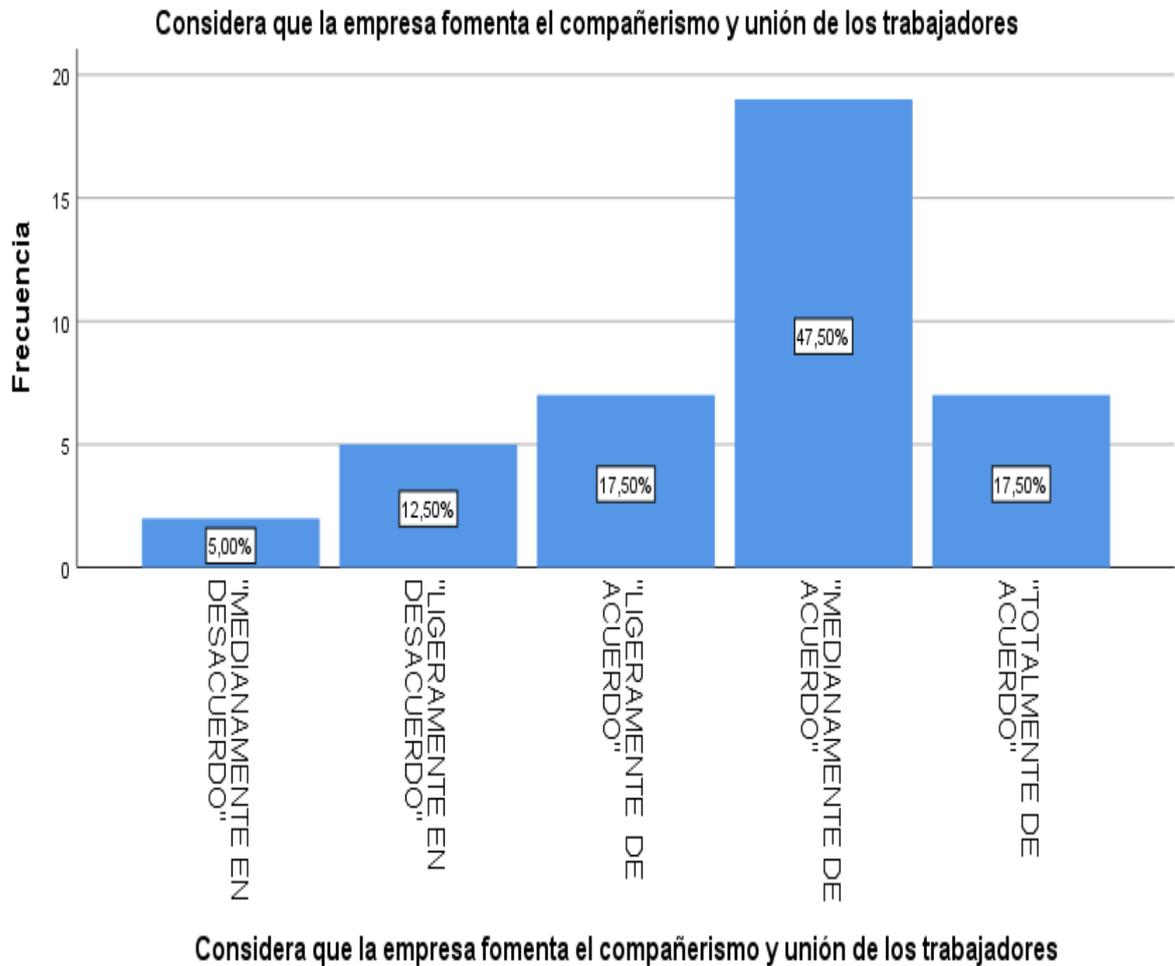


Figura 13 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Compañerismo
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 22, el los colaboradores de Fonoluz 47.5% se encuentra medianamente de acuerdo que la empresa si fomenta el compañerismo y unión entre los integrantes.

Ítem:

03. Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables

Tabla 23

Estadísticos		
Las relaciones con mis compañeros son agradables		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	5,08

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 24 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Compañerismo

Las relaciones con mis compañeros son agradables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	2	5,0	5,0	5,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	7	17,5	17,5	22,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	17	42,5	42,5	65,0
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

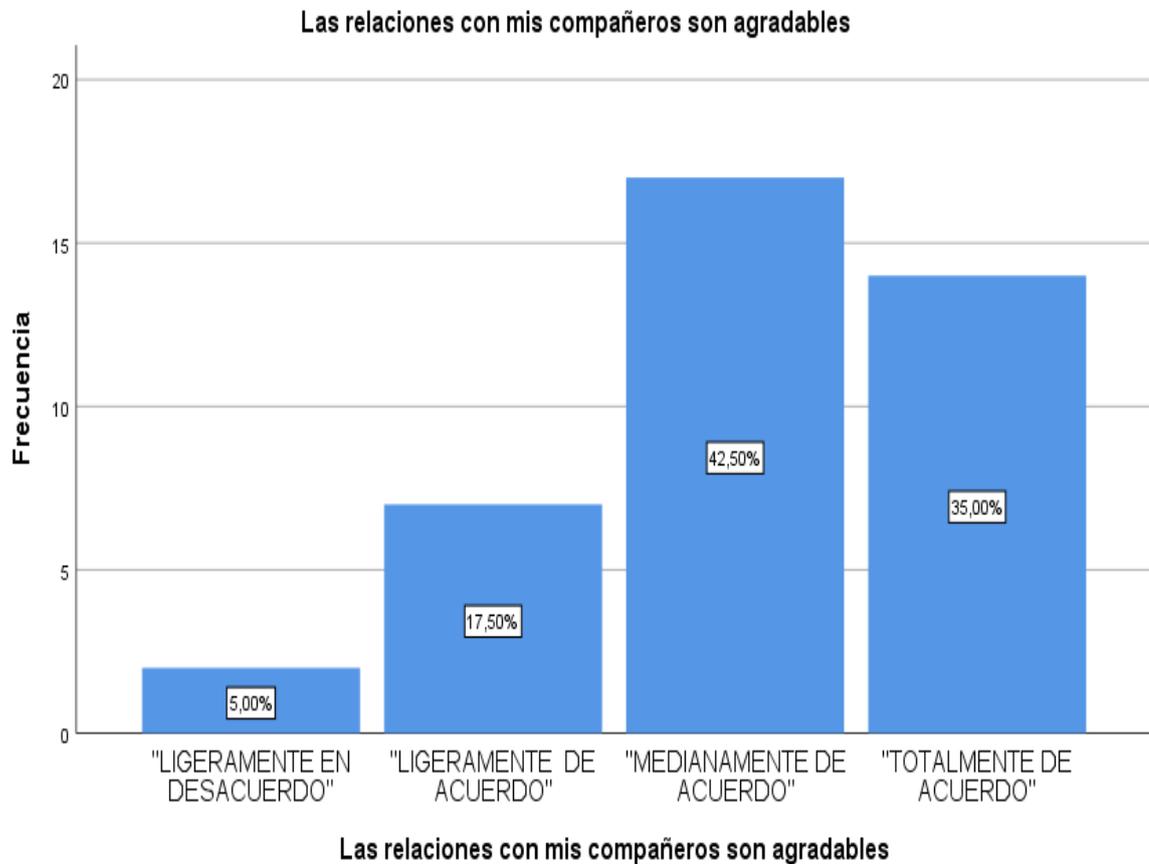


Figura 14 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Compañerismo
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 24, el 42.5% medianamente de acuerdo y 35.00% completamente de acuerdo, estos resultados son favorables al evaluar las relaciones entre compañeros

Ítem:**25. Recibo buen trato de mis compañeros y mis superiores****Tabla 25**

Estadísticos		
Recibo buen trato de mis compañeros y mis superiores		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	5,18

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 26 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Compañerismo

Recibo buen trato de mis compañeros y mis superiores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	2,5
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	5,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	6	15,0	15,0	20,0
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	14	35,0	35,0	55,0
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	18	45,0	45,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

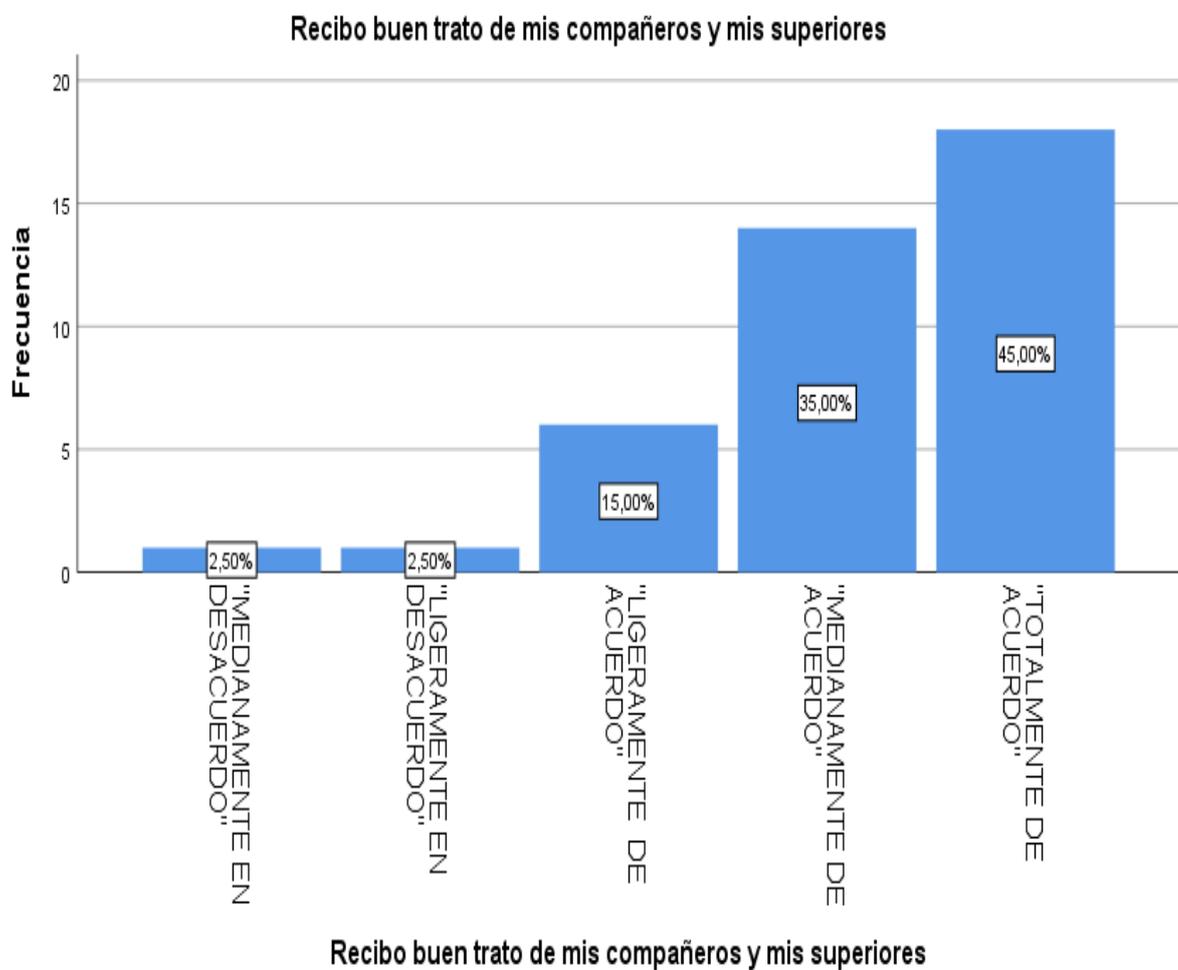


Figura 15 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Compañerismo.
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la figura N° 15, nos encontramos un favorable 45% de los colaboradores de Fonoluz, se encuentran completamente de acuerdo que las relaciones entre compañeros y con superiores son buenos.

Ítem:

26. Considero que son necesarios las necesidades de integración

Tabla 27

Estadísticos		
Considero que son necesarias las actividades de integración		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,95

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 28 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Compañerismo

Considero que son necesarias las actividades de integración					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	3	7,5	7,5	7,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	10	25,0	25,0	32,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	13	32,5	32,5	65,0
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

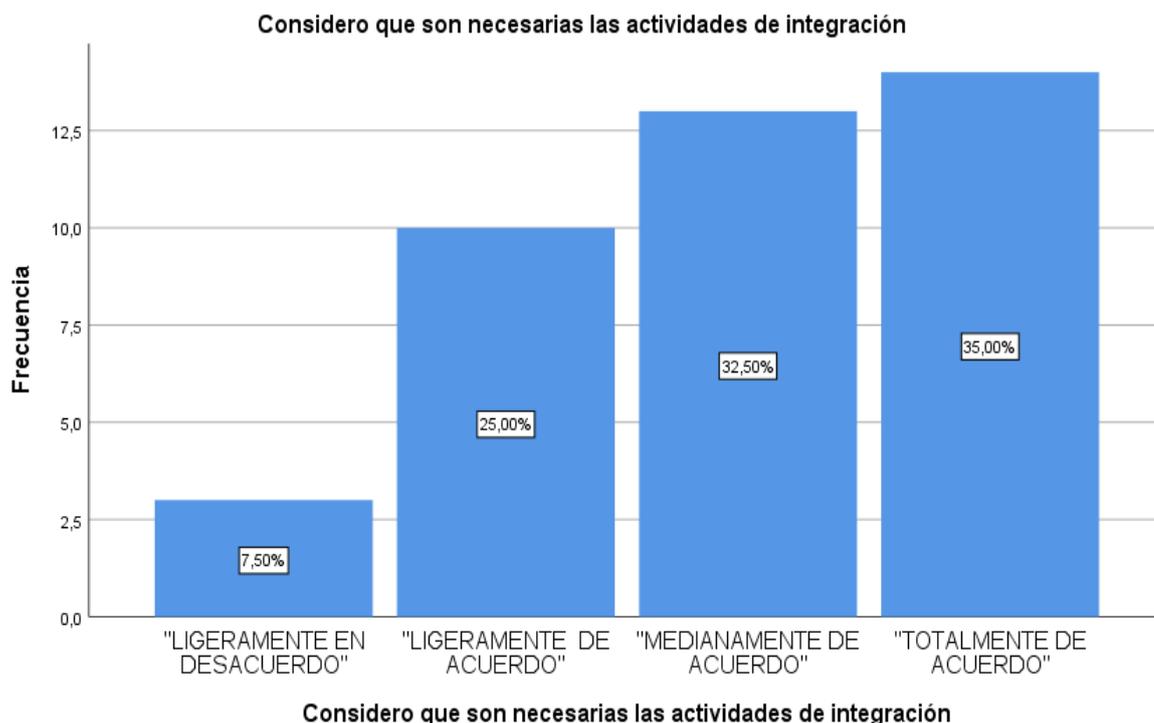


Figura 16 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Compañerismo
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la figura N° 16, ante la consulta de considerar si es necesario las actividades de integración, los colaboradores fueron neutrales al responder, sin embargo predominó un 35% que se encontraba completamente de acuerdo.

Los mencionados resultados determinan que al evaluar el nivel de compañerismo entre los colaboradores del área Fonoluz, son óptimos para desarrollar funciones, lógicamente es un factor importante que mantiene motivados a los integrantes que conforman el área en evaluación

VARIABLE: MOTIVACIÓN

(X)

DIMENSIÓN: SOCIAL

(X.3)

INDICADOR: COMUNICACIÓN

(X.3.2)

Ítem:

4. El trato de mi jefe es respetuoso

Tabla 29

Estadísticos		
El trato de mi jefe es respetuoso		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,88

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 30 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Seguridad, Indicador: Comunicación

El trato de mi jefe es respetuoso					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	2	5,0	5,0	5,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	10	25,0	25,0	30,0
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	19	47,5	47,5	77,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

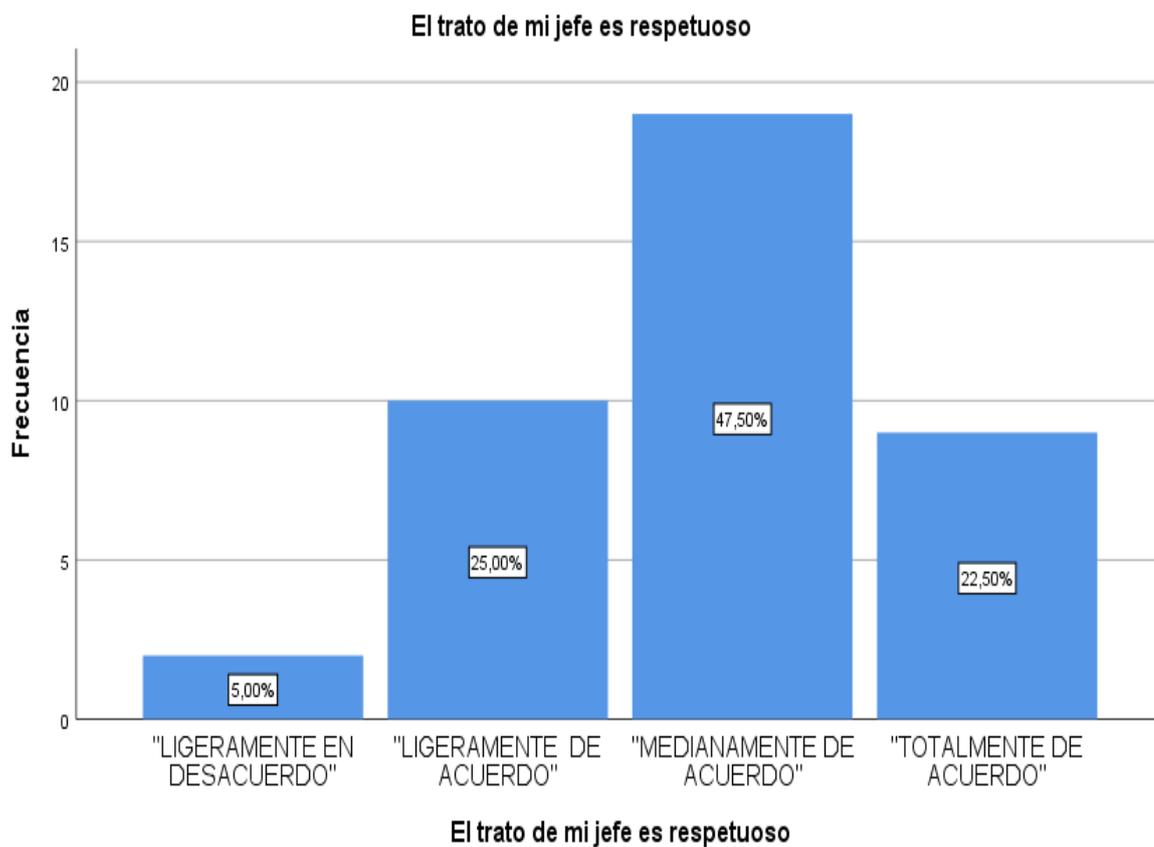


Figura 17 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Comunicación
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 30, se consulta si el trato del jefe hacia los colaboradores es respetuoso, donde se corroboró que 47.5% de los colaboradores están medianamente de acuerdo y un mínimo 5% se encuentra en ligeramente en desacuerdo.

Ítem:

5. Considera que ante algún problema, toman en cuenta su plan de solución

Tabla 31

Estadísticos		
Considera que ante algún problema, toma en cuenta su plan de solución		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,43

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 32 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Comunicación

Considera que ante algún problema, toma en cuenta su plan de solución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	4	10,0	10,0	10,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	3	7,5	7,5	17,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	15	37,5	37,5	55,0
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	8	20,0	20,0	75,0
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	10	25,0	25,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

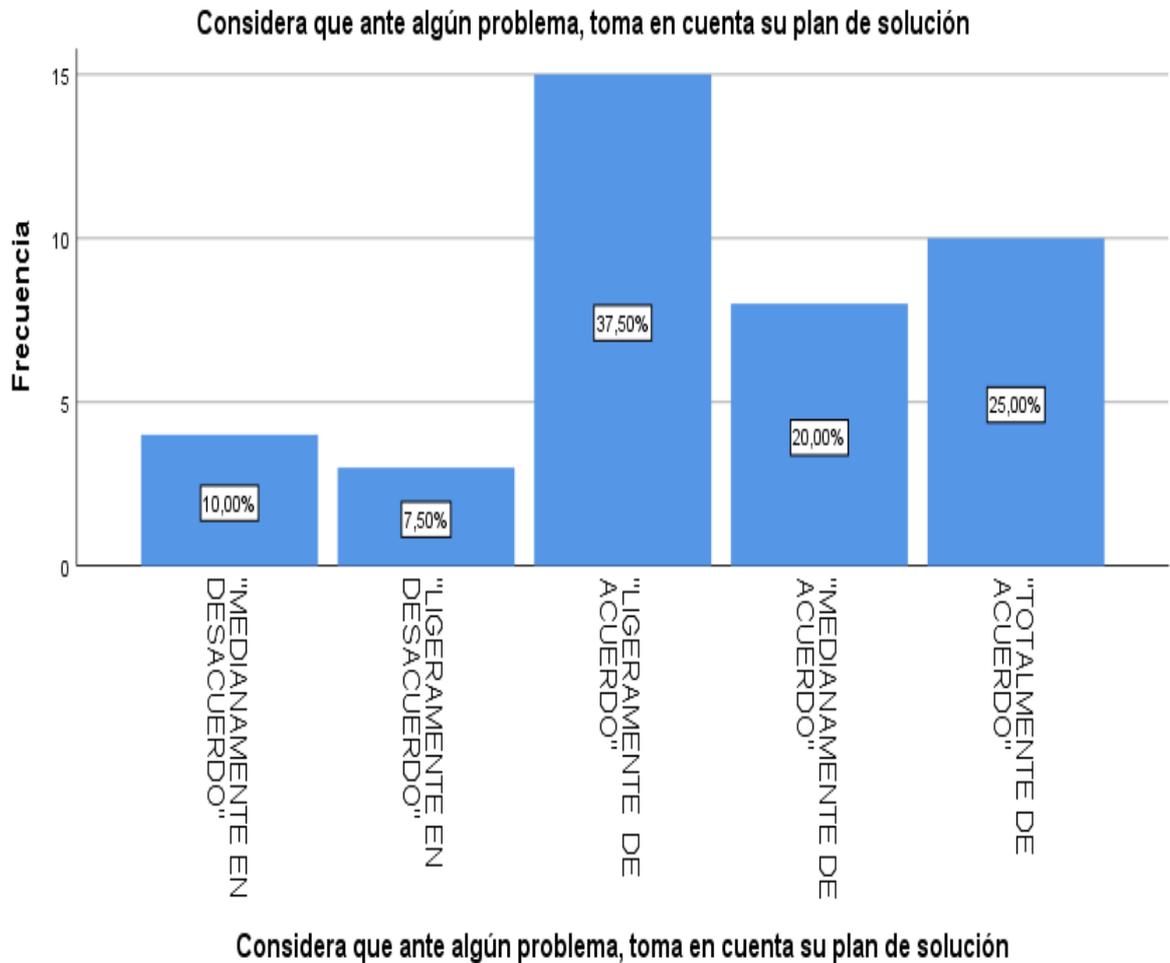


Figura 18 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Comunicación
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N°32, se determina si los colaboradores de Fonoluz sienten que se toman en cuenta sus planes de solución ante el manejo de situaciones críticas, un 37.5% se encuentra ligeramente de acuerdo.

Ítem:

20. Cuando he tenido algún problema, mi jefe ha mostrado un sincero interés por ayudarlo a solucionarlo

Tabla 33

Estadísticos		
Cuando ha tenido algún problema, mi jefe muestra un sincero interés por ayudarlo a solucionarlo		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,40

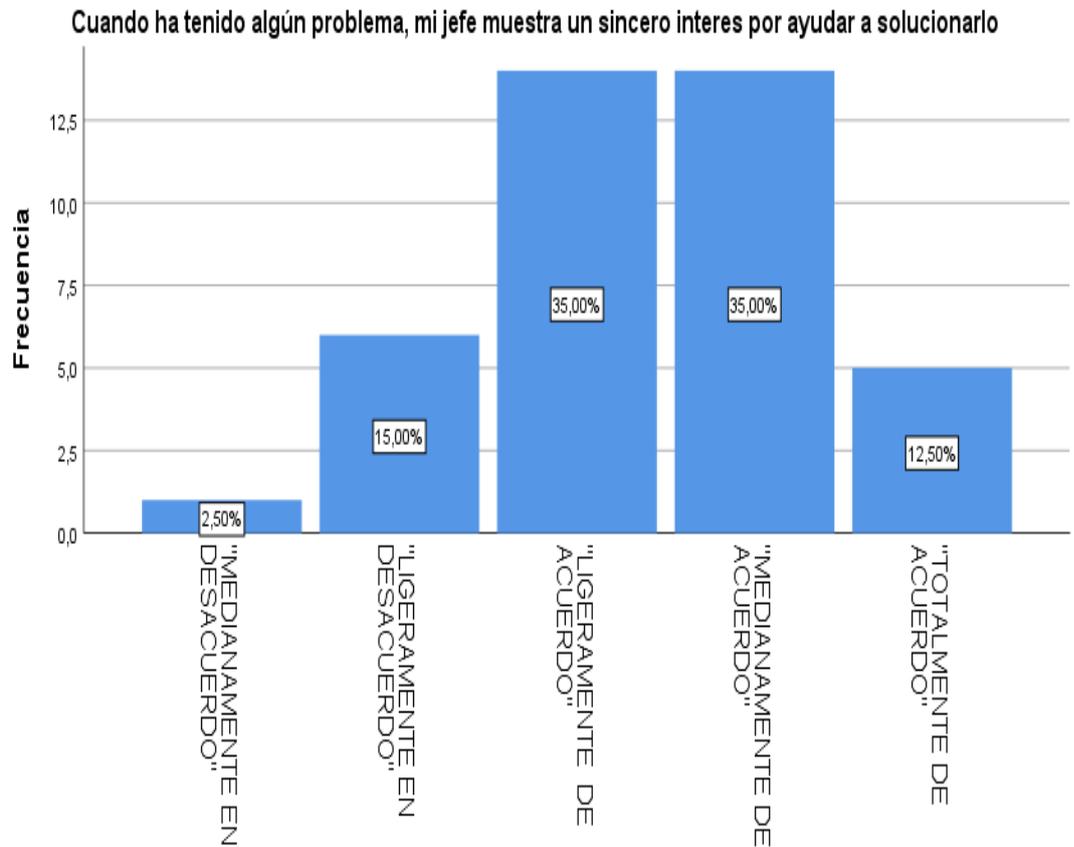
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 34 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Comunicación

Cuando ha tenido algún problema, mi jefe muestra un sincero interés por ayudarlo a solucionarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	2,5
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	6	15,0	15,0	17,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	14	35,0	35,0	52,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	14	35,0	35,0	87,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)



Quando ha tenido algún problema, mi jefe muestra un sincero interes por ayudar a solucionarlo

Figura 19 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Social, Indicador: Comunicación

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 34, los resultados se demostraron algo parciales al considerar si su jefe ha mostrado un sincero interés por ayudar cuando los colaboradores se han encontrado ante algún problema, con un 35% ligeramente de acuerdo y un 35% medianamente de acuerdo.

VARIABLE: MOTIVACIÓN

(X)

DIMENSIÓN: ESTIMA

(X.4)

INDICADOR: DESEO DE SUPERACIÓN

(X.4.1)

Ítems:

6. Mi trabajo me permite desarrollar mis competencias laborales

Tabla 35

Estadísticos		
Mi trabajo permite desarrollar mis competencias laborales		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4.40

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 36 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Deseo de superación

Mi trabajo permite desarrollar mis habilidades laborales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"TOTALMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	2,5
	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	5,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	4	10,0	10,0	15,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	12	30,0	30,0	45,0
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	19	47,5	47,5	92,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

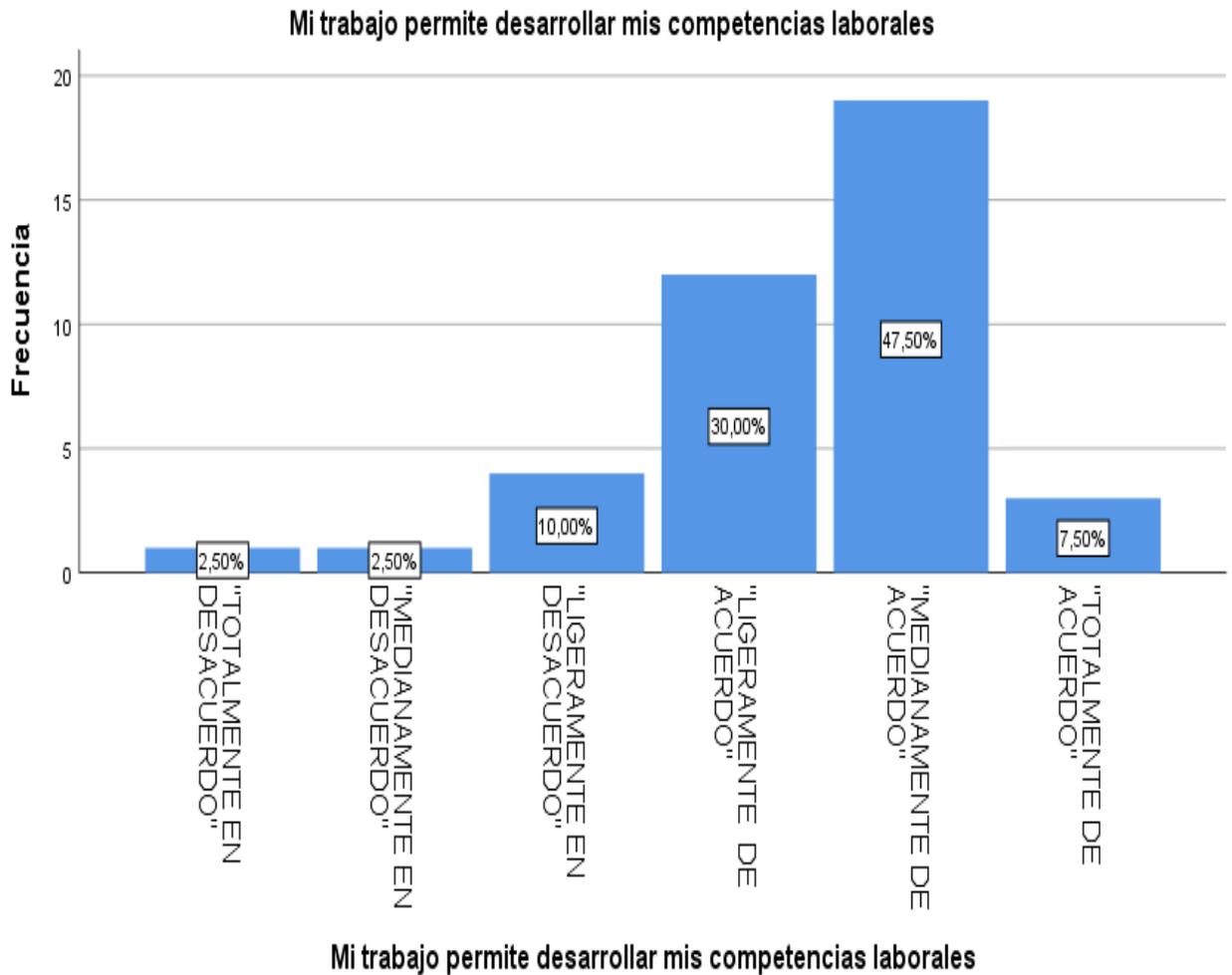


Figura 20 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Estado de superación
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 36, se observa el 47.5% de los colaboradores de Fonoluz se encuentra medianamente de acuerdo al indicar que sus funciones le permiten desarrollar sus competencias laborales.

Ítem:

7. Recibo algún incentivo cuando hago un trabajo bien echo

Tabla 37

Estadísticos		
Recibo algún incentivo cuando hago un trabajo bien echo		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	3,88

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 38 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Deseo de superación

Recibo algún incentivo cuando hago un trabajo bien echo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	6	15,0	15,0	15,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	8	20,0	20,0	35,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	16	40,0	40,0	75,0
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	5	12,5	12,5	87,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

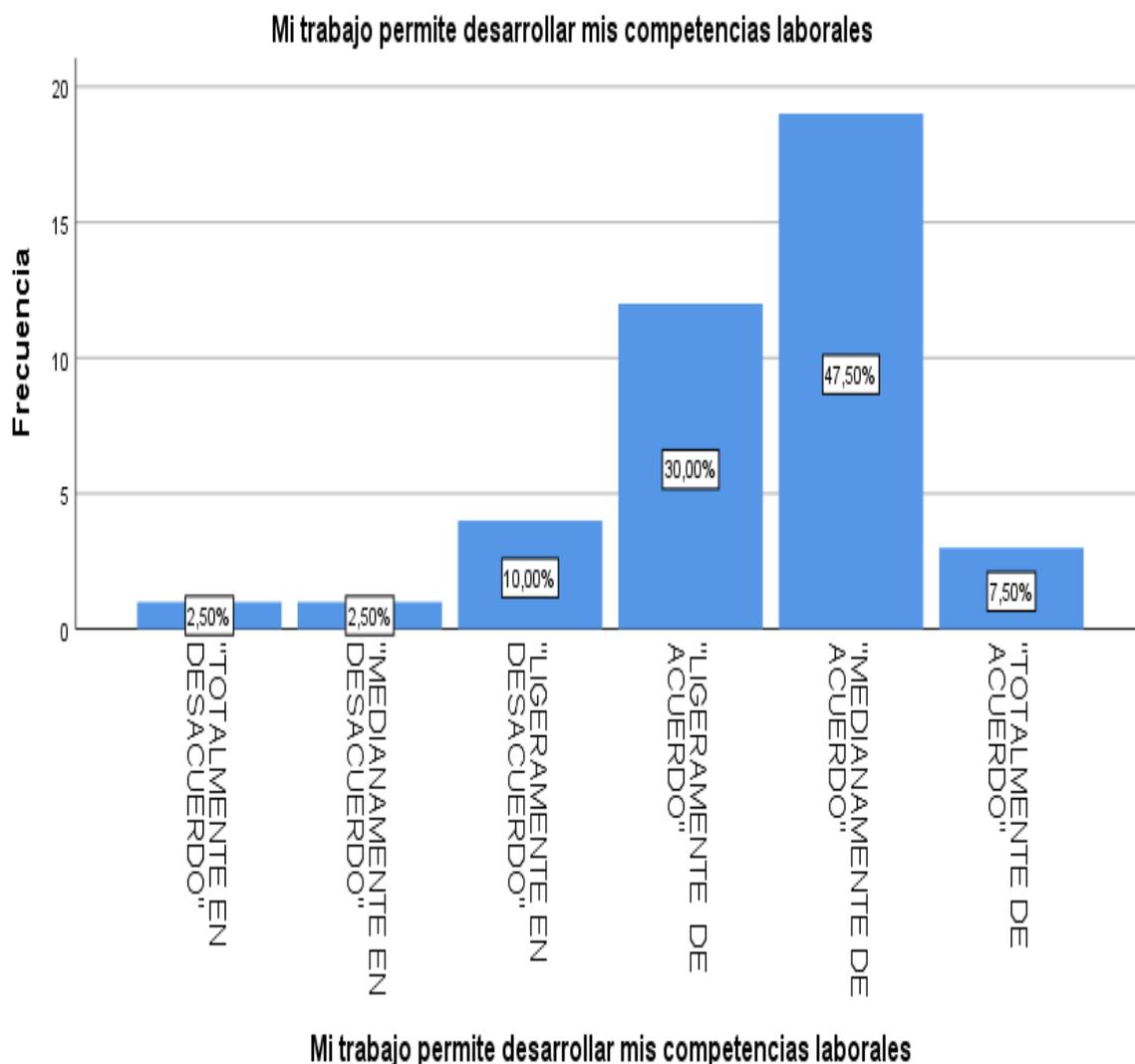


Figura 21 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Estado de superación
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 38, se evalúa si los colaboradores reciben algún incentivo como reconocimiento a su desempeño, el 40% se encuentra ligeramente de acuerdo y un 20% ligeramente en desacuerdo.

Ítem:

8. La empresa me ofrece oportunidades para crecer en la organización

Tabla 39

Estadísticos

La empresa me
ofrece oportunidades
para crecer en la
organización

N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	3,83

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 40 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Deseo de superación

La empresa me ofrece oportunidades para crecer en la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"TOTALMENTE EN DESACUERDO"	2	5,0	5,0	5,0
	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	7	17,5	17,5	22,5
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	10	25,0	25,0	47,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	5	12,5	12,5	60,0
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	9	22,5	22,5	82,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

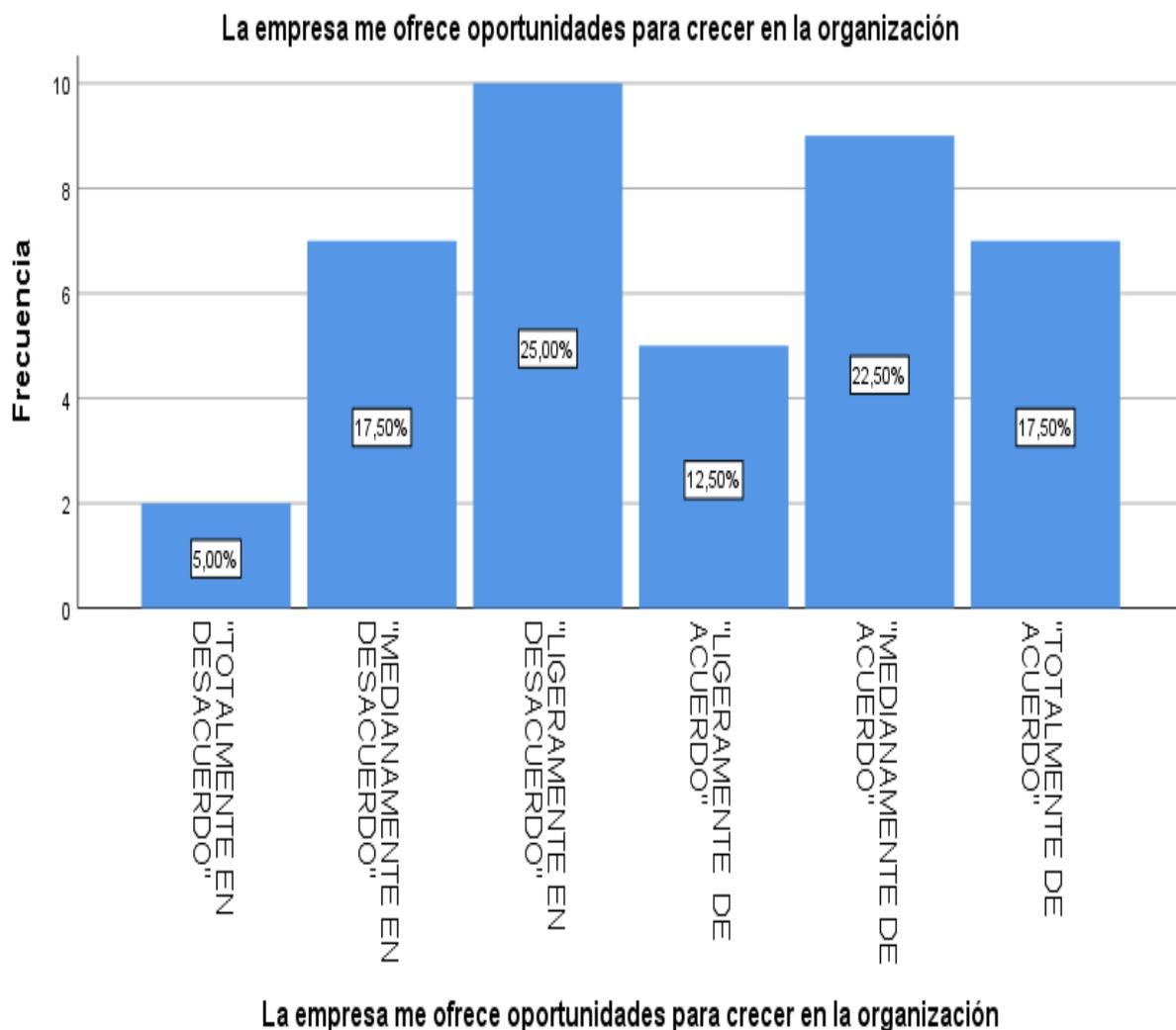


Figura 22 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Estado de superación
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 40, Los colaboradores de Fonoluz se encuentran neutrales al responder este criterio, obtuvimos un 10% ligeramente en desacuerdo, un 9% medianamente de acuerdo y un 7% medianamente en desacuerdo.

Ítem:

10. Considero que el estilo de organización es participativo

Tabla 41

Estadísticos		
Considero que el estilo de organización es participativo		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,33

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 42 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Deseo de superación

Considero que el estilo de organización es participativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	2	5,0	5,0	5,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	5	12,5	12,5	17,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	16	40,0	40,0	57,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	12	30,0	30,0	87,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

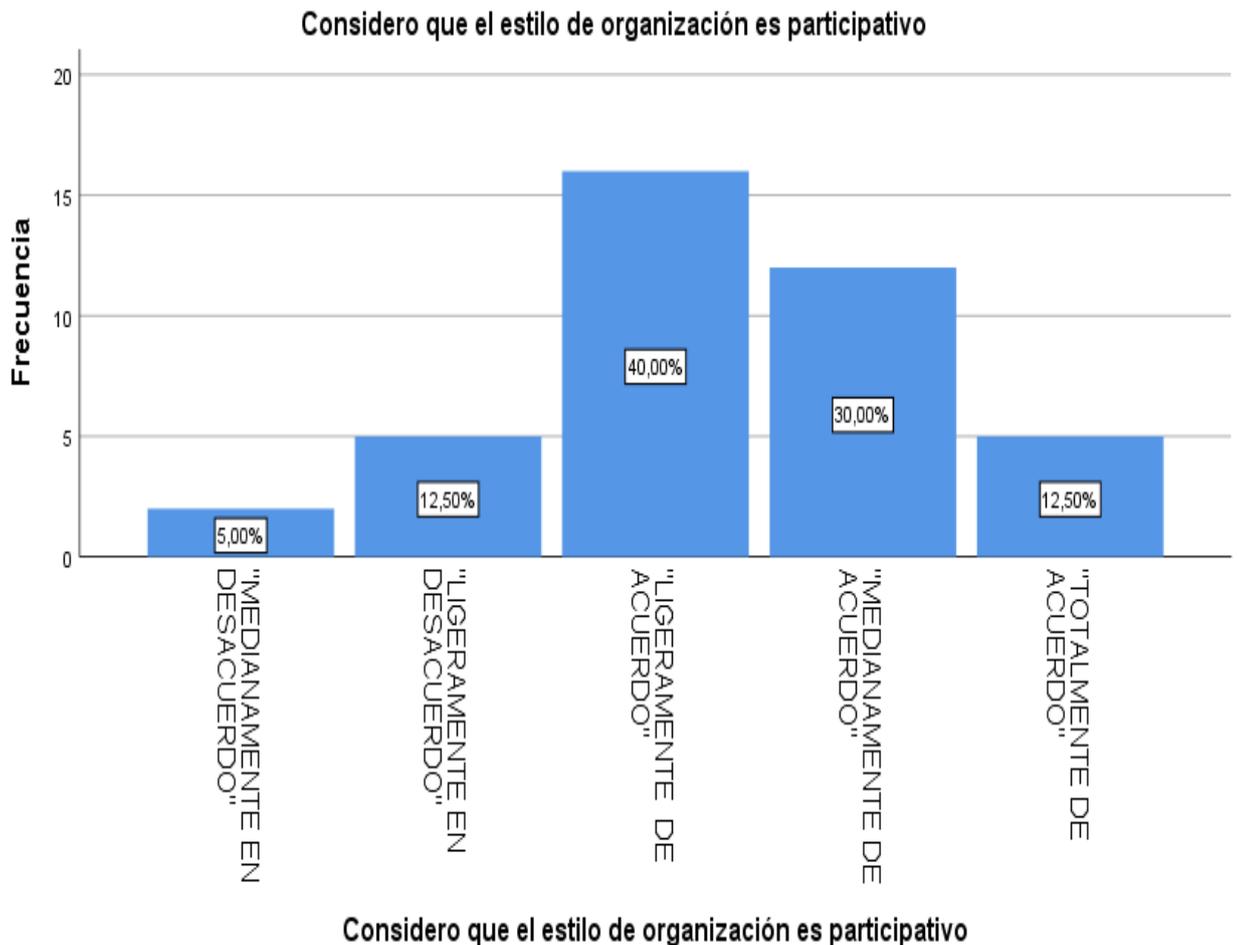


Figura 23 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Estima, Indicador: Estado de superación
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 42, se considera que la organización es de estilo participativo en un 40% ligeramente de acuerdo, por parte de los colaboradores y un 30% medianamente de acuerdo.

Si bien se evalúa el deseo de superación de los colaboradores, se concluye en promedio que la empresa es buena para desarrollar y fomentara aspiraciones en los integrantes, sin embargo esto no se cumpliría al momento de crecer dentro de la empresa, ya que por políticas no funcionan con una línea de carrera, el cual es un factor que desmotiva al colaborador y trunca este indicador.

VARIABLE: MOTIVACIÓN

(X)

DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN

(X.5)

INDICADOR: SATISFACCIÓN

(X.5.1)

Ítem:

1. Se siente motivado en su trabajo

Tabla 43

Estadísticos		
Me siento motivado en mi trabajo		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,63

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 44 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción

Me siento motivado en mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"TOTALMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	2,5
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	6	15,0	15,0	17,5
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	8	20,0	20,0	37,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	16	40,0	40,0	77,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

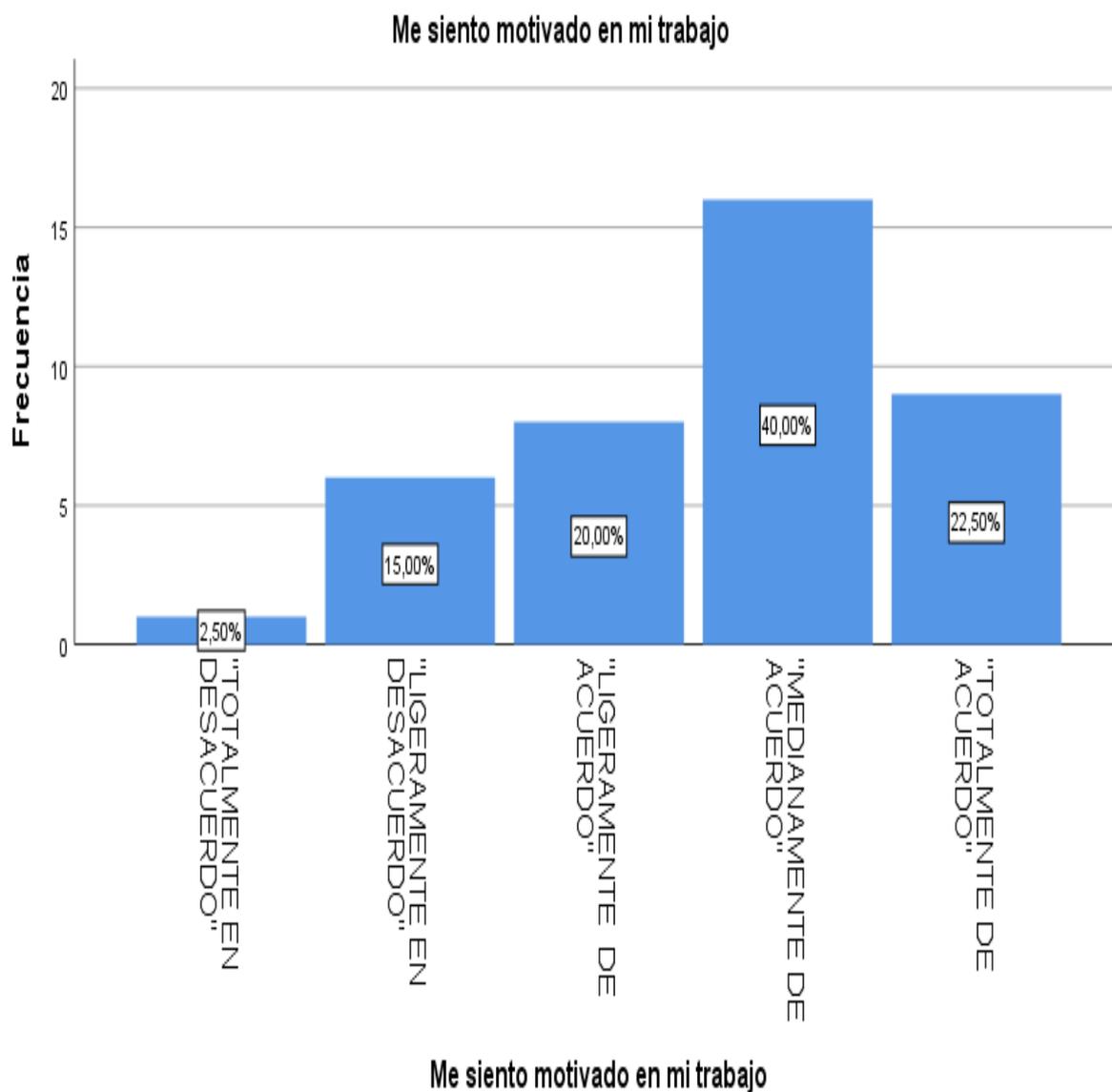


Figura 24 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión:

Autorrealización, Indicador: Satisfacción

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 44, los colaboradores de Fonoluz, indicaron que se sienten medianamente de acuerdo al afirmar que se encuentran motivados en su trabajo.

Ítem:

9. Mi trabajo estimula mi compromiso laboral

Tabla 45

Estadísticos		Mi trabajo estimula mi compromiso laboral
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,15

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 46 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	6	15,0	15,0	15,0
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	2	5,0	5,0	20,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	16	40,0	40,0	60,0
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	12	30,0	30,0	90,0
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40):

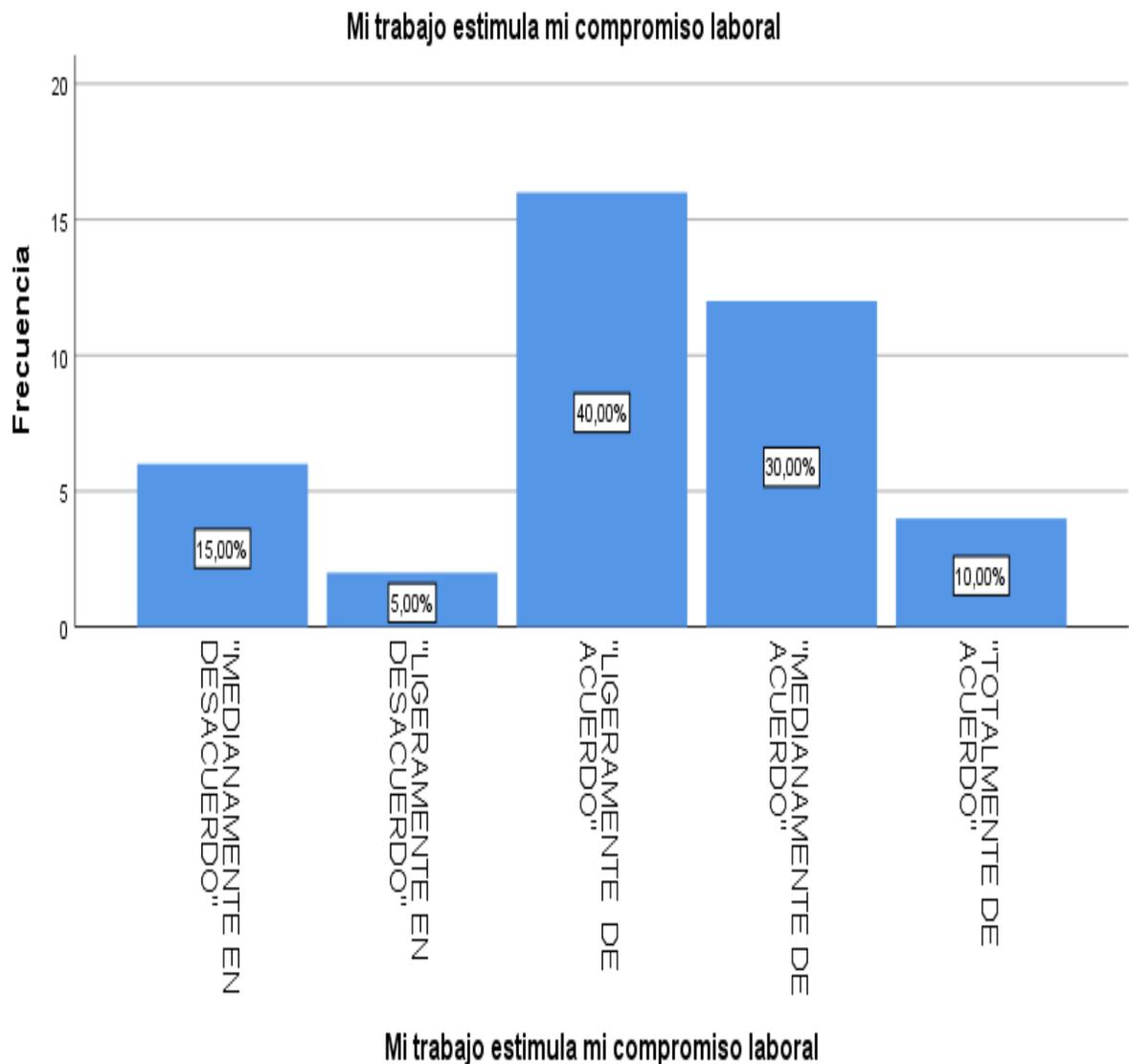


Figura 25 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión:

Autorrealización, Indicador: Satisfacción

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 46, se verifica que el 40% de los colaboradores de Fonoluz se encuentran ligeramente de acuerdo, cuando se refiere a que si su trabajo estimula su compromiso laboral.

Ítem:

11. Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo solicitado

Tabla 47

Estadísticos		
Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo solicitado		
N	Válido	40
	Perdidos	0
	Media	4,43

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 48 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción

Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo solicitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	3	7,5	7,5	7,5
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	3	7,5	7,5	15,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	11	27,5	27,5	42,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	20	50,0	50,0	92,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

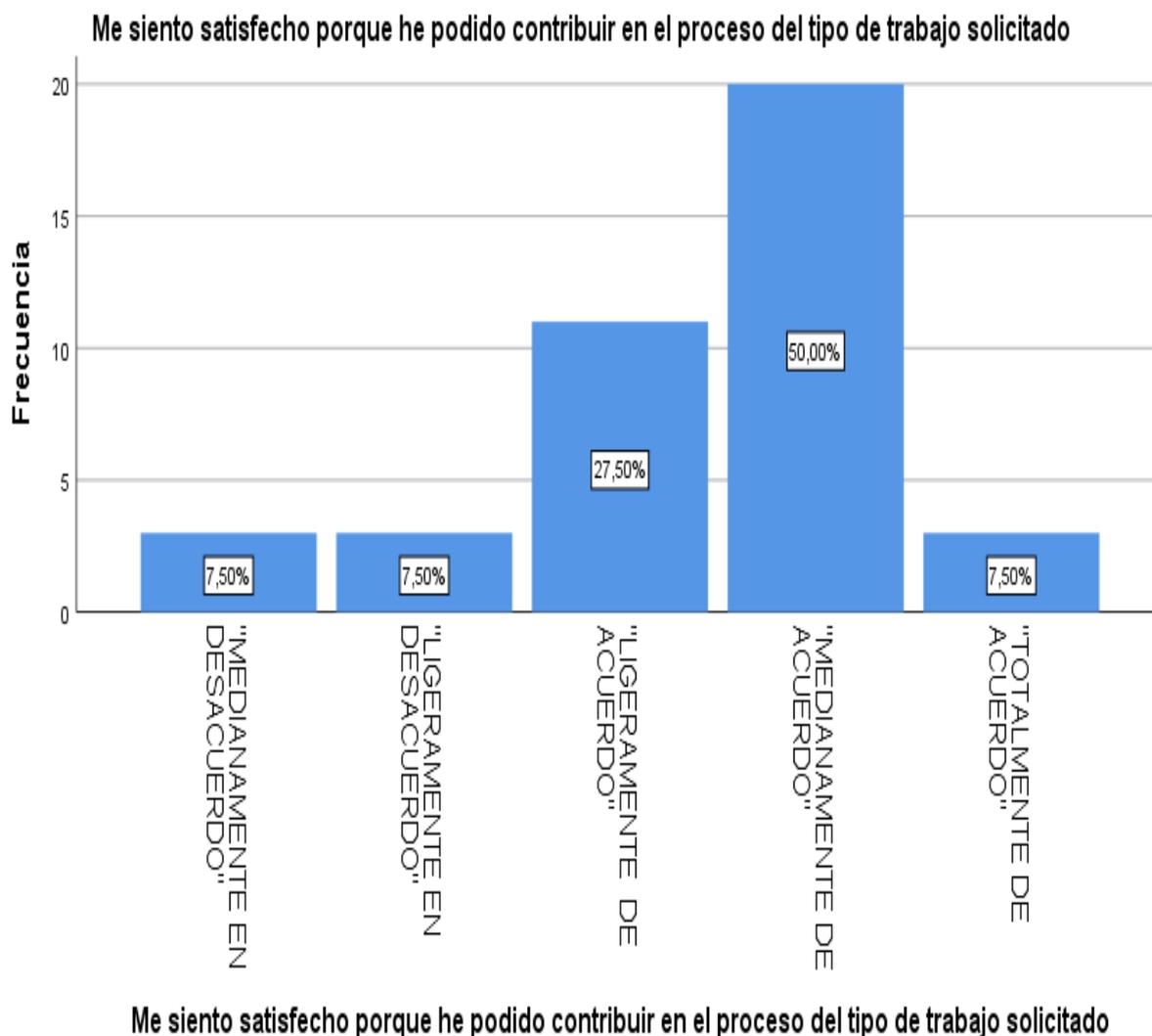


Figura 26 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la tabla N° 48, el 50% se siente medianamente de acuerdo con la satisfacción que sienten al contribuir en la realización de funciones dentro de la empresa.

Ítem:

12. En la empresa existe un canal de comunicación apropiada

Tabla 49

Estadísticos		En la empresa existe un canal de comunicación apropiada
N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		4,22

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

Tabla 50 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción

En la empresa existe un canal de comunicación apropiada		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"TOTALMENTE EN DESACUERDO"	2	5,0	5,0	5,0
	"MEDIANAMENTE EN DESACUERDO"	1	2,5	2,5	7,5
	"LIGERAMENTE EN DESACUERDO"	5	12,5	12,5	20,0
	"LIGERAMENTE DE ACUERDO"	15	37,5	37,5	57,5
	"MEDIANAMENTE DE ACUERDO"	12	30,0	30,0	87,5
	"TOTALMENTE DE ACUERDO"	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

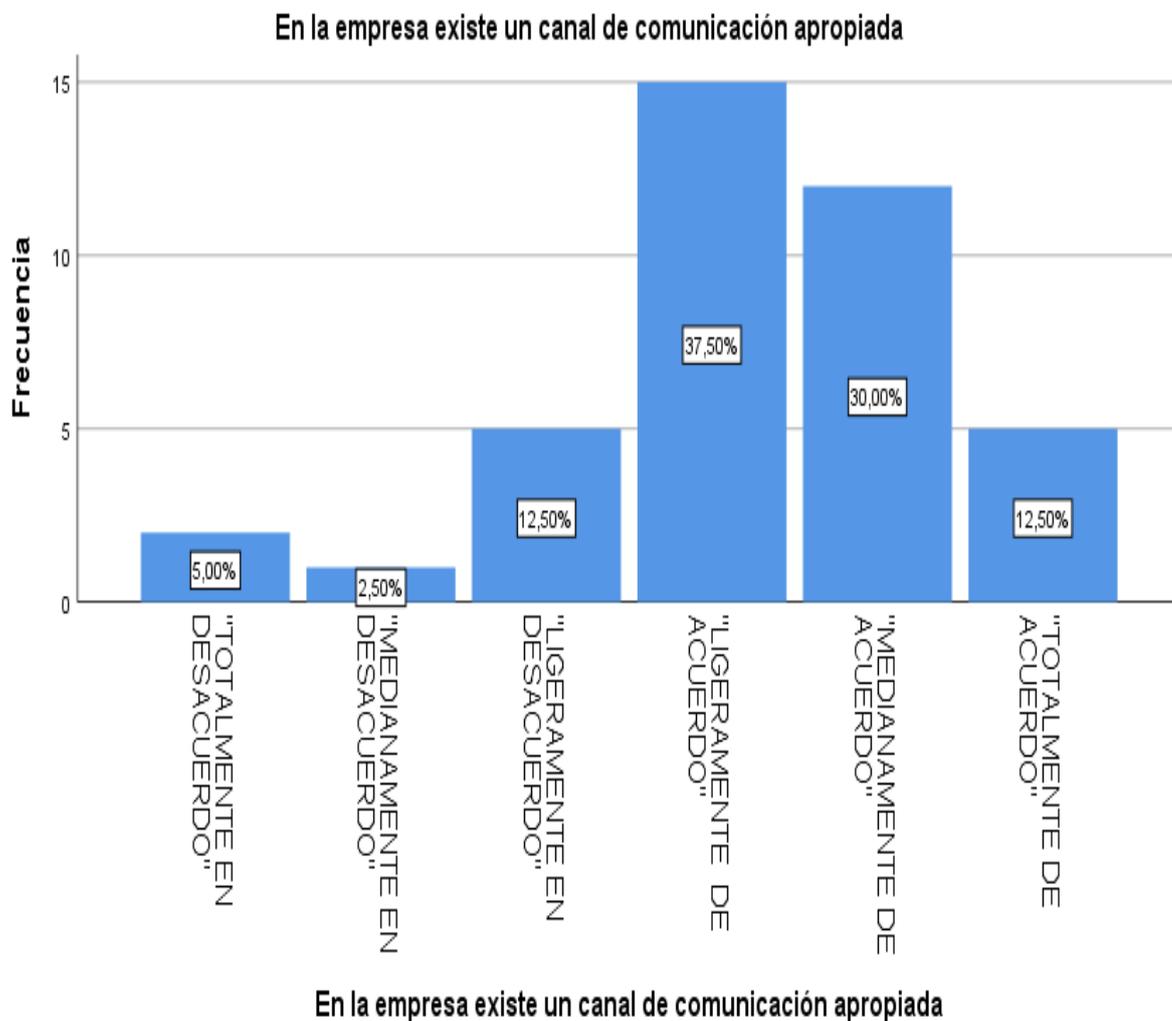


Figura 27 Distribución agrupada de variable Independiente: Motivación, dimensión: Autorrealización, Indicador: Satisfacción
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas (n=40)

En la figura N° 27, se considera un 37.5% ligeramente de acuerdo con que exista un canal de comunicación interna y que esta sea la apropiada¹

3.2.2.3 Resumen de resultados

Tabla 51

Dimensiones /Indicadores	Fisiológicas	Seguridad	Social	Estima	Autorrealización
Estado de ánimo / Compensación	41.2 % MD / 37.5% LD				
Confianza / Respaldo		43.5% MD / 38.7% MD			
Compañerismo / Comunicación			42.5% MD / 40% MD		
Deseo de superación				38.12% LD	
Satisfacción					41.88% MD

LD: Ligeramente de acuerdo

MD: Medianamente de acuerdo

Los resultados de la encuesta no superan el 50% de aceptación, sin embargo los factores más relevantes de la motivación encontradas son la confianza (43.5%) y el compañerismo (42.5%).

CONCLUSIONES

La presente investigación se desarrolló en el área comercial Fonoluz de la empresa Luz del Sur S.A.A., en la cual está conformado por 75 colaboradores en general que labora en el transcurso de las 24 horas del día, durante los 365 días del año. Se dispuso de una muestra del 53.3%, es decir 40 trabajadores para validar y determinar qué factores motivacionales se ejecutan en un ambiente de trabajo que se encuentra en una presión laboral constante, utilizando como instrumento una encuesta de autoría propia.

Se determinó la evaluación y clasificación de indicadores con base del cumplimiento de las necesidades básicas de la pirámide de Maslow. Considerando que todas las personas son diferentes y tienen diferentes comportamientos, es necesario el acercamiento al estudio de los factores motivacionales, a fin de contar con bases sólidas que permitan mejorar las condiciones de los recursos humanos de la empresa y, por tanto, el logro de objetivos.

De acuerdo a la dimensión fisiológica, fueron evaluadas de acuerdo a los factores de estado de ánimo y compensación

En estado de ánimo, los colaboradores se encuentran en un equilibrio de carácter, se identifica que los colaboradores realizan las funciones con tranquilidad con equipos y recursos necesarios, sin embargo existe complicaciones en atenciones críticas originadas por un manejo erróneo de la atención, ya sea por alguna información equivocada que en ocasiones se expone a faltas de respeto por parte de los clientes; el cual afecta en ocasiones a los colaboradores a tener una carga más pesada.

En compensación se identifica que el ambiente del área permite al colaborador pueda realizar sus funciones con tranquilidad, ya que es un ambiente cerrado, con temperatura templada y cuenta con los equipos básicos para desarrollar funciones laborales y también un ambiente para el

refrigerio de los colaboradores, también se confirma que la remuneración recibida amortigua la carga laboral constante en la que se puede llegar a encontrar el asesor.

Evaluando la dimensión de Seguridad, se evaluó en factores de confianza y respaldo; en cuanto confianza concluimos que la empresa brinda constantes capacitaciones e inducciones a los colaboradores, para que ellos transmitan la correcta información a los usuarios, cuentan con una guía básica de información que les propicia los detalles, leyes y pasos de cada atención y equipos básicos para ingresar y actualizar datos del sistema. Este detalle llena de confianza al colaborador el cual le permite realizar una atención rápida, ligera y concreta con el cliente.

Otro factor que encontramos en esta dimensión, es el respaldo que recibe el colaborador por parte de los superiores. La función principal de Fonoluz es el de orientar al cliente, sin embargo, existen situaciones críticas que en ocasiones el asesor no puede manejar, es donde entra a tallar el segundo filtro de atención por medio del supervisor, teniendo como función brindarle opciones de solución.

En la dimensión social, los factores encontrados son el compañerismo y comunicación se determina que el ambiente que se maneja dentro de la empresa es participativo, los resultados de la encuesta indica que las relaciones interpersonales en Fonoluz es reciproco; este factor tiene un alto nivel de influencia en el colaborador para ejercer un óptimo trabajo.

En el factor de comunicación se identificó un adecuado intercambio de información entre asesores y supervisores en turno; los colaboradores se encuentran ubicados en cubículos compartidos y en el centro del área se encuentran el módulo de los supervisores, que permiten que los asesores cuenten con la accesibilidad inmediata de aclarar algunas dudas o informar algún suceso; sin embargo en cuanto a la comunicación directa con el jefe de área indica que hay un cierto grado reacio, ya que los colaboradores no sienten apoyo, sino un grado de exigencia al máximo.

En la dimensión de Estima nos enfocamos en el deseo de superación de los colaboradores, el resultado es neutral, ya que si bien se fomenta el desarrollo de actividades y la remuneración recibida, Fonoluz si realiza una serie de competencias internas para mantener motivado al personal, sin embargo uno de los inconvenientes encontrados es que no cuentan con una línea de carrera que puede llegar a ser influyente para el colaborador realice funciones eficientes dentro de la empresa.

Por último, se tomó en cuenta la autorrealización enfocado en la satisfacción que el colaborador tiene al momento de finalizar una jornada laboral, solucionar un caso crítico o manejar correctamente una atención de riesgo.

Se determinó que efectivamente el colaborador tiene un alto grado de satisfacción al contar con el apoyo de compañeros y superiores; realiza el trabajo comprometiéndose con el trabajo y reconocimiento de actitudes como profesional y como persona.

Se concluyó que los colaboradores se sienten medianamente de acuerdo con los factores de motivación que viene manejando Fonoluz, si bien no superan la completa aceptación es por políticas de la misma empresa Luz del Sur.

RECOMENDACIONES

En el proceso de investigación de los colaboradores de Fonoluz en el periodo 2019, determinamos que si bien es una empresa que fomenta y mantiene al personal activo y con los ambientes correctos para desempeñar sus funciones, se deben mejorar algunas características concluidas.

En el aspecto fisiológico, se debe mantener e incluso fomentar ejercicios físicos y de relajación mental, contratar un personal específico encargado en el ámbito psicológico de los colaboradores; aumentar los intermedios durante la jornada laboral, con la finalidad de apaciguar el desgaste o momento incomodo con el que se pueda topar el asesor, lo mencionado con el objetivo de reducir desgaste emocional y óptimo manejo de atenciones telefónicas.

En cuanto los equipos utilizados en el área, lo ideal es promover la actualización de software para realizar mejores actividades en la base de datos, y agilizarlas

En la dimensión de Seguridad, mantener la constante actualización durante periodos cortos de información en la base de datos digital por encontrarse en un constante de cambios en la actualidad sobre leyes y realidad nacional. Al referirnos a inducción al personal, contribuir a elevar el nivel de confianza con el que ya cuentan, esto se vería beneficioso en la productividad del área por agilidad de atención y efectividad del colaborador.

Fomentar interacciones entre colaboradores, supervisores y jefe de área, ya que la comunicación más cercana y abierta solo se da entre colaboradores y supervisores. Cuando se presente y se maneje situaciones críticas que suelen ser muy comunes al tratarse de atención directa al público.

En la dimensión social, retribuir al reconocimiento de apropiadas relaciones humanas entre compañeros, se verifica un buen nivel de apoyo entre los mismo, sin embargo lo recomendable que se fomente una comunicación participativa con supervisores y jefe de área, sin olvidar el rango de cada uno, ni perdiendo valores que comprometan las funciones en Fonoluz

Se recomienda crear políticas que permitan la iniciativa de poder contar con línea de carrera, ya que en la empresa no cuenta con ello, si bien es un factor complicado de manejar ya que es determinado por políticas de la misma empresa y no por el área de la investigación Fonoluz. Se debe manejar esta situación con reconocimientos internos y básicos de los colaboradores a la hora de realizar sus funciones durante periodos mensuales, relacionados con el cumplimiento de metas y objetivos a corto plazo entre los colaboradores y así continuar en paralelo con las competencias y desarrollo de habilidades

Es decir, si bien realiza algunas campañas que fomentan a que el colaborador realice de manera eficiente sus actividades, no forman de una acción permanente o por decirlo, oficial por parte de la empresa o jefe de área, sino de los mismos supervisores.

Fomentar el incremento de actividades de carácter social por áreas que generen satisfacción al colaborador, es decir la empresa no solo se debe enfocar en tener como prioridad al cliente, sino continuar con las herramientas y equipos adecuados, ya sean tangibles o no con las que ya maneja para capacitar e inducir al personal, pues al fin y al cabo el área Fonoluz es parte del crecimiento tanto personal y profesional de sus integrantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Bach , e., & Bach, J. (2014). *Factores de motivación según Hezberg y desempeño laboral de la distribudora Navarro eirl de Huaraz 2014*.
Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/unasam/976/factores%20de%20motivacion%20segun%20herzberg%20y%20desempe%c3%91o%20laboral%20de%20la%20distribuidora%20navarro%20eirl%20de%20huaraz%2c%202014.pdf?sequence=1&isallowed=>. Recuperado 26.01.19
- Fischman, D. M. (2014). *Motivación 360°*. Lima- Perú: Planeta.
- Gonzales Ortigoza, L. (2015). *"Diagnóstico para identificar los fcatores de motivación prevalecientes en el contexto laboral de los trabajadores de una empresa privada, desde una perspectiva tridimensional"*. Obtenido de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/42046/GonzalezOrtigozaLiliana.pdf?sequence=1>. Recuperado el 10.02.19
- Hitt Michael, M. I. (2006). *Administración*. Mexico: Pearson Eduacación.
- Lagos Cortes, V. (2015). *"La motivación y su incidencia en el desempeño organizacional de empresas COPELEC"*. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/lagos%20cortes%2c%20victor.pdf>. Recuperado el 26.01.19
- Llauradó, O. (Diciembre de 2014). *La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>. Recuperado el 30.03.19
- Llauradó, O. (2014). *Netsquest*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>. Recuperado el 31.03.19

Luz del Sur página web . (01 de 2019). Obtenido de <https://www.luzdelsur.com>

Noy Figueroa, & Tabares Vargas. (2012). "*La motivación y calidad de vida laboral en una empresa de servicios públicos domiciliarios del sector eléctrico*". Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1644/T236.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Recuperado el 28.01.19

Omicrono. (2013). "Teoría de la motivación, Maslow y su pirámide". *El Español*, <https://omicrono.lespanol.com/2013/09/una-teoria-de-la-motivacion-maslow-y-su-piramide/>. Recuperado el 05.03.19.

Ospina Pérez, Diana Sofia, & triana Caicedo, Laura Viviana. (2017). "*Análisis de la motivación en el personal del Hotel las Americas Resort en Cartagenas de indias*". Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5481/1/analisis%20de%20la%20motivacion%20en%20el%20personal%20del%20hotel%20las%20americas%20resort%20en%20cartagena%20de%20indias.pdf> Recuperado el 16.02.19

Palomo Vadillo, M. T. (2010). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo*. Madrid-España: Esic editorial.

Rodríguez Alfonsín, E. (2017). "*El salario emocional, la cúspide de la pirámide de Maslow*". Obtenido de Acción social empresarial: <http://www.accionsocialempresarial.com/2017/08/03/el-salario-emocional-la-cuspide-de-la-piramide-de-maslow/>. Recuperado el 14.03.19

S.L., P. V. (2008). *Motivación de personal, Recursos humanos*. España: Publicaciones Vertice S.L.

Santos Pariacuri, M. (2017). "*Relación entre la motivación y la calidad del servicio al cliente en la empresa de transporte público en San Luis SAC*". Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4223/Santos%2pariacuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Recuperado el 29.01.19

ANEXOS

Cuadro 1 Matriz de consistencia

TEMA/ PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADOR	METODOLOGÍA
<p>TITULO: “Diagnóstico de la motivación en el área Fonoluz de la empresa Luz del Sur. Periodo 2019”</p> <p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cuáles son los factores de motivación de los colaboradores de Fonoluz en el periodo 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: a) ¿Cuál es la práctica de la motivación para alcanzar la optimización en la atención de los colaboradores de Fonoluz? En el periodo 2019 b) ¿Cuál es la situación actual de la motivación de los colaboradores de Fonoluz en el periodo 2019?</p>	<p>GENERAL: Identificar los factores de la motivación de los colaboradores de Fonoluz en el periodo 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: a) Determinar la práctica de motivación para alcanzar la optimización en la atención b) Conocer la situación actual de la motivación en los colaboradores de Fonoluz en el periodo 2019</p>	<p>V: La Motivación: conjunto de fuerzas que impulsan, dirigen y mantienen cierta conducta y genera satisfacción.</p>	<p>Fisiológicas: Necesidades básicas y esenciales de la vida</p> <p>Seguridad: Necesidad de sentirse seguro y no ser amenazado por las circunstancias del entorno que podrían comprometer la existencia del individuo</p> <p>Sociales: Necesidad de interactuar y relacionarse con la gente y ser aceptados por los demás</p> <p>Autoestima La necesidad de un sentimiento de valía y capacidad individual, reconocimiento por los demás</p> <p>Autorrealización: Satisfacción personal, obtener sentimiento de logro y éxito. Poseer capacidad y talento único con nivel alto</p>	<p>MÉTODO: Deductivo Metodología cuantitativa</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada: fundamental</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva Correlacionar</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: Principalmente se hizo uso de encuestas a través de cuestionarios.</p> <p>POBLACIÓN: Colaboradores de Fonoluz 2019, de la empresa Luz del Sur</p> <p>MUESTRA: Colaboradores del área Fonoluz de la empresa Luz del Sur</p>

Cuadro 2 Descripción de Indicadores

TITULO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENCIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN	ÍTEM
"Diagnóstico de la motivación en el área Fonoluz de la empresa Luz del Sur. Periodo 2019"	Motivación	Conjunto de fuerzas que impulsan, dirigen y mantienen cierta conducta y genera satisfacción...	FISIOLÓGICAS:	De carácter anatómico y remunerativo para desarrollar funciones.	Estado de Ánimo	Como maneja el interés y disposición del colaborador ante la presión laboral	13 y 18
					Compensación	Establece la relación que existe entre el esfuerzo y la dedicación dada por el trabajador en su lugar de trabajo y su remuneración	14 y 19
			SEGURIDAD	Se refiere a la convicción y potencia del colaborador en desarrollo de funciones	Confianza	Representa las inducciones y capacitaciones a los colaboradores para realizar sus tareas en la jornada laboral	15 y 17
					Respaldo	Se requiere contar con el apoyo de superiores para manejar situaciones críticas y toma de decisiones	16 y 20
			SOCIAL	Representa el interactuar entre los integrantes del área, superiores y colaboradores.	COMPAÑERISMO	Es importante desempeñar actividades grupales sin comprometer el desarrollo de las actividades	2, 3, 25 y 26
					COMUNICACIÓN	Transmisión e intercambio de información, conocimiento y funciones con superiores	4, 5 y 20
			ESTIMA	Consideración a los intereses del colaborador dentro y fuera de la empresa	DESEO DE SUPERACIÓN	Cumplimiento de metas y objetivos en la empresa, para el desarrollo tanto como persona y como profesional	6,7,8 y 10
			AUTORREALIZACIÓN	Se define al logro obtenido en la empresa	SATISFACCIÓN	Cumplimiento de metas y objetivos en la empresa, para el desarrollo tanto como persona y como profesional	1, 9 y 11

INSTRUMENTO PARA DIAGNOSTICAR LOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN EN FONOLUZ. 2019

La presente encuesta fue elaborada con el propósito de determinar los factores de la motivación en el trabajo, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con un aspa (X) en el recuadro.

Género: F () M () **Edad:** _____

Tabla 52 Instrumento para diagnosticar los factores de la motivación en Fonoluz 2019 (ANEXOS)

ITEM	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	Medianamente de acuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo
1	Me siento motivado en su trabajo				
2	Considero que en la empresa fomenta el compañerismo y la unión en los trabajadores				
3	Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables				
4	El trato de mi jefe es respetuoso				
5	Considera que ante algún problema, toman en cuenta su plan de solución				
6	Mi trabajo me permite desarrollar mis competencias laborales				
7	Recibo algún incentivo cuando hago un trabajo bien echo				
8	La empresa me ofrece oportunidades para crecer en la organización				

9	<p>Mi trabajo estimula mi compromiso laboral</p>				
10	<p>Considero que el estilo de organización es participativo</p>				
11	<p>Me siento satisfecho con porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo solicitado</p>				
12	<p>En la empresa existe un canal de comunicación apropiada</p>				
13	<p>Se siente cómodo con su horario de trabajo</p>				
14	<p>Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas</p>				
15	<p>Siento que recibo una adecuada capacitación</p>				
16	<p>Me siento seguro en mi ambiente de trabajo</p>				
17	<p>Las herramientas que me proporcionan en la empresa son las adecuadas para desarrollar mi trabajo</p>				
18	<p>Me siento con ánimo y energía para realizar mi trabajo</p>				
19	<p>Considero que la carga laboral corresponde al salario que recibo a cambio</p>				
20	<p>Cuando ha tenido algún problema, mi jefe muestra un sincero interés por ayudar a solucionarlo.</p>				
21	<p>Cree usted que sea necesario un elogio o placa, recordatorio en alguna reunión de la empresa por su buen desempeño</p>				
22	<p>Considero que el mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones</p>				
23	<p>Siento que mi salario es bueno o mejor que aquellos que se pagan en instituciones similares</p>				
24	<p>La empresa ofrece beneficios que contribuyen a la motivación personal</p>				
25	<p>Recibo buen trato de mis compañeros y mis superiores</p>				

26	Considero que son necesario las actividades de integración				
----	--	--	--	--	--

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
GENERO	40	1	2	1,48	,506	,256
EDAD	40	1	4	2,63	1,079	1,163
Me siento motivado en mi trabajo	40	1	6	4,63	1,148	1,317
Considera que la empresa fomenta el compañerismo y unión de los trabajadores	40	2	6	4,60	1,081	1,169
Las relaciones con mis compañeros son agradables	40	3	6	5,08	,859	,738
El trato de mi jefe es respetuoso	40	3	6	4,87	,822	,676
Considera que ante algún problema, toma en cuenta su plan de solución	40	2	6	4,43	1,238	1,533
Mi trabajo permite desarrollar mis competencias laborales	40	1	6	4,40	1,033	1,067
Recibo algún incentivo cuando hago un trabajo bien echo	40	2	6	3,87	1,202	1,446
La empresa me ofrece oportunidades para crecer en la organización	40	1	6	3,83	1,534	2,353
Mi trabajo estimula mi compromiso laboral	40	2	6	4,15	1,167	1,362
Considero que el estilo de organización es participativo	40	2	6	4,33	1,023	1,046
Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo solicitado	40	2	6	4,43	1,010	1,020
En la empresa existe un canal de comunicación apropiada	40	1	6	4,22	1,209	1,461
Se siente cómodo con su horario de trabajo	40	2	6	4,90	1,150	1,323
Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas	40	1	6	4,45	1,131	1,279

Siento que recibo una adecuada capacitación	40	1	6	4,40	1,150	1,323
Me siento seguro en mi ambiente de trabajo	40	2	6	4,53	1,219	1,487
Las herramientas que me proporcionan, son las adecuadas para desarrollar mi trabajo	40	2	6	4,65	1,051	1,105
Me siento con ánimo y energía para realizar mi trabajo	40	1	6	4,50	1,240	1,538
Considero que la carga laboral corresponde al salario que recibo a cambio	40	1	6	4,23	1,330	1,769
Cuando ha tenido algún problema, mi jefe muestra un sincero interés por ayudar a solucionarlo	40	2	6	4,40	,982	,964
Cree usted que sea necesario un elogio o recordatorio en alguna reunión de la empresa por su buen desempeño	40	1	6	4,70	1,067	1,138
Considero que el mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones	40	2	6	4,82	1,010	1,020
Siento que mi salario es bueno o mejor que aquellos que se pagan en instituciones similares	40	2	6	4,57	,903	,815
La empresa ofrece beneficios que contribuyen a la motivación personal	40	1	6	4,40	1,317	1,733
Recibo buen trato de mis compañeros y mis superiores	40	2	6	5,17	,958	,917
Considero que son necesarias las actividades de integración	40	3	6	4,95	,959	,921
N válido (por lista)	40					