

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
RUBRO DE ATENCION AL CLIENTE DEL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL
SALVADOR EN EL SECTOR DE MUEBLES DE OFICINA, Lima, 2017

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

BACH. ADM FERNANDEZ DEL PINO FRANK PAOLO

BACH. ADM VENTURINI SARMIENTO, RENZO CARLO

LIMA – PERÚ

2017

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 08-sept.-2023 4:30 p. m. -05
Identificador: 2161056938
Número de palabras: 18399
Entregado: 1

Índice de similitud
29%

Similitud según fuente
Internet Sources: 23%
Publicaciones: 10%
Trabajos del estudiante: 14%

MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RUBRO DE ATENCION AL CLIENTE DEL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR EN EL SECTOR DE MUEBLES DE OFICINA, Lima, 2017 Por Frank Paolo Fernandez Del Pino Venturini Sarmiento Renzo Carlo

7% match (Internet desde 18-ene.-2023)
<https://core.ac.uk/download/pdf/230584953.pdf>

6% match (Internet desde 16-ago.-2021)
<https://core.ac.uk/download/pdf/230597739.pdf>

5% match (Pedro Leonardo Tito Huamani. "ROTACIÓN Y AUSENTISMO LABORAL EN EL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR", Gestión en el Tercer Milenio, 2013)
[Pedro Leonardo Tito Huamani. "ROTACIÓN Y AUSENTISMO LABORAL EN EL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR", Gestión en el Tercer Milenio, 2013](#)

4% match (trabajos de los estudiantes desde 18-dic.-2019)
[Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2019-12-18](#)

2% match (Internet desde 25-feb.-2023)
<https://core.ac.uk/download/232010030.pdf>

2% match (Internet desde 16-ene.-2023)
<https://core.ac.uk/download/pdf/230582543.pdf>

1% match (Internet desde 19-oct.-2022)
<https://core.ac.uk/download/pdf/230583918.pdf>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 10-ene.-2020)
[Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2020-01-10](#)

1% match ()
[Chagua Rodenas, Felipe Arturo. "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR- servicio de parques de Lima". Universidad Nacional Federico Villarreal. 2019](#)

1% match (Internet desde 13-dic.-2020)
http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2863/UNFV_Chagua_Rodenas_Felipe_Arturo_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1

1% match (Bogar Garcia Martínez, Graciela Coronado Guzmán, Manuel Díaz Flores. "Motivación en estudiantes de administración de empresas en la universidad autónoma de Aguascalientes.", Management Review, 2017)
[Bogar Garcia Martínez, Graciela Coronado Guzmán, Manuel Díaz Flores. "Motivación en estudiantes de administración de empresas en la universidad autónoma de Aguascalientes.", Management Review, 2017](#)

UNIVERSIDAD INCA Garcilaso de la Vega FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS TESIS MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RUBRO DE ATENCION AL CLIENTE DEL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR EN EL SECTOR DE MUEBLES DE OFICINA, Lima, 2017 Para optar el título profesional de: Licenciado en Administración Presentado por: BACH. ADM FERNANDEZ DEL PINO FRANK PAOLO BACH. ADM VENTURINI SARMIENTO, RENZO CARLO LIMA – PERÚ 2017 ii Dedicatoria Con mucho amor para las personas que siempre creyeron en nosotros y no dudaron ningún instante en que lograríamos este gran paso, además un reconocimiento especial para nuestros padres, hermanos y abuelos que siempre estuvieron a nuestro lado impulsándonos a ser mejores día a día. iii Agradecimiento A nuestros padres y familiares más cercanos que siempre nos apoyaron de principio a fin en esta aventura universitaria que hoy en día viene dando sus frutos, también agradecer a nuestros amigos y colegas administradores con los cuales compartimos experiencias inolvidables tanto dentro como fuera de las aulas. iv PRESENTACIÓN Señores miembros del Jurado Dictaminador: En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presento a vuestra consideración la tesis titulada: "Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017" con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración, Lima, Noviembre del 2018 y **ÍNDICE**
Dedicatoria..... ii
Agradecimiento..... iii
Presentación..... iv
Índice..... v Índice de
Tablas..... vii Índice de
Figuras..... x
Resumen..... xii Abstract
..... xiii
Introducción..... xiv **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Dedicatoria

Con mucho amor para las personas que siempre creyeron en nosotros y no dudaron ningún instante en que lograríamos este gran paso, además un reconocimiento especial para nuestros padres, hermanos y abuelos que siempre estuvieron a nuestro lado impulsándonos a ser mejores día a día.

Agradecimiento

A nuestros padres y familiares más cercanos que siempre nos apoyaron de principio a fin en esta aventura universitaria que hoy en día viene dando sus frutos, también agradecer a nuestros amigos y colegas administradores con los cuales compartimos experiencias inolvidables tanto dentro como fuera de las aulas.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciado en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, Noviembre del 2018

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación	iv
Indice	v
Indice de Tablas.....	vii
Indice de Figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción.....	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problemas de Investigación	3
1.3 Justificación.....	4
Objetivos de la Investigación	4
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	5
2.1.1 Antecedentes de Investigación Internacional:.....	5
2.1.2 Antecedentes de Investigación Nacional:.....	6
2.2. Bases Teóricas	8
El Parque Industrial de Villa El Salvador (PIVES), es una de las zonas comerciales más importantes del cono sur de Lima, considerado como uno de los más visitados y preferidos de la ciudad de Lima Metropolitana.....	32
2.1 Glosario de Términos	35
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	38
3 Hipótesis General.....	38
3.1 Hipótesis Específicas.....	38
3.2 Identificación de Variables	39
3.3 Operacionalización de variables.....	39
3.4 Matriz de Consistencia	40
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	41
4.1 Tipo de la Investigación.....	41

4.2	Diseño de la investigación	41
4.3	Unidad de análisis	42
4.4	Población de estudio	42
4.5	Tamaño de muestra	42
4.6	Selección de muestra.....	43
4.7	Técnicas de recolección de datos.	44
4.8	Análisis e interpretación de la información.....	45
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados	46
5.2	PRUEBA DE HIPOTESIS.....	65
	BIBLIOGRAFIA	79
	ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	57
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	58
Tabla 3 Escala de likert aplicada a la encuesta.....	60
Tabla 4 Pregunta N°1 ¿Existen bonos económicos en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina?	61
Tabla 5 Pregunta N°2 ¿Considera Usted que se están aplicando vales de descuento en compras para motivar a los trabajadores?.....	62
Tabla 6 Pregunta N°3 ¿Considera Usted que se están aplicando prestaciones sociales para mejorar su rendimiento?.....	63
Tabla 7 Pregunta N°4 ¿Existen programas de formación en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina?	64
Tabla 8 Pregunta N°5 ¿Usted siente que el personal el cual brinda atención al cliente está capacitado?	65
Tabla 9 Pregunta N°6 ¿Considera usted que la información que se le brinda es eficiente para el aprendizaje de los trabajadores ?.....	66
Tabla 10 Pregunta N°7 ¿Existen reconocimientos al buen desempeño en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina?	67
Tabla 11 Pregunta N°8 ¿ Considera usted que se deberían de certificaciones de capacitación a los trabajadores?.....	68

Tabla 12 Pregunta N°9 ¿ Considera usted que sería apropiado colocar un cuadro del trabajador del mes en el local?	68
Tabla 13 Pregunta N°10 ¿Usted siente que podría vender más si las capacitaciones fueran frecuentes?	69
Tabla 14 Pregunta N°11 ¿Usted considera que la eficiencia es uno de los factores importantes para llegar a la producción deseada?	70
Tabla 15 Pregunta N°12 ¿Usted considera que la eficacia es uno de los factores importantes para llegar a la producción deseada?	71
Tabla 16 Pregunta N°13 ¿Considera que la responsabilidad es la clave para el desarrollo de un buen vendedor?.....	72
Tabla 17 Pregunta N°14 ¿Usted es responsable en su desempeño laboral?.....	73
Tabla 18 Pregunta N°15 ¿Considera que el haber trabajado con responsabilidad habla bien de usted como trabajador?.....	74
Tabla 19 Pregunta N°16 ¿Considera que una actitud positiva transmite seguridad a la hora de concretar la venta con su cliente?.....	75
Tabla 20 Pregunta N°17 ¿Está de acuerdo que un buen trato al cliente es el primer paso a hacia una venta segura?.....	76
Tabla 21 Pregunta N°18 ¿La información que brinda a sus clientes es del todo transparente?.....	77
Tabla Nª 22. Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica.....	78
Tabla Nª 23. Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica.....	79
Tabla N° 24 Resolviendo la Chi – cuadrada, de la tabla N°22.....	80
Tabla N°25 Tabla cruzada Bonos económicos * Eficiencia en la producción	81

Tabla N° 26 Pruebas de chi-cuadrado de la tabla N°25.....	82
Tabla N° 27 Tabla cruzada Capacitación*Responsabilidad laboral.....	82
Tabla N°28 Pruebas de chi-cuadrado de la tabla N° 27	83
Tabla N° 29 Tabla cruzada Reconocimiento laboral*Información transparente	84
Tabla N° 30 Pruebas de chi-cuadrado de la tabla N° 29	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Teoría de Maslow.....	57
Figura 2 Existen bonos económicos en el parque industrial de Villael Salvador en el sector de muebles de oficina	58
Figura 3 Considera Usted que se están aplicando vales de descuento en compras para motivar a los trabajadores	60
Figura 4 Considera Usted que se están aplicando prestaciones sociales para mejorar su rendimiento.....	61
Figura 5 Existen programas de formación en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina.....	62
Figura 6 Usted siente que el personal el cual brinda atención al cliente está capacitado.....	63
Figura 7 Considera usted que la información que se le brinda es eficiente para el aprendizaje de los trabajadores	64
Figura 8 Existen reconocimientos al buen desempeño en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina.....	65
Figura 9 Considera usted que se deberían de certificaciones de capacitación a los trabajadores.....	66
Figura 10 Considera usted que sería apropiado colocar un cuadro del trabajador del mes en el local	67
Figura 11 Usted siente que podría vender más si las capacitaciones fueran frecuentes.....	68
Figura 12 Usted considera que la eficiencia es uno de los factores importantes para llegar a la producción deseada	69

Figura 13 Usted considera que la eficacia es uno de los factores importantes para llegar a la producción deseada	70
Figura 14 Considera que la responsabilidad es la clave para el desarrollo de un buen vendedor.	71
Figura 15 Usted es responsable en su desempeño laboral.....	72
Figura 16 Considera que el haber trabajado con responsabilidad habla bien de usted como trabajador	73
Figura 17 Considera que una actitud positiva transmite seguridad a la hora de concretar la venta con su cliente.....	74
Figura 18 Está de acuerdo que un buen trato al cliente es el primer paso a hacia una venta segura.....	75
Figura 19 La información que brinda a sus clientes es del todo transparente.....	76

RESUMEN

La presente tesis titulada: “**Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017**” es de tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental con enfoque cuantitativo.

La muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 110 trabajadores de las MYPES del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina. Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables **Motivación** y **Desempeño Laboral**, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 5 ítems con escala de valoración de Likert.

La población de la investigación estuvo constituida por 546 trabajadores de las MYPES del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de tabulación y codificación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) **Motivación** se relaciona directa y positivamente con el (V2) **Desempeño laboral** de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017

Palabras claves: Motivación. Desempeño laboral. Atención al Cliente, trabajadores.

ABSTRACT

The present thesis entitled "Motivation and work performance of the workers of the customer service category of the industrial park Villa el Salvador in the office furniture sector, Lima, 2017" is an applied type, correlational level and non-experimental design with quantitative approach.

The sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 110 workers of the MYPES of the industrial park of Villa El Salvador in the sector of office furniture. In order to collect the data regarding the behavior of the Motivation and Work Performance variables, the survey was chosen as the data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument which was constituted by 5 items with a Likert rating scale.

The research population consisted of 546 workers from the MYPES of the industrial park of Villa El Salvador in the office furniture sector.

The analysis of results was done using tabulation and coding of the information, once the information was tabulated and ordered was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was by means of tables and graphs, later to contrast the hypothesis the statistical technique was applied Chi square, demonstrating the general hypothesis where the (V1) Motivation is related directly and positively with the (V2) customer service department of the Villa El Salvador industrial park in the office furniture sector, Lima, 2017

Keywords: Motivation. Job performance. Customer Service, workers.

INTRODUCCIÓN

Las Micro y Pequeñas Empresa son aquellas que pueden ser constituidas bajo la modalidad de persona natural o jurídica. Asimismo, pueden desarrollar diversas funciones como por ejemplo transformación, venta de bienes o servicios, fabricación o extracción. Todas estas, pueden acceder a un directorio de manera formal denominado REMYPE (registro de la micro y pequeña empresa) con el fin de encontrarse sentados en la base de datos del ministerio de trabajo y producción del empleo.

La investigación tiene por finalidad determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se identificó el planteamiento del problema, la importancia de la motivación que se ve influenciada por varias razones que definen la actitud de los trabajadores hacia su trabajo y rendimiento y el efecto directo sobre el desempeño laboral en el rubro de atención al cliente y específicamente en el sector de muebles de oficina.

En el **capítulo II**, presentamos el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variable; En este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo estableceremos indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, presentamos la metodología de la investigación, mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos que en este caso es el descriptivo correlacional, el cual

se basa en narrar diferentes situaciones y fenómenos tal como se ven y correlacional porque busca saber de qué manera se relacionan las variables de estudio ,así mismo la investigación es no experimental transversal; ya que se practica el recojo de data en un solo tiempo .

En el **capítulo V**: encontrará la presentación de resultados, en el cual se dará la interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus jefes inmediatos, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La motivación laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente, está influenciado por una serie de factores que determinan su actitud hacia el trabajo y rendimiento, cuya calidad afecta de modo directo en el desempeño laboral de todos los trabajadores tanto del rubro como del sector de muebles de oficina.

Los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El salvador en el sector de muebles de oficina muestran un descontento, aparte de las insuficientes remuneraciones que perciben, por las condiciones de trabajo existentes, tales como:

Falta de incentivos económicos cuando se supera el nivel de ventas establecidos durante el mes

Falta de programas de capacitación al personal, para que pueda desempeñarse de manera eficiente y llegar a la cuota del mes establecida para cada trabajador.

Falta de incentivos de comunicación verbal, a los trabajadores que destaquen en cada labor desempeñada, reconociéndolos frente a los demás colaboradores y con ello tomarlos de ejemplo a seguir.

El personal contratado de manera eventual y permanente igualmente, presenta un estado de incertidumbre causado por la inestabilidad laboral.

No abordar el problema podría profundizarlo mucho más, cuyas consecuencias más notorias se visualizarían en:

Un mayor índice de personal ausente en sus labores debido a que no tienen un incentivo económico por su desempeño destacado, lo cual genera una caída de ventas en los productos de muebles de oficina

Una reducción en las ventas significativa, ya que los trabajadores por no dominar el tema de los productos ofertados, se verán en la penosa situación de adulterar información, perjudicando a las MYPES del parque industrial de villa el salvador en el sector de muebles de oficina.

Desmotivación en sus labores lo cual genera un mal clima laboral

Estos hechos podrían entenderse y evitarse desarrollando estrategias integrales para la formación del potencial humano abordando como solución:

Un plan de incentivos económicos estructurando una escala de productividad del personal, con lo cual se espera que ellos aumenten su desempeño laboral y con ello también aumente el nivel de ventas en los productos de muebles de oficina

Crear un programa de capacitación integral para los trabajadores, específicamente en las ventas de productos de muebles de oficina distado por expertos en ventas, y personas exitosas para que ellos puedan aprender y tomarlos como referencia.

Crear un programa de reconocimientos para los trabajadores que mayor destaquen en el sector de muebles de oficina, otorgándoles premios, vales de consumo, con lo cual se generara mayor satisfacción del personal de ventas.

1.2 Problemas de Investigación

Problema General

¿En qué medida la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017?

Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida los incentivos económicos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017?
- b) ¿De qué manera los programas de capacitación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017?
- c) ¿De qué manera los incentivos de comunicación verbal influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017?

1.3 Justificación

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Establecer si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

Objetivos específicos

- a) Analizar si los incentivos económicos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.
- b) Examinar los programas de capacitación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.
- c) Determinar si los incentivos de comunicación verbal influyen en el desempeño de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes de Investigación Internacional:

Garza (2000) En su investigación titulada “Estrategias motivacionales para el personal de la empresa “, concluye:

Que es necesario que los jefes tengan una buena actitud para con los trabajadores, asimismo una comunicación horizontal, respeto y apoyo en el desarrollo de cada uno de ellos. Además de ello, resulta importante que en la empresa se aplique el empowerment el cual consiste en otorgarle al trabajador libertad para la toma de decisiones en su espacio de trabajo a fin de que este pueda potencializar sus habilidades y proponer alternativas de solución eficaces para el desarrollo de la empresa.

Por otro lado, se hace importante también otorgar incentivos a los trabajadores por cumplimiento de metas, esto permite que ellos se motiven y realicen un mejor trabajo.

Chavarría (2011) En su en su investigación titulada “Estrategias motivacionales para los empleados del área de producción de una empresa industrial orientada al sector de construcción ubicada en la ciudad capital”, concluye:

La no existencia de un programa de motivación para los trabajadores de producción, lo que deriva en que se encuentren insatisfechos trabajando en la

empresa. A esto se suman los frecuentes problemas entre trabajadores y jefes, lo cual no permite que puedan realizar sus labores de manera eficiente, y por tanto contribuye también a la desmotivación. Otro factor que apoya la desmotivación es el estrés que ocasiona la infraestructura del lugar, así como el trabajo bajo presión. Estos factores han ocasionado el deficiente trabajo de los colaboradores quienes laboran bajo la esfera de la desmotivación, lo cual no permite alcanzar los objetivos propuestos en el área.

Sum (2015) En su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”, concluye: Que la motivación tiene influencia en la forma de trabajo de los administrativos en la empresa mencionada.

En esta investigación se aplicó la escala de motivación psico social a los trabajadores evaluando dos aspectos: el incentivo y la satisfacción. El objetivo de esta herramienta es medir la motivación, aceptación, integración, reconocimiento, etc. En este estudio se utilizó la escala de Likert la cual arrojó que los trabajadores obtienen felicitaciones de parte de sus jefes cada vez que realizan un buen trabajo, y esto contribuye a un desempeño de labores más eficiente.

2.1.2 Antecedentes de Investigación Nacional:

Alaluna, Mayta (2016) En su investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral de una oficina de los registros públicos”, concluye: La motivación es de suma importancia para las empresas sean estas grandes, pequeñas

, privadas o públicas; debido a que ella genera estímulos que guían a los empleados a realizar determinadas acciones, si la motivación organizacional es adecuada modificará el comportamiento e impulsará a que den todo de sí para alcanzar sus objetivos personales y organizacionales, por ello se determinó que es fundamental que los empleados se sientan apreciados, valorados, que sus esfuerzos y aportes sean reconocidos, que sus puestos de trabajo sean espacios seguros, confiables; así al obtener un adecuado bienestar el empleado tendrá un alto rendimiento y mayor productividad. (p.140)

Manosalva (2015) En su investigación titulada “La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones S.A.C. 2015”, concluye:

Que los trabajadores no se encuentran satisfechos en su trabajo, lo cual incide negativamente en su desempeño. Además, se obtuvo que la falta de capacitación a los trabajadores es razón también que contribuye a su deficiente labor. Asimismo, no existe un buen clima laboral ni relaciones afectuosas entre los colaboradores; y tampoco se les brinda las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo.

Dresda (2014) En su investigación titulada “Factores que influyen en la motivación laboral y la propuesta de programa de motivación caso: Area de fidelización Nextel del Perú”, concluye: Que existe desmotivación en el área mencionada, lo cual incide en el trabajo realizado por los colaboradores de dicha empresa. Los elementos responsables de la desmotivación en esta área son la rotación por área, ascensos desmerecidos, comisiones dispares, exceso de trabajo, colaboradores

cuyo perfil no coincide con el del área. Una adecuada motivación a los trabajadores pasa por capacitarlos para que puedan realizar su trabajo y resolver los problemas que se den en él y valorar las ideas que se tengan en la empresa. Con todo ello se finaliza en que la satisfacción en el trabajo tiene relación con la motivación de los empleados. Así, también los trabajadores perciben la poca disposición que hay para escalar a otros puestos mayores, esto trae poco compromiso, falta de trabajo en equipo, carencia de identificación para con la empresa, elevado estrés, y frustración para un buen desarrollo profesional.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1 Variable 1: Motivación

Definición de Motivación: consiste en un proceso donde es importante la perseverancia del individuo para alcanzar sus metas. La motivación es una expresión voluntaria y de decisión exclusiva del individuo para ser parte de una actividad.

La motivación tiene que ver con el factor intrínseco el cual permite impulsar una acción y con el factor extrínseco que permite incentivar una acción. El factor de la motivación influye de manera importante para adquirir habilidades y determinadas competencias en los individuos. (Locke & Latham, 2004)

Desde el punto de vista conductual, la Motivación extrínseca, Intrínseca y Transcendental juegan un papel fundamental al momento de intentar explicar la conducta de las personas.

Asimismo, la motivación permite desarrollar las actividades más importantes para el individuo y él forma parte de ellas. Desde el punto de vista educativo, la motivación es aquella que muestra una actitud positiva para el aprendizaje y la autonomía.

Etimológicamente, la palabra motivación proviene del latín motus, lo cual significa aquello que hace que un individuo se mueva a realizar algo. Es así que, la motivación es todo aquel proceso que hace que el individuo logre su objetivo haciendo uso de diferentes recursos con una conducta definida para alcanzar una meta.

La motivación consiste en un proceso de carácter complejo originado por la conducta. En ella existen diferentes variables que inciden en la intensidad y coordinación del comportamiento de cara a alcanzar las metas. (Bisquerra,2000)

La motivación extrínseca: es toda aquella que tiene su origen en factores externos por tanto la conducta se haya fuera y no en el interior del individuo. Esto implica que existen una serie de hechos artificiales programados de manera social que incentivan al individuo tales como el halago y dinero. (Reeve,1994)

En esta clase de investigación encontramos dos variables: recompensa y castigo. Ambos tienen su origen en una conducta e influyen sobre la probabilidad de la misma en el futuro. Así también se verá incrementada la probabilidad de que dicha conducta se repita. Por otro lado, el castigo es aquel que tiene su origen en una serie de comportamientos y disminuye la probabilidad de que dicha conducta se repita.

La motivación intrínseca: es aquella que tiene su origen en el interior del individuo con ello satisface los deseos de autorrealización y crecimiento personal. La motivación intrínseca no busca generar resultados, sino su origen está en el placer obtenido al llevar a cabo una actividad, es por esta razón que un individuo motivado de manera interna no será consciente de los fracasos sino para él, éstos significaran un aprendizaje pues él se satisface al experimentar la realización de una tarea sin esperar necesariamente resultados positivos de dicha acción.

También se conoce que la motivación interior presenta dos variables que actúan sobre ella: competencia y la autorrealización.

La competencia es aquella donde el individuo interactúa con el ambiente originando un sentimiento de eficacia.

Por otro lado, la autorrealización consiste en la capacidad de elección y que ésta defina una acción.

Perspectivas teóricas sobre la motivación:

Santrock (2002), señala que existen tres importantes elementos en la motivación. En primer lugar, la perspectiva conductista, luego la humanista y la cognitiva. La primera habla sobre la función de la recompensa en la motivación, la segunda consiste en la capacidad del individuo para su desarrollo y la tercera subraya el pensamiento y su poder.

Perspectiva conductual:

Esta perspectiva indica que los incentivos externos y castigos son determinantes para la motivación de las personas. Los incentivos pueden ser positivos o negativos para la motivación del comportamiento del individuo. La aplicación de estos genera interés y motivación, conduciendo la atención a un comportamiento óptimo separando aquellos inadecuados que las recompensas externas y los castigos son centrales en la determinación de la motivación de las personas. Las recompensas son eventos positivos o negativos que pueden motivar el comportamiento. Los que están de acuerdo con el empleo de incentivos recalcan que agregan interés y motivación a la conducta, dirigen la atención hacia comportamientos adecuados y la distancian de aquellos considerados inapropiados.

Las teorías fundamentadas en los incentivos suponen que los individuos cuando se ven influenciados por un beneficio, realizan una conducta que evita el daño. En ese sentido se afirma que el cambio de una conducta tiene que ver con las recompensas que buscan evitar aquello que al individuo no le es agradable. El cambiar una conducta, significa también reforzarla de manera positiva o negativa. Si ésta es positiva, incrementa la probabilidad de obtener una respuesta, a esto se llama recompensa. El refuerzo positivo indica que si un individuo realiza algo de manera inmediata le sigue éste. Es entonces que es más probable que dicho individuo repita la misma acción en una situación familiar. (Trechera,2005)

Existen diferentes factores que se deben abordar para la efectividad del refuerzo positivo. En primer término es necesario que se identifique las conductas objeto

del reforzamiento. En segundo término, se debe seleccionar los objetos de motivación más adecuados, y en tercer lugar se debe tomar en cuenta factores como la rapidez en la exposición del refuerzo, el privarse, el saciarse, el reforzamiento en cantidad y el refuerzo novedoso. El reforzador debe aplicarse luego de darse una respuesta, cuando se refuerza de manera inmediata el individuo puede darse cuenta de manera fácil de aquellas conductas dadas por el refuerzo y de aquellas que no. La privación de la saciedad es un reforzados ineficaz siempre y cuando el individuo no se le haya privado del mismo en un determinado tiempo. Por otro lado, tenemos un factor fundamental en la motivación, y con ello lograr la efectividad de los refuerzos.

En cuanto al refuerzo negativo, es conocido como el estímulo aversivo y es usado de la misma manera que el refuerzo positivo para incrementar o conservar la conducta. En este también se desecha el estímulo aversivo a fin de obtener una conducta. Para que un refuerzo negativo sea eficaz, debe mezclarse con el positivo. En el caso del método de extinción, es aquel que deja de tener una conducta reforzada.

Una extinción de conducta se da cuando no se presenta el refuerzo del estímulo que la fundamenta. Si no se refuerza el comportamiento, éste empezará a debilitarse, minimizando la probabilidad de que se vuelva a repetir. En el castigo se maneja un resultado aversivo al nacimiento de la conducta. Ésta constituye una forma de que el individuo sepa que es lo que no debe hacer en lugar de lo que debe de hacer.

El castigo implica un proceso que debe ser reservado para conductas no adaptadas serias tal es el caso de la destructividad extrema, a sí mismo u a otras personas; y las conductas no adaptadas intervienen fuertemente en el funcionamiento adaptado de clientes. Se obtiene la extinción de una conducta cuando se mezcla castigo y extinción.

Valdés (2005) indica que existen algunas reglas para modificar la conducta, así tenemos:

-La no recompensa equitativa de las personas, el recompensar debe sustentarse en la cualidad y el desempeño del individuo, se debe asegurar de darle a conocer al individuo lo que debe hacer para conseguir su refuerzo.

-Indica aquello que está haciendo mal el individuo.

-El castigo no debe de realizarse en presencia de los demás, ya que reprimir frente a todos, humilla. De igual manera se debe impartir justicia en la entrega de cada recompensa.

García (2008) plantea diferencias entre motivadores y motivaciones, indica que los primeros son aquellos que empujan al individuo a lograr un desempeño superior. Por otro lado, las motivaciones, son la consecuencia del deseo de la persona por lo que los motivadores vienen a hacer recompensas o incentivos que incrementan la satisfacción de esos deseos. Quien motiva es un influyente en la conducta del individuo, así también la motivación difiere de la satisfacción. La primera consiste en el esfuerzo para alcanzar una meta, mientras que la satisfacción es el gusto por haber alcanzado la misma. En síntesis, la motivación se da a través del impulso,

hacia el resultado de manera que la satisfacción es el resultado obtenido a través de la experiencia.

Perspectiva humanista

La perspectiva humanista habla sobre la capacidad del individuo para alcanzar un crecimiento, los caracteres positivos y el destino libre. Es en esta perspectiva donde encontramos a la teoría de las necesidades.

Dentro de las teorías de la motivación más reconocidas encontramos la de Abraham H. Maslow con su jerarquía de necesidades, quien afirma que las necesidades del individuo poseen una jerarquía desde las más básicas a las más complejas y sólo cuando estas se logran satisfacer se puede ir pasando de una a otra superior. Cuando estas llegan a satisfacerse ya no representan una motivación.

De acuerdo, a las teorías propuesta por Maslow, tenemos:

-Necesidades Fisiológicas: son aquellas necesarias para la existencia del ser humano, por tanto, el individuo debe satisfacerlas ya que son vitales dentro de ello podemos citar la alimentación, el beber, el dormir, el vestirse.

-Necesidades de seguridad: consisten en proteger al individuo físicamente, laboralmente, pues en esta etapa el ser humano busca estabilidad con su entorno por ende la sobrevivencia.

-Necesidades de amor y pertenencia: aquí los individuos tienen la necesidad de interrelacionarse con los demás así mismo de la aceptación y la pertenencia, buscan afecto de su entorno más cercano.

-Necesidades de estima: consisten en que el individuo se sienta bien consigo mismo, que sea digno, que se valore a sí mismo, que su autoestima sea positiva y que se respete a sí mismo.

-Necesidades de autorrealización: consiste en la necesidad de crecimiento, del logro de los objetivos y metas y de alcanzar hacer aquello que al individuo le agrada. Asimismo, representa el logro de la autonomía, de la independencia y del autocontrol.



Figura

Fuente: Abraham H. Maslow (2005), El Management

Perspectivas cognitivas:

Las teorías cognitivas analizan aquellas situaciones que pueden suceder en un determinado momento, el sistema cognitivo capta y envía datos a otros sistemas: afectivo, comportamental y fisiológico, regulando el comportamiento de estos alejados de las respuestas y de los significados que la información proporciona. En ese sentido, las ideas, las creencias y opiniones que tienen los individuos acerca de sus habilidades determinan el esfuerzo y la durabilidad del mismo; y por tanto los resultados obtenidos de las acciones.

La teoría cognitiva se fundamenta en la motivación interna de los individuos, en lo que atribuyen al factor éxito o fracaso y creencias sobre el control que pueden ejercer en su ambiente. Asimismo, es importante el establecer metas, planificarlas y controlar el progreso hacia una meta. (Santrock, 2002)

TEORIAS SOBRE MOTIVACION

Teoría: Existencia, Relación y Crecimiento

Esta teoría fue propuesta por Clayton Alderfer se apoya en la teoría de las necesidades de Maslow, agrupándola en tres aspectos:

- Existencia: son las necesidades primarias que logran ser satisfechas por agentes externos por lo que equivale a las fisiológicas y de seguridad de Maslow.

- **Relación:** consiste en la satisfacción de las relaciones sociales y de pertenencia grupal relacionando éste con la teoría de Maslow, agrupa a las necesidades sociales y de adaptación.
- **Crecimiento:** Son necesidades de desarrollo, su satisfacción se encuentra a partir de el logro de objetivos que comprenden el reconocer la autoestima y la autorrealización.

Teoría de las necesidades de McClelland:

Para McClelland existen tres tipos de necesidades: necesidad del logro, necesidad de filiación y necesidad de poder, éstas resultan importantes ya que evidencia el comportamiento del individuo afectando su desempeño en labores y tareas.

Las motivaciones que tienen origen social se captan inconscientemente como resultado de exponerse en el medio, así es que para McClelland la recompensa que sigue a una conducta la refuerzan, esto incrementa la probabilidad que se vuelva a repetir. Cuando el individuo y su comportamiento se dan en un espacio adecuado, el aprendizaje es mayor que el responder a un problema, ya que el comportamiento ligado al éxito es reforzado. Es posible que en algunas situaciones donde se estimula la independencia y manejan la toma de riesgo, la persona adquiere interés por el logro, pero medido que conduzcan a experimentar los mayores sentimientos de logro. La necesidad de filiación es producto de varias recompensas con un comportamiento sociable o de dominio. Las tres necesidades mencionadas pueden

ser fuertes o débiles dependiendo del grado de asociatividad entre el desempeño y la recompensa obtenido en diferentes situaciones. (García, 2008)

El individuo persigue dominar los problemas y comportamientos, de manera que busca soluciones a los mismos, por lo que el individuo al enfrentar situaciones intenta utilizar nuevamente el esquema comportamental. En esta propuesta, un individuo está muy motivado o busca interrelacionarse con los demás. Existe dentro del aprendizaje y motivación: la ansiedad, éste se aprehende cuando el comportamiento registra actos positivos o recompensas, además de que sucede como reacción de la tensión.

La decreción de la ansiedad alineada con el comportamiento que permite la solución de problemas contribuye al refuerzo del mencionado comportamiento si la competencia contra un estándar de excelencia recompensa a la persona disminuyendo la ansiedad y el logro se fortalece. El afecto y la amistad con otros individuos se asocia al éxito, en este caso la afiliación se hace fuerte y si la persuasión y el dominio se asocian con el éxito se fortalece el poder.

El hacer bien las cosas los diferencia aún por encima de las recompensas. Existen tres tipos de logro: la pericia, la incapacidad y la ejecución. Se ha encontrado que los estudiantes manifiestan dos respuestas ante algunos desafíos: una de pericia y la otra de incapacidad. En el primer caso se centralizan en el desarrollo de tareas, más no en la habilidad, disfrutan del desafío y plantean estrategias mejorando su aplicación. Contrariamente las que son incapaces se centran en insuficiencias personales atribuyendo dificultades, falta de habilidad y además aburrimiento o

ansiedad. La ejecución de la tarea significa preocupación por el resultado y no por el proceso. Las personas que aplican saben que el ganar es lo importante y creen que ser feliz es el resultado de ganar. Sin embargo, de no confiar en el éxito enfrentan el problema si lo intentan o fracasan, suelen asumir el fracaso identificando la poca habilidad que tienen. Si no realizan intento alguno, puede explicarse el fracaso. Esta situación hace que las personas adopten comportamientos que les permitan protegerse de una imagen de incompetencia a corto plazo. Pese a ello, existe interferencia con su aprendizaje a largo plazo. Es en esta forma que algunos individuos que atribuyen el fracaso a una falta de habilidad no intentan, copian, se excusan, se entusiasman poco, o sus metas son poco realistas.

Teoría de las expectativas de Vroom

Las personas se motivan y se esfuerzan elevando su desempeño siempre y cuando crean en el valor que tienen, si confían en ellas mismas de que pueden lograr algo; y si son conscientes de que esto les permitirá alcanzar una meta y recibir una recompensa. (García, Trechera & Valdez, 2005)

La motivación del individuo depende del valor que tenga su esfuerzo sea positivo o negativo, multiplicado por la confianza de que su esfuerzo les ayudará a llegar a la meta. (García, 2008)

Existen tres variables: valencia, expectativas e instrumentalidad. La primera es el valor que la persona le da a cada actividad y el deseo e interés que tiene para llevarla a cabo. Las expectativas son probabilidades de que un hecho será seguido

por un resultado y la instrumentalidad es la consideración que la persona hace respecto a que aquello que puede lograr le servirá de algo. (Vroom, 1964)

Si una persona es incapaz de algo y piensa que todo su esfuerzo no tendrá resultados entonces tampoco tendrá motivación para realizarla.

El desempeño en las tareas o cumplimiento de metas está relacionado con el esfuerzo aplicado, sin embargo, influye también la habilidad del individuo, los conocimientos y destrezas para llevar a cabo una labor y la percepción de una tarea solicitada. Asimismo, está acompañado de recompensas intrínsecas como el logro y extrínsecas como el prestigio. (García, 2008)

Teoría de la equidad de Stacey Adams

Tiene que ver con la comparación que realiza el individuo entre la recompensa que obtiene y la que reciben otros en una misma tarea.

El individuo toma en cuenta dos elementos:

- Inputs: consiste en lo que el individuo aporta a una tarea.
- Outputs: consiste en lo que la persona obtiene por una actividad. (Trechera, 2005)

2.2.2. VARIABLE 2: Desempeño Laboral

Definición de Desempeño Laboral

El desempeño laboral necesita de esfuerzo y disponibilidad para realizar una tarea.

El esfuerzo es irremplazable para realizar una labor por ello los trabajadores con capacidad no rinden al máximo si en su trabajo no requieren su esfuerzo. Sin

embargo, no sólo depende de eso, sino también de brindar las condiciones para el esfuerzo máximo de los colaboradores. (Schermerhorn,2003)

El desempeño consiste en la manera en como los empleados realizan su trabajo buscando alcanzar objetivos. Asimismo, es la eficacia de los trabajadores, esto es vital para una organización, si el trabajador funciona hay satisfacción laboral. El desempeño del individuo se da a partir de su comportamiento y de los resultados que este brinde por lo cual se debe cambiar lo que se hace a fin de poder medirlo y evaluar una acción. El desempeño consiste en la capacidad del individuo para hacer, crear y producir trabajo en corto tiempo. (Chiavennato, 2002)

El desempeño es más optimo cuando las metas fijadas son más difíciles, lo contrario se da cuando las metas son fáciles. Para el logro de metas en una empresa es importante la capacidad de todos los trabajadores a fin de que se logren los resultados y objetivos establecidos.

El jefe debe promover propósitos y una dirección compartida de futuro, asimismo, debe crear un clima donde exista confianza, respeto y responsabilidad, además de capacitar al personal en técnicas, métodos y sistemas en pro de la mejora dela organización.

1: Trabajo en equipo

Es todo aquel grupo de persona que se complementan, se comprometen, presentan un objetivo común y responsabilidad mutua. Presentan cuatro elementos:

compromiso y propósito común, metas de desempeño, habilidades complementarias y responsabilidad. Esto hace que los equipos funcionen, sean compactos, se motiven y posean energía. (Katzenbach y Smith,2011)

El trabajo en equipo son un conjunto de valores que buscan la escucha, responden puntos de vista, otorgan beneficios de duda, brindan apoyo, y poseen logros. Estos valores permiten que un equipo se mueva a nivel individual y organizacional.

El trabajo en equipo representa un conjunto de valores que fomenta el escuchar y responder constructivamente a los puntos de vista expresados por otros, otorgándoles el beneficio de la duda, dándoles apoyo y reconociendo sus intereses y logros. Tales valores ayudan a los equipos a desempeñarse y también promueven el desempeño individual, así como el desempeño de toda una organización.

2: Productividad laboral.

Consiste en hacer óptimos los recursos con los que cuenta la empresa a fin de elaborar bienes y servicios, de esta manera se promueve la competitividad y la sustentabilidad de esta.

La productividad nos explica la eficacia con la que están siendo manejados los recursos con el binomio recursos empleados y productos obtenidos es aquí donde se resalta la combinación y uso de recursos para lograr los objetivos establecidos.

3: Trabajo bajo presión.

Consiste en realizar un trabajo en una situación opuesta de tiempo o de recarga de labores. Asimismo, busca ser eficiente y no llegar a errores más allá de lo normal. (Flores,2008)

Se entiende también como un trabajo que necesita eficiencia y cero errores. Es el caso de los vendedores los cuales al ver cerca el fin de mes deben llegar a su meta de venta planteada por la empresa.

Factores del trabajo bajo presión: Las empresas cada vez son más exigentes esto implica darles más trabajo a los empleados a fin de vislumbrar ahorro en planillas. Asimismo, es necesario incrementar la calidad y las certificaciones que obligan.

La polifuncionalidad es algo común, esto implica el aumento de la carga de trabajo, además la capacidad de respuesta de manera inmediata y eficiente a conllevado a realizar las labores bajo presión. Es importante también tener claro las diferencias entre lo importante y lo urgente pues las urgencias no necesitan de la rapidez en la respuesta. En líneas generales el trabajo bajo presión es un mercado con una demanda incrementándose, haciendo que los individuos aprendan de instrumentos que le permitan enfrentar exitosamente las exigencias.

4: Competencia laboral

Consiste en un proceso basado en competencias, aquí se destaca importantes principios como el aprendizaje individual el cual está orientado en los objetivos

que se deben alcanzar. Otro aspecto es el aprendizaje resulta o tiene mayor facilidad cuando la persona conoce la expectativa que se tiene de él; el saber o el conocer de manera precisa los resultados también influye sobre el aprendizaje y hay mayor probabilidad de que un individuo cumpla con las expectativas que se tiene de él y lo que él desea. (Vossio, 2002).

Atención al cliente.

Son las diferentes actividades realizadas por la empresa con cierta predisposición al mercado y que permiten conocer necesidades de los clientes para poder satisfacerlas con ello se cubren sus expectativas mejorando así la satisfacción de los usuarios.

Existe una relación estrecha entre el servicio al cliente y el manejo del tiempo ya que ahora este representa un determinante para la satisfacción de los clientes. De darse algún problema, reclamo o insatisfacción este debe ser manejado de inmediato poniendo en práctica soluciones que puedan revertir dicha situación.

Calidad

Esta representa la satisfacción del cliente por completo a partir del uso o consumo del bien o servicio de tal manera que las tareas se realicen de manera eficiente desde la primera ocasión.

Calidad, significa también la diferenciación a partir de atributos que resulten cuantitativos o cualitativos aportando el valor que el cliente necesita para satisfacer sus necesidades.

La calidad posee diferentes significados depende en sí del nivel de satisfacción de los clientes. Se logra con un esfuerzo arduo para lograr cubrir los deseos del cliente siempre y cuando el producto o servicio signifique para el cliente una representación con un valor determinado.

Satisfacción

La satisfacción consiste en todas aquellas emociones que el cliente puede recibir luego de haber comprado un producto o servicio. La percepción resulta un factor influyente en un servicio de calidad, en un producto de calidad o en un precio de calidad, además de las experiencias. (Fernández, 2004)

La satisfacción es el placer o decepción que resulta de comparar las experiencias recibidas con los beneficios adquiridos. La calidad viene a ser la evaluación que realiza el cliente en cuanto al diseño, la consistencia en la fabricación del producto o del servicio y la relación de estos con lo que este espera. (Kotler & Lanekeller, 2006)

Son tres elementos los que definen el significado de satisfacción del consumidor. El primero está orientado al diseño y la excelencia del mismo, aquí se puede ver la capacidad de respuesta de los que brindan el servicio y las expectativas del cliente. El segundo elemento es la producción y su consistencia, aquí se conoce la homogeneidad en el producto o servicio en el tiempo y a través de las personas

que lo realizan. Y por último el cubrir las expectativas del usuario aquí tenemos aquello que los usuarios desean alcanzar en el tiempo. Estos elementos nos dicen que el que determina la calidad no es la empresa sino el cliente hacia el que ha dirigido dicho servicio. Es por esto que si buscamos fidelizar clientes debemos brindar un producto o servicio alineado a las expectativas de este. (Fernández, 2004)

Cliente.

Los clientes son aquellos que poseen la necesidad de un producto o servicio que la empresa debe satisfacer. Estos pueden ser personas o empresas que adquieren productos o servicios que necesitan para si mismos o para otros. En ello se debe orientar la creación, fabricación y comercialización, de productos y servicios.

Suele decirse que el cliente es el rey y en la actualidad se considera de esta manera y es preciso entender que si no logramos satisfacer la necesidad de los clientes otra institución lo hará. (Kotler, 2003)

Definición de expectativa del cliente.

La expectativa es el servicio que el consumidor espera y el desempeño que desea; es una mezcla de lo que considera que puede ser y lo que debe ser.

Satisfacción del cliente.

La satisfacción es un estado de ánimo además de evaluar la calidad de un producto o servicio en función a las necesidades y expectativas del cliente. La satisfacción del cliente resulta de la comparación del rendimiento que ofrece un producto o servicio y sus expectativas. (Kotler, 2004)

Servicio.

El objetivo de toda empresa es otorgar calidad en el servicio mejorar la satisfacción de sus clientes, incrementar sus ventas, es así que se puede decir que el servicio es la empresa y colaboradores orientados a satisfacer las necesidades de sus clientes los cuales pueden ser un individuo o una empresa.

Teorías del Desempeño Laboral.**Teorías de los dos factores de Herzberg:**

El desempeño laboral depende de dos factores interno y externo. El interno tiene que ver con factores de la personalidad y el externo con factores de la empresa. La motivación es importante para el desempeño laboral pues es el impulsor para el ser humano para lograr sus objetivos. Los factores que permiten la satisfacción son independientes de lo que provoca la insatisfacción es allí donde nacen los factores higiénicos en el cual se habla de las condiciones laborales en las que se encuentra el trabajador. Esto tiene que ver con las instalaciones, el ambiente, el sueldo, beneficios sociales, las políticas, el liderazgo, la cultura organizacional, la

comunicación entre la alta dirección y los trabajadores, las reglas y la promoción de los trabajadores. (Herzberg, 1999)

Todos estos son los factores que forman parte de la organización y que motivan a las personas. Sin embargo, los factores higiénicos tienen limitaciones para la influencia en la gente. Higiene significa prevención y profilaxis. Si estos factores son eficientes evitan la insatisfacción ya que no influyen sustancialmente en la satisfacción de los individuos. Y si son deficientes, provocan insatisfacción.

Los factores higiénicos tienen relación con los factores externos y las necesidades básicas. Los factores de motivación están constituidos por el perfil del puesto y actividades relacionadas con éste. Estos permiten que la productividad se incremente. Si los factores de motivación son eficientes la satisfacción del individuo es mayor de lo contrario es menor.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos de los que causan la insatisfacción y están totalmente desligados de ellos. En su opinión, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino ausencia de satisfacción. De igual manera, lo opuesto de insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción.”

Modelo de fijación de metas u objetivos

Trechera, (2005) Una meta u objetivo es aquello que la persona intenta alcanzar; es decir, el fin de una acción. Los factores que debe contemplar un objetivo para que motive son:

- El conocimiento, ya que se debe conocer la meta y los medios requeridos para alcanzarla.
- La aceptación, debido a que debe existir acuerdo sobre lo que se desea realizar.
- La dificultad, que significa que las metas deben ser difíciles, pero no imposibles. Deben suponer un reto, pero no han de ser inalcanzables.
- La especificidad, puesto que cuanto más concreto sea el objetivo, más fácil será aportar el esfuerzo para lograrlo.

Locke y Latham, citados por Trechera, (2005) indican que” en el establecimiento de metas se debe resaltar que el objetivo es el que orienta la acción; es decir, anima a realizar estrategias y planes de acción. Al centrar la atención, la persona selecciona qué actuaciones son importantes y se conduce en consecuencia. Para lograr una meta se tienen que plantear las alternativas idóneas. El objetivo, a su vez, sirve para regular el esfuerzo. Al tener claro qué es lo que se debe hacer, la persona puede programar sus acciones más fácilmente para lograrlo. Asimismo, el objetivo permite que se trabaje de una manera más persistente; además, se presenta como aquello que con esfuerzo y persistencia se puede alcanzar.”

Valdés (2005) señala que “Las teorías sobre motivación pueden clasificarse en dos grandes grupos: las de contenido y las de proceso. Las primeras estudian y consideran aspectos que pueden motivar a las personas, tales como las necesidades, las aspiraciones y el nivel de satisfacción. Entre estas teorías se pueden mencionar las de la Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow, las teorías ERG (Existence, Relatedness and Growth) de Clayton Alderfer y la Teoría de las necesidades de McClelland. Las segundas estudian y tienen en cuenta el proceso de pensamiento por el cual la persona se motiva. Entre estas teorías destacan la de las Expectativas de Víctor Vroom, la Teoría de la Equidad de Stacey Adams y la Teoría de la Modificación de la Conducta de Skinner.”

Trechera (2005) se refiere también a las teorías anteriores llamándolas modelos explicativos, los cuales clasifica en tres grandes categorías: modelos basados en la satisfacción de necesidades (Maslow, Alderfer y McClelland), modelo basado en los incentivos (Skinner) y modelos cognitivos (Vroom y Adams).

Definición de MYPE

El término Mype se refiere a la micro y pequeña empresa, la cual es una organización o unidad constituida con fines económicos, ya sea por una persona natural o persona jurídica, bajo cualquiera de estas formas puede desarrollar actividades de producción, comercialización de productos o prestar servicios a otros. Estas entidades se encuentran inscritas en el REMYPE. (Sunat, 2016)

Definición de Incentivos Económicos:

“Un incentivo económico es todo pago que realiza una empresa a sus trabajadores, puede ser en forma de salarios, bonos, prestaciones sociales, oportunidades de progreso, entre otras. El propósito de estos incentivos es motivar a los trabajadores a cumplir con sus objetivos y destacar en su labor en periodos determinados.

Usualmente se entiende por incentivo algo que va más allá del salario cotidiano, muchas empresas utilizan este sistema de recompensas con el objetivo de que sus empleados se motiven día a día a trabajar mejor.

Tradicionalmente los incentivos suelen ser otorgados a fin de mes, pueden ser por haber cumplido un número de ventas, una bonificación por ser puntuales o bien el famoso “empleado del mes” a aquella persona que más destaque.

Hoy en día la perspectiva ha cambiado y existen empresas las cuales han empezado a optar por recurrir a otros tipos de incentivos, por ejemplo, hay empresas que permiten a sus empleados salir más temprano en determinados días, o les instalan un gimnasio dentro del trabajo.

De acuerdo con distintos estudios, no solo el dinero motiva a los trabajadores, crear una conciencia de convivencia dentro de la empresa puede dar incluso mejores resultados. Es por ello que empresas como Google hoy en día destacan por mantener a sus trabajadores siempre felices.”

(Fuente: Economía.es.com/incentivos.html)

Definición de comunicación verbal:

“Se revela como una actividad compleja en la que intervienen diversos tipos de entidades, representaciones y procesos. En ella, el emisor produce intencionalmente una expresión simbólica y la ofrece como indicio de su intención comunicativa. El destinatario, por su parte, ha de decodificar la expresión lingüística e inferir cuál es la relación entre el indicio ostensivo y la intención comunicativa del emisor para poder recuperar las representaciones que el emisor quería comunicar, acudiendo para ello a procesos heurísticos que tratan de buscar una explicación verosímil a partir de los datos disponibles. Estos datos incluyen representaciones individuales, pero también representaciones ampliamente compartidas por los miembros de cada cultura y de cada grupo social, que condicionan ampliamente nuestra manera de percibir y de reaccionar ante el entorno.” (Fuente: Escandell Vidal, María Victoria (2014). *La comunicación. Lengua, cognición y sociedad*. Madrid: Akal. pp. 144-145.)

PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR (PIVES)

El Parque Industrial de Villa El Salvador (PIVES), es una de las zonas comerciales más importantes del cono sur de Lima, considerado como uno de los más visitados y preferidos de la ciudad de Lima Metropolitana.

Datos del PIVES

UBICACIÓN	Se encuentra dentro del radio formado por las avenidas Mateo Pumacahua (Norte), Separadora Industrial (oeste), Pachacutec (este), y El Sol (sur)
PAGINA WEB	www.pives.com.pe
FORMADO DESDE	1970

FiguraFuente www.pives.com.pe**Perfil del Trabajador del Parque Industrial de Villa el Salvador en el sector de Muebles de oficina:****Rango de edades:**

Edades entre	%
18-25	65
26-30	35

Figura 4

Fuente: Elaboración propia

Nivel Educativo

Nivel Educativo	%
Secundaria completa	75
Secundaria Inconclusa	25

Figura 5

Fuente: Elaboración propia

Lugar de Residencia

Distrito	%
Villa el Salvador	65
Villa María del Triunfo	20
San Juan de Miraflores	15

Figura 6

Fuente: Elaboración propia

Remuneración Laboral

SEMANTAL	MENSUAL	COMISIÓN DE VENTAS %
180	720	1 - 2

Figura 7

Fuente: Elaboración propia

2.1 Glosario de Términos

- **Autoestima:** conjunto de sentimientos y pensamientos enfocados en nosotros mismos que enfatiza la manera de ser, de comportarnos en función a rasgos del cuerpo y del carácter, es decir la percepción propia sobre nuestro ser.
- **Capitalista:** comprende el agente económico que controla los medios de producción de riqueza.
- **Consumo:** consiste en consumir o gastar productos o servicios a través de un monto económico a fin de satisfacer las necesidades primarias y secundarias.
- **Comportamiento:** es aquello que adopta el individuo en su relación con el entorno y estímulos, este puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario.
- **Excedente:** se refiere a la cantidad ejecutada como sobrante y se plasma a través de la diferencia valorada de bienes y servicios. Se realiza en un determinado tiempo y su valor depende también de ello,
- **Interdependencia:** es aquella que permite compartir los principios siendo diferente a la dependencia, pues la independencia implica la emocionalidad, la economía y la moral.

- **Jerarquía:** es aquella que tiene que ver con personas, animales y dignidad. Puede manifestarse en un tono superior, inferior, anterior, posterior, etc.
- **Mercaderías:** se refiere al objeto que puede ser vendido o comprado, sin embargo, no sólo sirve para la entrega sino también para recibirla en un lugar.
- **Motivación:** es la actitud que tiene un individuo para satisfacer su necesidad, dada ésta se ve aumentado el impulso, el cual resulta vital para que se de algún tipo de acción.
- **Necesidad:** es aquella circunstancia necesaria para una acción.
- **Plus-valor:** es el valor monetario que un trabajador recibe por su esfuerzo.
- **Potencial:** es la fuerza que se posee para alcanzar un objetivo.
- **Organización:** son las personas o medios que persiguen un fin determinado.
- **Producción:** actividad que brinda un valor a los bienes o servicios, ésta permite crearlos y, asimismo, brindarles valor. Es la capacidad para crear un bien en un tiempo determinado, desde lo económico la producción es la conversión o transformación de bienes en otros.
- **Sociedad:** son las personas que en conjunto se relacionan de acuerdo a determinados parámetros con la misma cultura en un momento específico.

- **Talento:** es la capacidad de un individuo expresada a través del arte o su intelecto.
- **Trabajo:** consiste en la realización de labores con un determinado esfuerzo y objetivo para satisfacer las necesidades humanas. A través de ello, el individuo puede adquirir medios bajo los cuales podrá sobrevivir.
- **Valor:** es una cualidad de un individuo tanto física como psicológica, puede manifestarse en un individuo como en un grupo modificando su conducta y actitud.
- **Viabilidad:** Son las probabilidades que existen de realizarse algo y en determinadas circunstancias.
- **Los factores motivacionales :** son aquellos intrínsecos vinculados con el cargo, con las tareas que realiza el individuo y que se encuentran sobre su control, estos se relacionan con lo que hace, involucrando el crecimiento personal, el reconocimiento, la autorrealización y las tareas que realiza la persona.
- **La tensión (o estrés) :** es la condición que hace que el individuo se restrinja y perciba resultados inciertos.
- **Rendimiento laboral:** es aquella productividad que el empleado trasmite en diferentes situaciones de trabajo.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3 Hipótesis General

La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

3.1 Hipótesis Específicas

- a. Los incentivos económicos influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.
- b. Los programas de capacitación influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.
- c. Los incentivos de comunicación verbal influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

3.2 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente:

Motivación

3.3.2 Variable dependiente:

Desempeño laboral

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Variables	Indicadores
Variable independiente: Motivación	1.1 Incentivos económicos 1.2 Programas de capacitación 1.3 Incentivos de comunicación verbal
Variable dependiente: Desempeño Laboral	2.1 Nivel de productividad 2.2 Nivel de responsabilidad 2.3 Nivel actitudinal

Tabla 2

3.4 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RUBRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR EN EL SECTOR DE MUEBLES DE OFICINA, Lima 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Demostrar si la motivación influye en el desempeño Laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La motivación influye positivamente en el desempeño Laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017</p>	<p>Identificación de Variables</p> <p>V: Independiente: X= Motivación V: Dependiente: Y= Desempeño Laboral</p>	<p>V. Independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> . Incentivos económicos . Programas de capacitación . Incentivos de comunicación verbal 	<p>Tipo</p> <ul style="list-style-type: none"> . Aplicada de enfoque cuantitativo. <p>Diseño</p> <ul style="list-style-type: none"> . No experimental de corte transversal. <p>Población y Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> . Contituida por 548 trabajadores, tamaño de la muestra 110 trabajadores.
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿En qué medida la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Analizar si los incentivos económicos influyen en el desempeño Laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Los incentivos económicos influyen positivamente en el desempeño Laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017</p>		<p>V. Dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> . Nivel de productividad . Nivel de responsabilidad . Nivel Actitudinal 	<p>Técnicas e Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> . Encuesta y análisis documental, instrumentos el cuestionario en escala de Likert.
<p>¿Cómo los programas de capacitación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017?</p>	<p>Verificar los programas de capacitación y su influencia en el desempeño Laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017</p>	<p>Los programas de capacitación influyen positivamente en el desempeño Laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017</p>			
<p>¿Cómo los incentivos de comunicación verbal influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017?</p>	<p>Determinar si los incentivos de comunicación verbal influyen en el desempeño Laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017</p>	<p>Los incentivos de comunicación verbal influyen positivamente en el desempeño Laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017</p>			

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

El tipo de investigación realizada en el presente trabajo es el aplicado, con un enfoque cuantitativo ya que describe un hecho o fenómeno en un determinado momento además de explicar la relación existente entre las variables de estudio y la influencia entre las mismas.

4.2 Diseño de la investigación

Este estudio presenta un diseño no experimental, de corte transversal ya que, no se manipularán las variables sino solo se describirá el hecho o fenómeno tal y conforme es, mientras que los datos se recolectaran en un solo momento.



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Motivación

V2: Desempeño laboral

r: nivel de influencia o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de las MYPES del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 546 trabajadores de las MYPES del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de trabajadores con relación a la variable: Desempeño laboral de los trabajadores del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

4.6 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los trabajadores de las MYPES, (dado que son 546).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.90 (probabilidad de éxito)

q = 0.10 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 546 trabajadores

Reemplazando valores tenemos:

$$n = [(1.96)^2 (0.90)(0.10)(546)] / [(0.05)^2 - (546 - 1)] + [(1.96)^2(0.90)(0.10)]$$

$$\boxed{n = 110}$$

Tamaño de muestra será de 110 trabajadores de las MYPES del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes. El instrumento que se empleó en la investigación, fue un cuestionario en escala de Likert, que tuvo como alternativas de respuesta entre: totalmente en desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo representado por 18 ítems y como encabezado tuvo 5 preguntas generales que se solicitaron al encuestado responder.

Tabla 3

Escala de Likert Aplicada en la Encuesta

Descriptivo	Parámetro Numérico
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia

- b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los trabajadores del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: *motivación y desempeño laboral*.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contratación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N^o 4

¿EXISTEN BONOS ECONÓMICOS EN EL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA
EL SALVADOR EN EL SECTOR DE MUEBLES DE OFICINA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	69	63%
2 En Desacuerdo	32	29%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	8%
4 De Acuerdo	0	0%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	110	100%

Fuente: Elaboración propia

¿EXISTEN BONOS ECONÓMICOS EN EL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR EN EL SECTOR DE MUEBLES DE OFICINA?

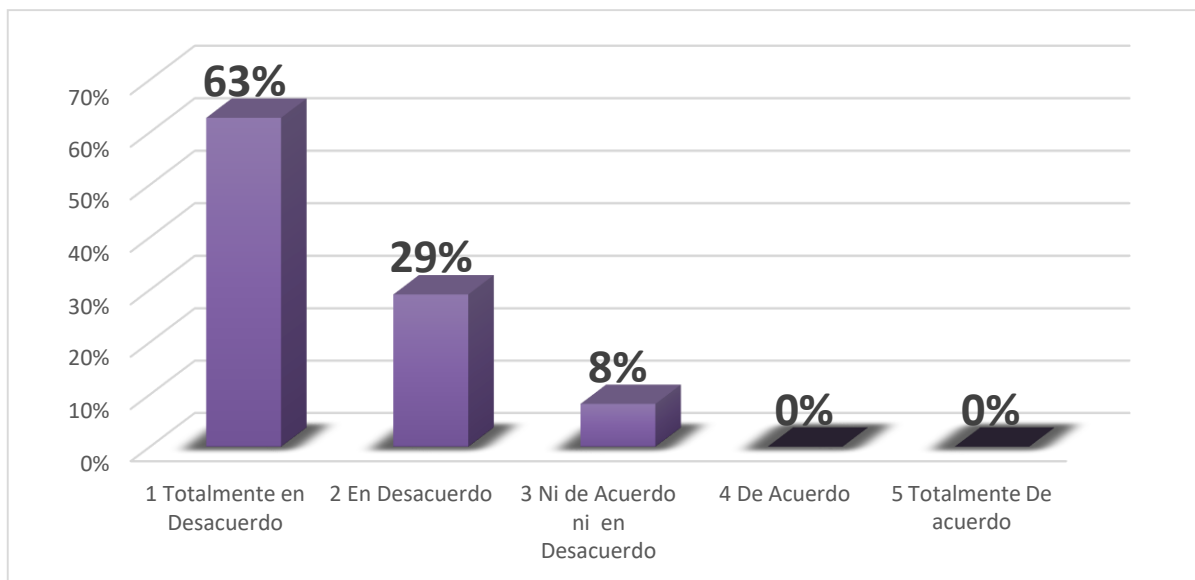


Figura N° 8

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 8

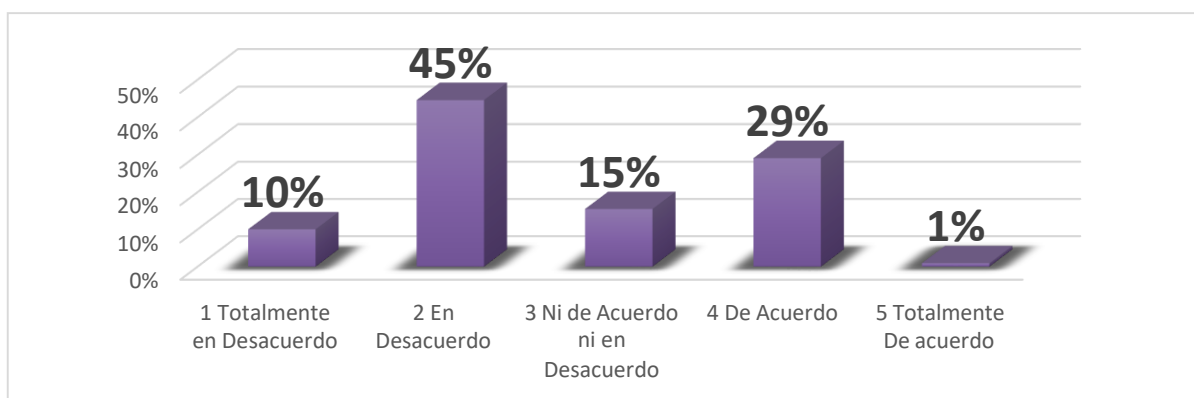
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente de acuerdo que existen bonos económicos en el parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, mientras que el 0% está de acuerdo, igualmente un 8% de la muestra, por otro lado, el 29% está en desacuerdo y el 63% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^o 5

¿CONSIDERA USTED QUE SE ESTÁN APLICANDO VALES DE DESCUENTO EN COMPRAS PARA MOTIVAR A LOS TRABAJADORES?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	11	10%
2 En Desacuerdo	49	45%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	15%
4 De Acuerdo	32	29%
5 Totalmente De acuerdo	1	1%
Total	110	100%

¿CONSIDERA USTED QUE SE ESTÁN APLICANDO VALES DE DESCUENTO EN COMPRAS PARA MOTIVAR A LOS TRABAJADORES?

Figura N^o 9

Fuente: Elaboración propia

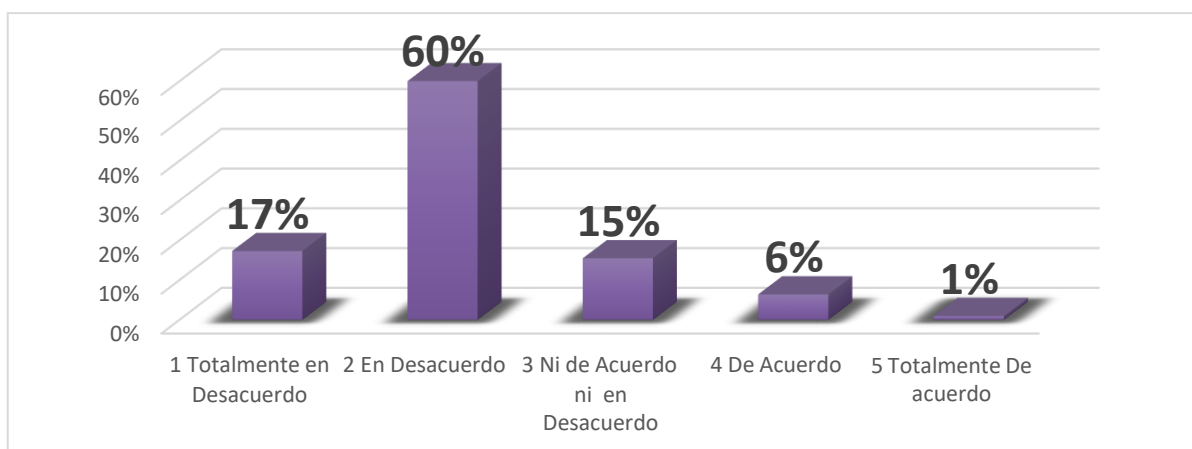
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 1% está totalmente de acuerdo que se están aplicando vales de descuento en compras para motivar a los trabajadores, mientras que el 29% está de acuerdo, igualmente un 15% de la muestra, por otro lado, el 45% está en desacuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^o 6

¿CONSIDERA USTED QUE SE ESTÁN APLICANDO PRESTACIONES SOCIALES PARA MEJORAR SU RENDIMIENTO?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	19	17%
2 En Desacuerdo	66	60%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	15%
4 De Acuerdo	7	6%
5 Totalmente De acuerdo	1	1%
Total	110	100%

¿CONSIDERA USTED QUE SE ESTÁN APLICANDO PRESTACIONES SOCIALES PARA MEJORAR SU RENDIMIENTO?

Figura N^o 10

Fuente: Elaboración propia

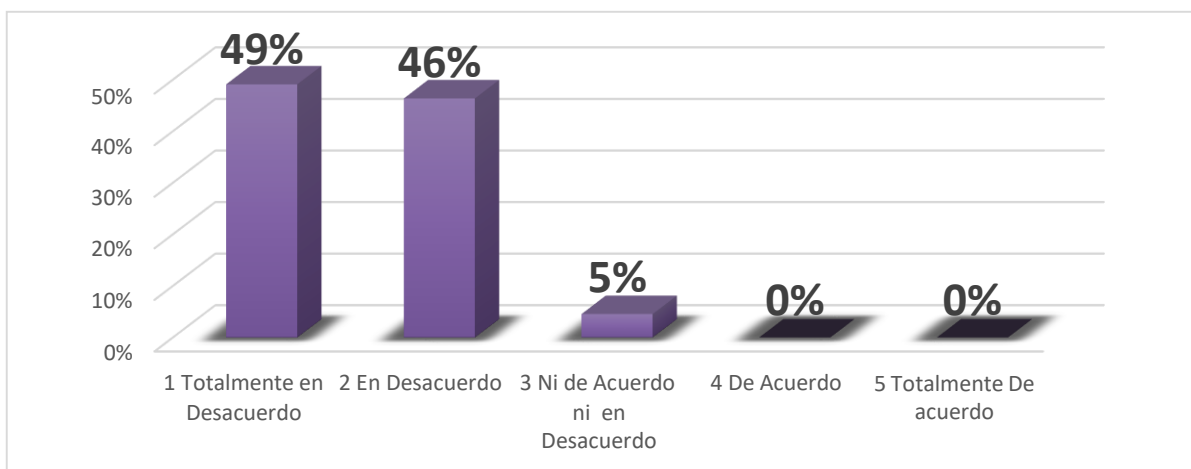
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 1% está totalmente de acuerdo que se están aplicando prestaciones sociales para mejorar su rendimiento, mientras que el 6% está de acuerdo, igualmente un 15% de la muestra, por otro lado, el 60% está en desacuerdo y el 17% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^o 7

¿EXISTEN PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN EL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR EN EL SECTOR DE MUEBLES DE OFICINA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	54	49%
2 En Desacuerdo	51	46%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	5%
4 De Acuerdo	0	0%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	110	100%

¿EXISTEN PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN EL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR EN EL SECTOR DE MUEBLES DE OFICINA?

Figura N^o 11

Fuente: Elaboración propia

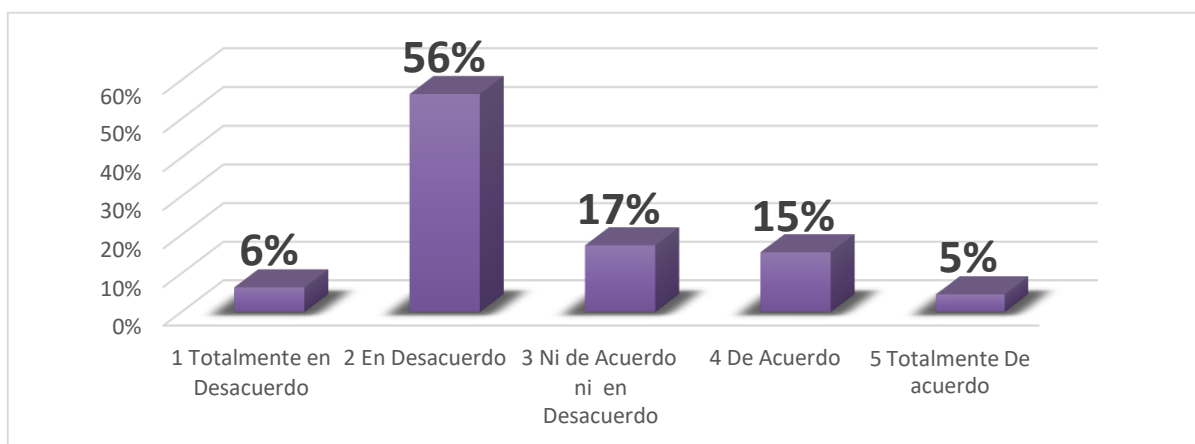
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente de acuerdo que existen programas de formación en el parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, mientras que el 0% está de acuerdo, igualmente un 5% de la muestra, por otro lado, el 46% está en desacuerdo y el 49% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^o 8

¿USTED SIENTE QUE EL PERSONAL EL CUAL BRINDA ATENCIÓN AL CLIENTE
ESTÁ CAPACITADO?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	6%
2 En Desacuerdo	62	56%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	17%
4 De Acuerdo	17	15%
5 Totalmente De acuerdo	5	5%
Total	110	100%

¿USTED SIENTE QUE EL PERSONAL EL CUAL BRINDA ATENCIÓN AL CLIENTE
ESTÁ CAPACITADO?

Figura N^o 12

Fuente: Elaboración propia

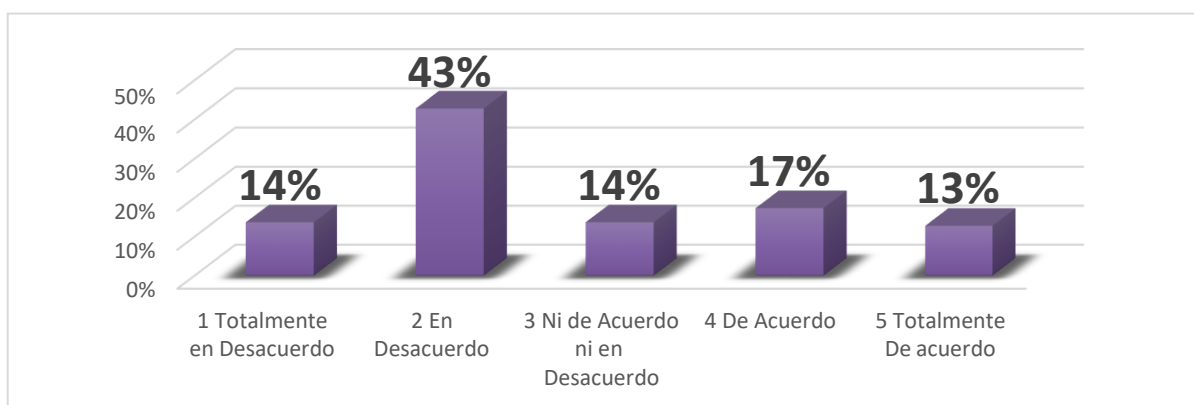
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está totalmente de acuerdo que el personal el cual brinda atención al cliente está capacitado, mientras que el 15% está de acuerdo, igualmente un 17% de la muestra, por otro lado, el 56% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^o 9

¿CONSIDERA USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE SE LE BRINDA ES EFICIENTE PARA EL APRENDIZAJE DE LOS TRABAJADORES?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	15	14%
2 En Desacuerdo	47	43%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	14%
4 De Acuerdo	19	17%
5 Totalmente De acuerdo	14	13%
Total	110	100%

¿CONSIDERA USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE SE LE BRINDA ES EFICIENTE PARA EL APRENDIZAJE DE LOS TRABAJADORES?

Figura N^o 13

Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo que la formación que se le brinda es eficiente para el aprendizaje de los trabajadores, mientras que el 17% está de acuerdo, igualmente un 14% de la muestra, por otro lado, el 43% está en desacuerdo y el 14% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10

¿EXISTEN RECONOCIMIENTOS AL BUEN DESEMPEÑO EN EL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR EN EL SECTOR DE MUEBLES DE OFICINA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	37	34%
2 En Desacuerdo	59	54%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	13%
4 De Acuerdo	0	0%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	110	100%

¿EXISTEN RECONOCIMIENTOS AL BUEN DESEMPEÑO EN EL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR EN EL SECTOR DE MUEBLES DE OFICINA?

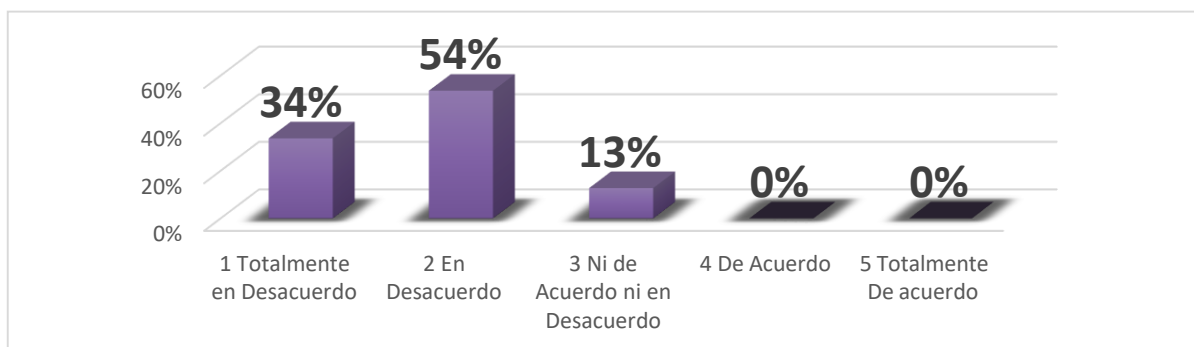


Figura N° 14

Fuente: Elaboración propia

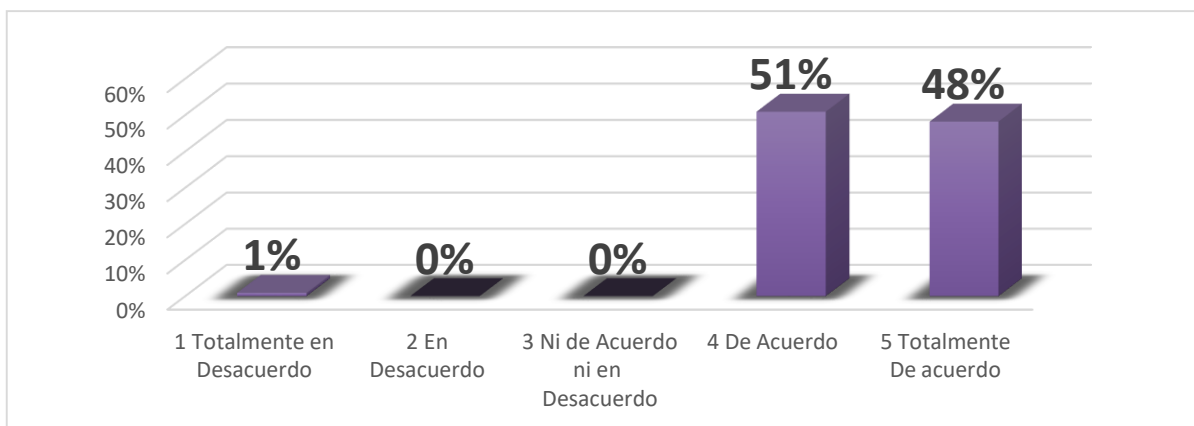
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente de acuerdo que existen reconocimientos al buen desempeño en el parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, mientras que el 0% está de acuerdo, igualmente un 13% de la muestra, por otro lado, el 54% está en desacuerdo y el 34% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^o 11

¿EXISTEN CONSIDERA USTED QUE SE DEBERIAN DAR CERTIFICACIONES DE CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0%
4 De Acuerdo	56	51%
5 Totalmente De acuerdo	53	48%
Total	110	100%

¿EXISTEN CONSIDERA USTED QUE SE DEBERIAN DAR CERTIFICACIONES DE CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES?

Figura N^o 15

Fuente: Elaboración propia

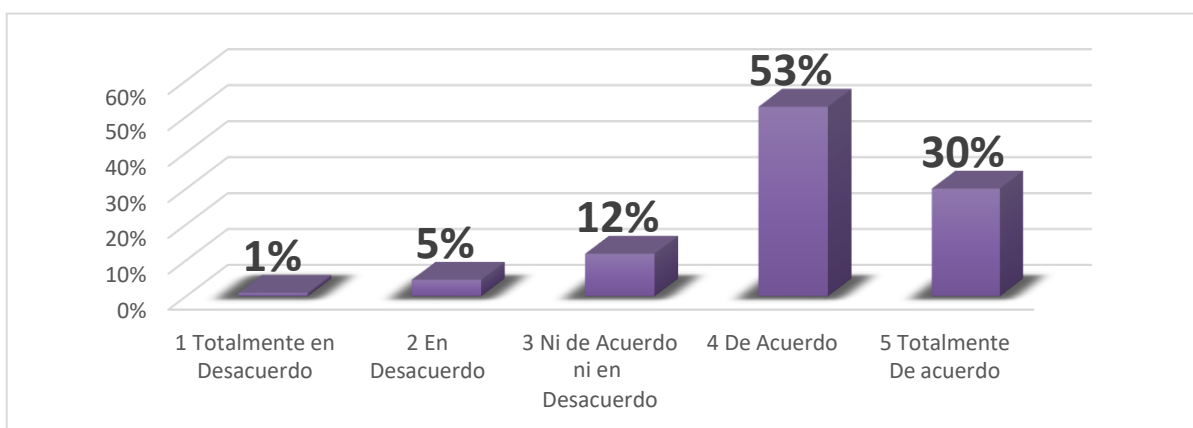
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 48% está totalmente de acuerdo que se deberían dar certificaciones de capacitación a los trabajadores, mientras que el 51% está de acuerdo, igualmente un 0% de la muestra, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^a 12

¿CONSIDERA USTED QUE SERÍA APROPIADO COLOCAR UN CUADRO DEL TRABAJADOR DEL MES EN EL LOCAL?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	5	5%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	12%
4 De Acuerdo	58	53%
5 Totalmente De acuerdo	33	30%
Total	110	100%

¿CONSIDERA USTED QUE SERÍA APROPIADO COLOCAR UN CUADRO DEL TRABAJADOR DEL MES EN EL LOCAL?

Figura N^o 16

Fuente: Elaboración propia

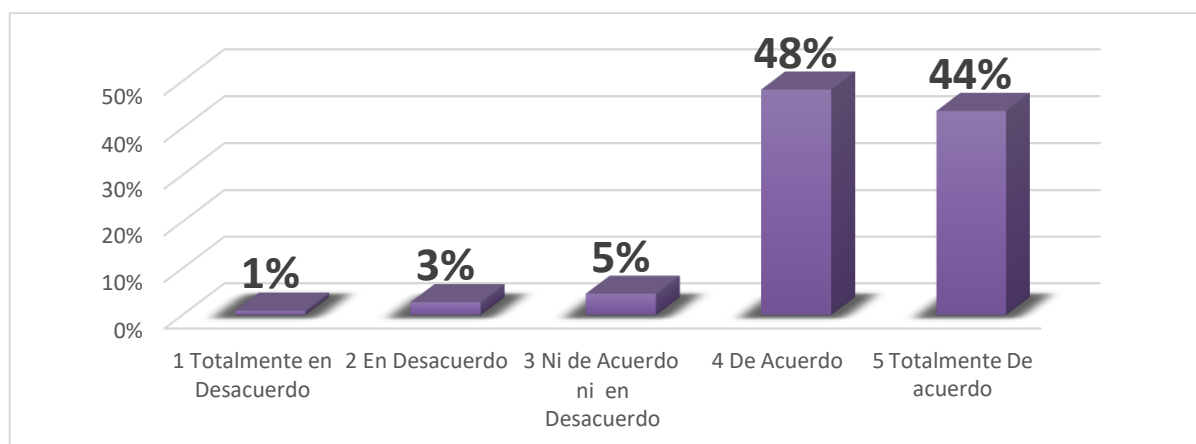
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 30% está totalmente de acuerdo que sería apropiado colocar un cuadro del trabajador del mes en el local, mientras que el 53% está de acuerdo, igualmente un 12% de la muestra, por otro lado, el 5% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 13

¿USTED SIENTE QUE PODRÍA VENDER MÁS SI LAS CAPACITACIONES FUERAN FRECUENTES?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	3	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	5%
4 De Acuerdo	53	48%
5 Totalmente De acuerdo	48	44%
Total	110	100%

¿USTED SIENTE QUE PODRÍA VENDER MÁS SI LAS CAPACITACIONES FUERAN FRECUENTES?

**Figura N° 17**

Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 44% está totalmente de acuerdo que se podría vender más si las capacitaciones fueran frecuentes, mientras que el 48% está de acuerdo, igualmente un 5% de la muestra, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 14

¿USTED CONSIDERA QUE LA EFICIENCIA ES UNO DE LOS FACTORES IMPORTANTES PARA LLEGAR A LA PRODUCCIÓN DESEADA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	7	6%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	12%
4 De Acuerdo	54	49%
5 Totalmente De acuerdo	35	32%
Total	110	100%

¿USTED CONSIDERA QUE LA EFICIENCIA ES UNO DE LOS FACTORES IMPORTANTES PARA LLEGAR A LA PRODUCCIÓN DESEADA?

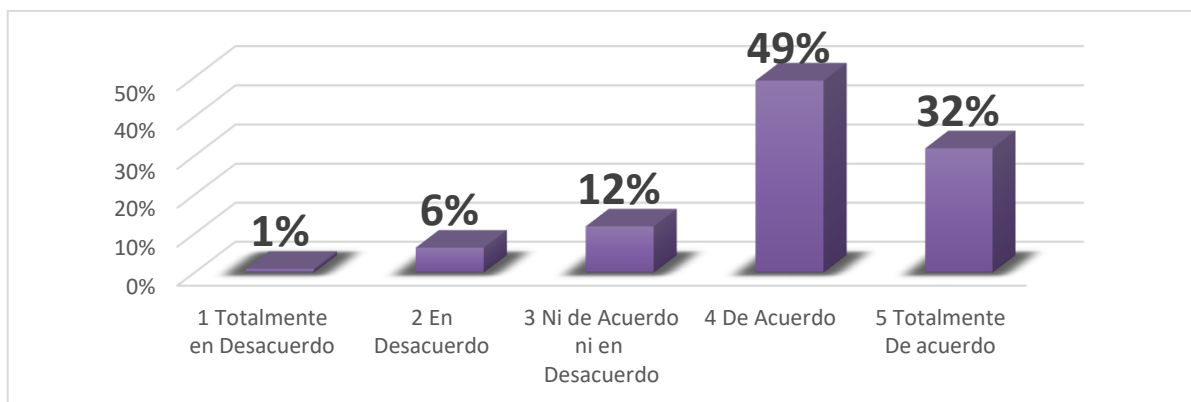


Figura N° 18

Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 32% está totalmente de acuerdo que la eficiencia es uno de los factores importantes para llegar a la producción deseada, mientras que el 49% está de acuerdo, igualmente un 12% de la muestra, por otro lado, el 6% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 15

¿USTED CONSIDERA QUE LA EFICACIA ES UNO DE LOS FACTORES IMPORTANTES PARA LLEGAR A LA PRODUCCIÓN DESEADA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	9	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	7%
4 De Acuerdo	52	47%
5 Totalmente De acuerdo	41	37%
Total	110	100%

¿USTED CONSIDERA QUE LA EFICACIA ES UNO DE LOS FACTORES IMPORTANTES PARA LLEGAR A LA PRODUCCIÓN DESEADA?

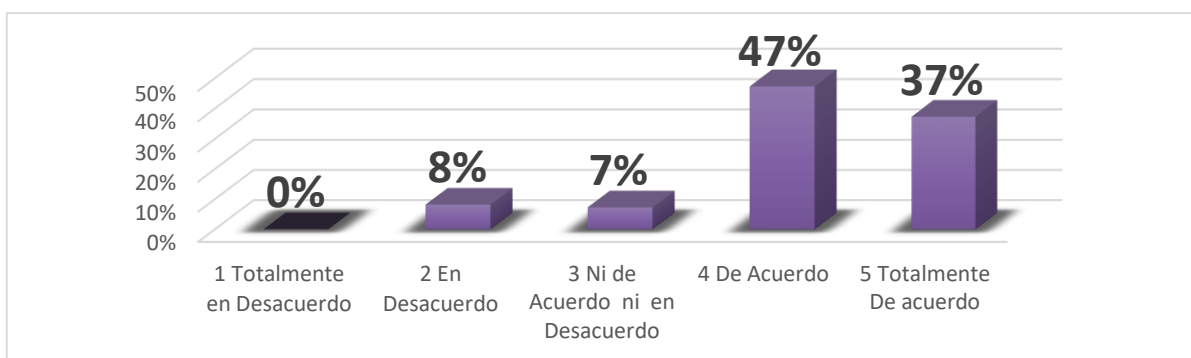


Figura N° 19

Fuente: Elaboración propia

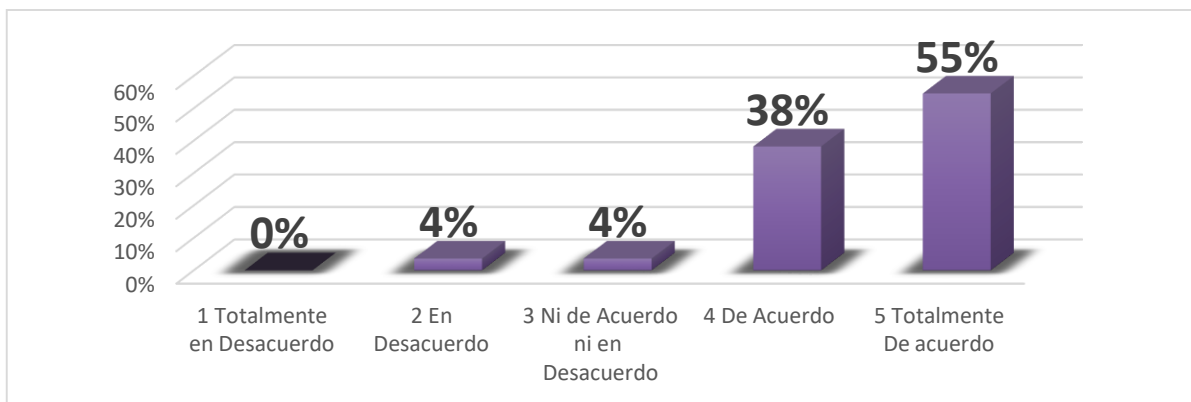
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 37% está totalmente de acuerdo que la eficacia es uno de los factores importantes para llegar a la producción deseada, mientras que el 47% está de acuerdo, igualmente un 7% de la muestra, por otro lado, el 8% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^a 16

¿CONSIDERA QUE LA RESPONSABILIDAD ES LA CLAVE PARA EL
DESARROLLO DE UN BUEN VENDEDOR?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	4	4%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	4%
4 De Acuerdo	42	38%
5 Totalmente De acuerdo	60	55%
Total	110	100%

¿CONSIDERA QUE LA RESPONSABILIDAD ES LA CLAVE PARA EL
DESARROLLO DE UN BUEN VENDEDOR?

Figura N^o 20

Fuente: Elaboración propia

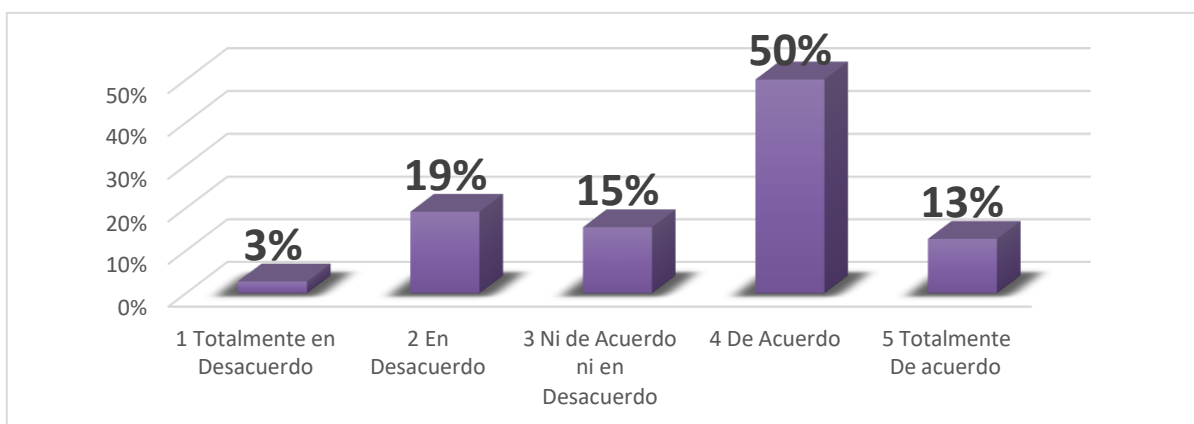
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 55% está totalmente de acuerdo que la responsabilidad es la clave para el desarrollo de un buen vendedor, mientras que el 38% está de acuerdo, igualmente un 4% de la muestra, por otro lado, el 4% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 17

¿USTED ES RESPONSABLE EN SU DESEMPEÑO LABORAL?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	3%
2 En Desacuerdo	21	19%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	15%
4 De Acuerdo	55	50%
5 Totalmente De acuerdo	14	13%
Total	110	100%

¿USTED ES RESPONSABLE EN SU DESEMPEÑO LABORAL?

**Figura N° 21**

Fuente: Elaboración propia

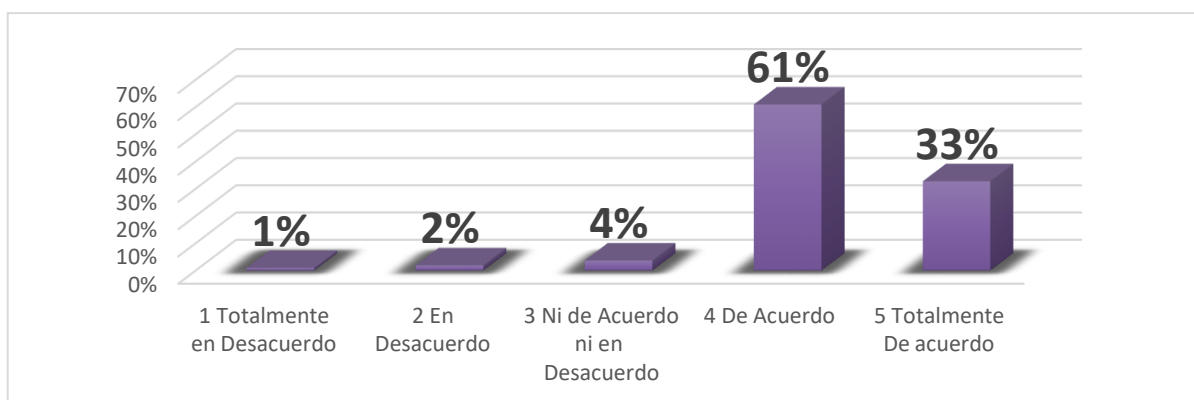
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente de acuerdo que usted es responsable en su desempeño laboral, mientras que el 50% está de acuerdo, igualmente un 15% de la muestra, por otro lado, el 19% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^a 18

¿CONSIDERA QUE EL HABER TRABAJADO CON RESPONSABILIDAD HABLA BIEN DE USTED COMO TRABAJADOR?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	2	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	4%
4 De Acuerdo	67	61%
5 Totalmente De acuerdo	36	33%
Total	110	100%

¿CONSIDERA QUE EL HABER TRABAJADO CON RESPONSABILIDAD HABLA BIEN DE USTED COMO TRABAJADOR?

Figura N^o 22

Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 33% está totalmente de acuerdo que el haber trabajado con responsabilidad habla bien de usted como trabajador, mientras que el 61% está de acuerdo, igualmente un 4% de la muestra, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 19

¿CONSIDERA QUE UNA ACTITUD POSITIVA TRANSMITE SEGURIDAD A LA HORA DE CONCRETAR LA VENTA CON SU CLIENTE?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	2	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	15%
4 De Acuerdo	53	48%
5 Totalmente De acuerdo	38	35%
Total	110	100%

¿CONSIDERA QUE UNA ACTITUD POSITIVA TRANSMITE SEGURIDAD A LA HORA DE CONCRETAR LA VENTA CON SU CLIENTE?

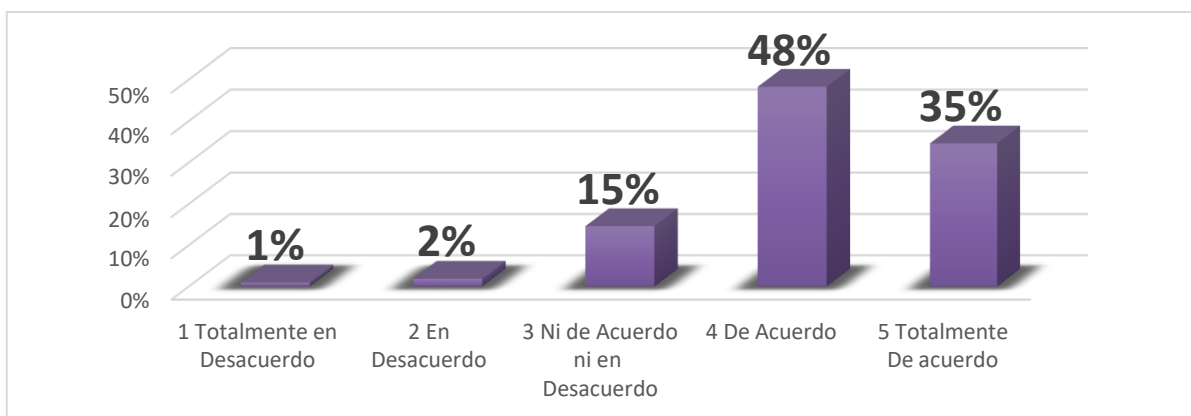


Figura N° 23

Fuente: Elaboración propia

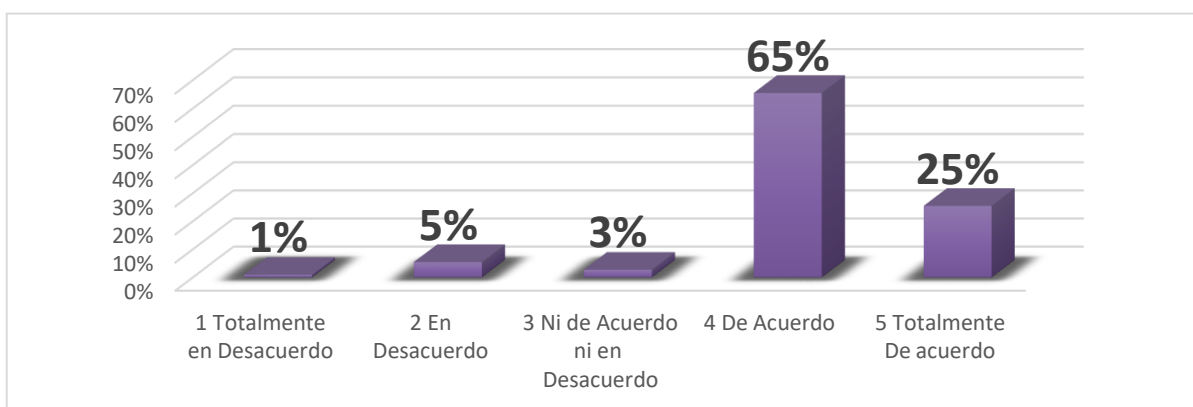
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 35% está totalmente de acuerdo que una actitud positiva transmite seguridad a la hora de concretar la venta con su cliente, mientras que el 48% está de acuerdo, igualmente un 15% de la muestra, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^a 20

¿CONSIDERA ESTÁ DE ACUERDO QUE UN BUEN TRATO AL CLIENTE ES EL PRIMER PASO HACIA UNA VENTA SEGURA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	6	5%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3%
4 De Acuerdo	72	65%
5 Totalmente De acuerdo	28	25%
Total	110	100%

¿CONSIDERA ESTÁ DE ACUERDO QUE UN BUEN TRATO AL CLIENTE ES EL PRIMER PASO HACIA UNA VENTA SEGURA?

Figura N^o 24

Fuente: Elaboración propia

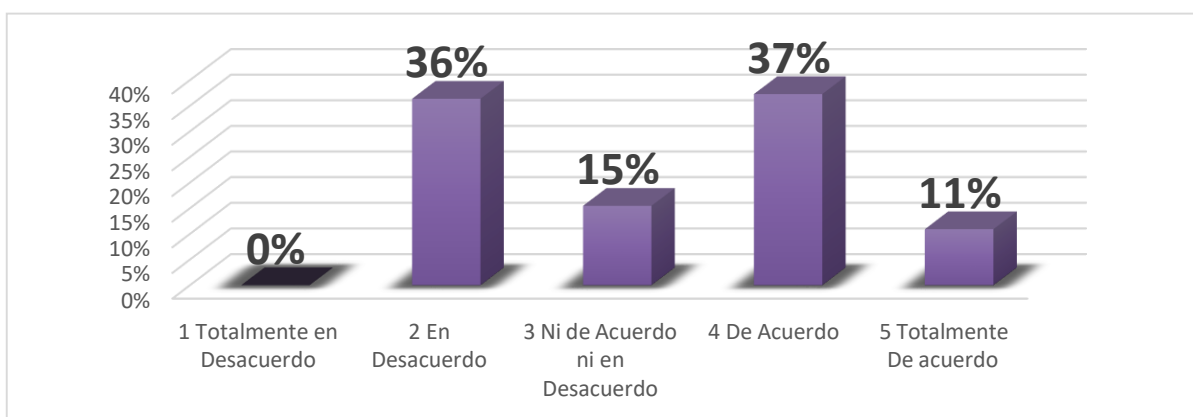
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 25% está totalmente de acuerdo que un buen trato al cliente es el primer paso hacia una venta segura, mientras que el 65% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra, por otro lado, el 5% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N^a 21

¿CONSIDERA LA INFORMACIÓN QUE BRINDA A SUS CLIENTES ES DEL TODO TRANSPARENTE?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	40	36%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	15%
4 De Acuerdo	41	37%
5 Totalmente De acuerdo	12	11%
Total	110	100%

¿CONSIDERA LA INFORMACIÓN QUE BRINDA A SUS CLIENTES ES DEL TODO TRANSPARENTE?

Figura N^o 25

Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 11% está totalmente de acuerdo que la información que brinda a sus clientes es del todo transparente, mientras que el 37% está de acuerdo, igualmente un 15% de la muestra, por otro lado, el 36% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

Estadística de contraste de Hipótesis: La hipótesis de trabajo fue procesada a través del método estadístico o Prueba Chi cuadrado X^2 por ser una prueba que permite medir aspectos cualitativos y cuantitativos de la respuesta que se obtuvieron del instrumento aplicado.

H₀: Hipótesis Nula

La motivación no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

H₁: Hipótesis Alterna

La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

Nivel de significancia: El nivel de significancia escogido para la investigación fue del 5% (tabla de valores críticos de la distribución ji-cuadrado)

Prueba estadística: Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Ji cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

Donde

$X^2 =$ Ji Cuadrado

f_o = Frecuencia
observada o real

f_e = Frecuencia
esperada

Σ = Sumatoria

$$X^2 = \Sigma \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa H₁

La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

Hipótesis Nula H₀

La motivación no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla N^a 22.

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

SE ELABORA LA TABLA DE CONTINGENCIA PARA LA HIPOTESIS PRINCIPAL CONSIDERANDO LOS RESULTADOS DE LAS 3 HIPOTESIS ESPECIFICAS

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	69	32	9	0	0	110
Pregunta 11	1	7	13	54	35	110
Pregunta 5	7	62	19	17	5	110
Pregunta 15	1	2	4	67	36	110
Pregunta 7	37	59	14	0	0	110
Pregunta 18	0	40	17	41	12	110
Total	115	202	76	179	88	660

Fuente: elaboración propia

Tabla N^a 23.

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	19.17	33.67	12.67	29.83	14.67	110.00
Pregunta 11	19.17	33.67	12.67	29.83	14.67	110.00
Pregunta 5	19.17	33.67	12.67	29.83	14.67	110.00
Pregunta 15	19.17	33.67	12.67	29.83	14.67	110.00
Pregunta 7	19.17	33.67	12.67	29.83	14.67	110.00
Pregunta 18	19.17	33.67	12.67	29.83	14.67	110.00
Total	115	202	76	179	88	660

Fuente: elaboración propia

Tabla N^a 24

Resolviendo la Chi – cuadrada, de la tabla N^o22 se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	69	19.17	49.83	2483.36	129.57
2	32	33.67	-1.67	2.78	0.08
3	9	12.67	-3.67	13.44	1.06
4	0	29.83	-29.83	890.03	29.83
5	0	14.67	-14.67	215.11	14.67
6	1	19.17	-18.17	330.03	17.22
7	7	33.67	-26.67	711.11	21.12
8	13	12.67	0.33	0.11	0.01
9	54	29.83	24.17	584.03	19.58
10	35	14.67	20.33	413.44	28.19
11	7	19.17	-12.17	148.03	7.72
12	62	33.67	28.33	802.78	23.84
13	19	12.67	6.33	40.11	3.17
14	17	29.83	-12.83	164.69	5.52
15	5	14.67	-9.67	93.44	6.37
16	1	19.17	-18.17	330.03	17.22
17	2	33.67	-31.67	1002.78	29.79
18	4	12.67	-8.67	75.11	5.93
19	67	29.83	37.17	1381.36	46.30
20	36	14.67	21.33	455.11	31.03
21	37	19.17	17.83	318.03	16.59
22	59	33.67	25.33	641.78	19.06
23	14	12.67	1.33	1.78	0.14
24	0	29.83	-29.83	890.03	29.83
25	0	14.67	-14.67	215.11	14.67
26	0	19.17	-19.17	367.36	19.17
27	40	33.67	6.33	40.11	1.19
28	17	12.67	4.33	18.78	1.48
29	41	29.83	11.17	124.69	4.18
30	12	14.67	-2.67	7.11	0.48
					545.02

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 31.41$

De manera gráfica tenemos:

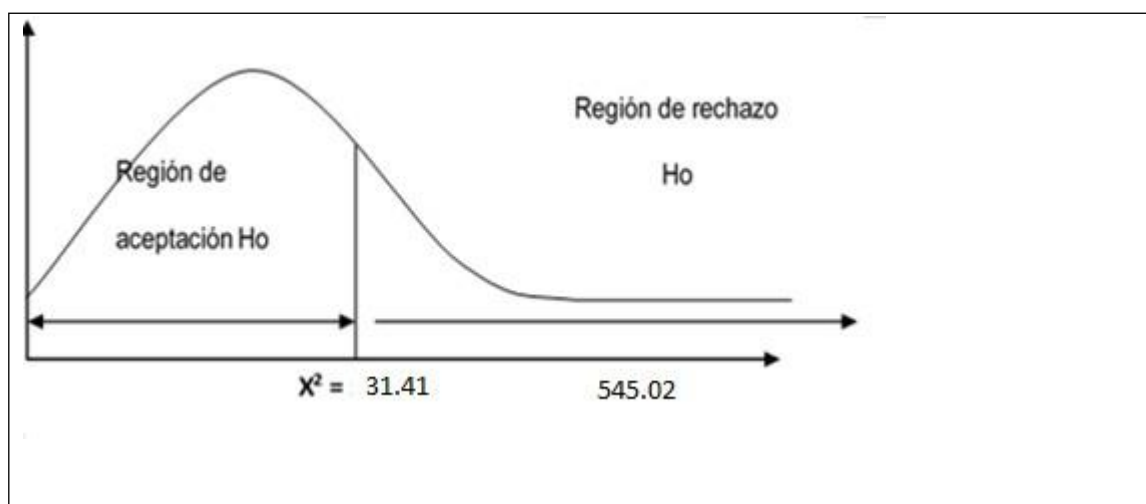


Figura 26

Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 545.02, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la primera hipótesis General nula (H_0): La motivación no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima,

2017. queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis General alternativa (H₁): “La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

Hipótesis Específica 1

Ho: Los incentivos económicos no influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

H1: Los incentivos económicos influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

Tabla N^a 25.

Tabla cruzada Bonos económicos * Eficiencia en la producción

		P11 ¿Usted considera que la eficiencia es uno de los factores importantes para llegar a la producción deseada?				Totalmente en de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo		
P1 ¿Existen Bonos económicos en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina?	Totalmente en desacuerdo	1	1	8	33	26	69
	En desacuerdo	0	5	1	18	8	32
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	4	3	1	9
Total		1	7	13	54	35	110

Fuente: elaboración propia

Tabla N^a 26.**Pruebas de chi-cuadrado de la tabla N^o25**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,238 ^a	8	,007
Razón de verosimilitud	19,388	8	,013
Asociación lineal por lineal	6,625	1	,010
N de casos válidos	110		

a. 10 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,08.

Fuente: elaboración propia

En la tabla N^o 22. El valor de significación es de 0.007 menor al valor de significación establecido de 0.05, por lo tanto, hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de investigación, por lo que podemos determinar que: Los incentivos económicos influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

Hipótesis Específica 2

Ho: Los programas de capacitación no influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

H1: Los programas de capacitación influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

Tabla N^a 27.

Tabla cruzada Capacitación*Responsabilidad laboral

		P15 ¿Considera que el haber trabajado con responsabilidad habla bien de usted cómo trabajador?					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo	
P5 ¿Usted siente que el personal el cual brinda atención al cliente está capacitado?	Totalmente en desacuerdo	1	0	0	0	1	2
	En desacuerdo	0	1	0	27	18	46
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	2	21	10	34
	De acuerdo	0	0	2	17	5	24
	Totalmente en de acuerdo	0	0	0	2	2	4
Total		1	2	4	67	36	110

Fuente: elaboración propia

Tabla N^a 28.**Pruebas de chi-cuadrado de la tabla N^o 27**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	62,632 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	19,828	16	,228
Asociación lineal por lineal	,019	1	,890
N de casos válidos	110		

a. 19 casillas (76.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,02

Fuente: elaboración propia

En la tabla N^o 24. El valor de significación es de 0.000 menor al valor de significación establecido de 0.05, por lo tanto, hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de investigación, por lo que podemos determinar que: Los programas de capacitación influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

Hipótesis Específica 3

Ho: Los incentivos de comunicación verbal no influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

H1: Los incentivos de comunicación verbal influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017

Tabla N^a 29.

Tabla cruzada Reconocimiento laboral*Información transparente

		P18 ¿La información que brindan a sus clientes es del todo transparente?				Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo	
P7 ¿Existen reconocimientos al buen desempeño en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina?	Totalmente en desacuerdo	7	8	20	2	37
	En desacuerdo	29	7	14	9	59
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	2	7	1	14
	Total	40	17	41	12	110

Fuente: elaboración propia

Tabla N^a 30.Pruebas de chi-cuadrado de la tabla N^o 29

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Pearson Chi-Square	15,937 ^a	6	,014
Likelihood Ratio	16,475	6	,011
Linear-by-Linear Association	,878	1	,349
N of Valid Cases	110		

a. 3 casillas (25,0% %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,02

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 26. El valor de significación es de 0.014 menor al valor de significación establecido de 0.05, por lo tanto, hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de investigación, por lo que podemos determinar que: Los incentivos de comunicación verbal como factor de motivación influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017.

CONCLUSIONES

1. Se demostró que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017.
2. Se analizó que los incentivos económicos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017.
3. Se verificó que los programas de capacitación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017.
4. Se determinó que los incentivos de comunicación verbal influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017.

RECOMENDACIONES

1. Se ha demostrado que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017. Por lo tanto, se recomienda fortalecer el servicio de atención por parte del personal de ventas, para con ello lograr un mayor volumen de producción. Siempre motivando a los trabajadores para que puedan desempeñarse de manera eficiente y eficaz en sus funciones encomendadas y si es posible que den más de lo ya alcanzado
2. Se ha demostrado que los incentivos económicos influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017. Por ende, se debe brindar incentivos económicos como bonificaciones extraordinarias. a todos los trabajadores del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, siempre y cuando lleguen y sobrepasen sus metas establecidas.
3. Se ha demostrado que los programas de capacitación influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017. Con ello se recomienda establecer programas de capacitación a todos los trabajadores del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, con el objeto que puedan desarrollarse de manera óptima en cada una de sus labores y además puedan brindar información veraz sobre lo que están ofreciendo, ya que mediante el

estudio realizado se pudo demostrar que los trabajadores no eran del todo transparentes por desconocimiento de los productos que ofrecían

4. Se ha demostrado que los incentivos de comunicación verbal influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima 2017. Por ende, se debe impulsar a todos los jefes inmediatos de los trabajadores del parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina, que brinden incentivos de comunicación verbal, con ello queremos decir que los motiven dando reconocimiento público tanto en su centro de labores como a nivel del parque industrial.

BIBLIOGRAFIA

- Abarca, S. (2001). *Psicología de la motivación*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Ajello, A. M. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), *Manual de psicología de la educación* (pp. 251-271). España: Popular.
- Alaluna, J. y Mayta, Y. (2016) *La motivación y el desempeño laboral de una oficina de los registros públicos* (tesis de pregrado) Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Alfaro, R., Leyton S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (tesis de pre grado) Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú.
- Alfaro, R., Leyton S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (tesis de pre grado) Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú.
- Alles, M. (2006) *Desempeño por competencias*. Argentina: Granica.
- Alonso, J. (1992). *¿Qué es lo mejor para motivar a mis alumnos?* Madrid: Universidad Autónoma/Instituto de Ciencias de la Educación.
- Amsden, R.T. (2004). *Una mirada a los círculos de calidad*”, Mexico, Edit. McGraw Hill. 1005 pp.
- Amsden, R.T. (2004). *Una mirada a los círculos de calidad*”, Mexico, Edit. McGraw Hill. 1005 pp.
- Andrés, M. (2005). *Gestión en la formación de la empresa*. Madrid: Pirámide.
- Arias. F. (2004). *Administración de recursos humanos para el alto Desempeño* (Sexta Edición). México, D.F: Editorial Trillas, S.A.
- Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes: Introducción y reflexiones sobre la Gestión de recursos humanos por competencias*. España: E sic.
- Bunge, M. (1999). *La investigación Científica. Su Estrategia y su Filosofía*. Editorial Ariel. Barcelona – España.

- Bunge, M. (1999). *La investigación Científica. Su Estrategia y su Filosofía*. Editorial Ariel. Barcelona – España.
- Chavarría, J. (2011). *Estrategias motivacionales para los empleados del área de producción de una empresa industrial orientada al sector de construcción ubicada en la ciudad capital* (tesis de pregrado) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Tercera Edición.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (Quinta edición.) México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los tiempos Nuevos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Séptima edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración Procesos administrativos*. España: McGraw-Hill.
- Dresda, M. (2014) *Factores que influyen en la motivación laboral y la propuesta de programa de motivación caso: Area de fidelización Nextel del Perú* (tesis de pregrado) Universidad Nacional Agraria La Molina, Perú.
- Evans, J.R. y Lindsay, W.M (2005) *Administración y Control de Calidad*, México, D.F.: Thompson.
- García, D. (2006). *Metodología del Trabajo de Investigación*. Editorial Trillas S.A. de C.V. México.
- Garza, A. (2000). *Estrategias motivacionales para el personal de la empresa* (tesis de maestría) Universidad Autonoma de Nuevo León, México.
- Gershuny, J. y Miles, I. (1983): *The New Service Economy: The transformation of employment in industrial societies*, Francis pinter, london.

- Hernández, R. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. Tercera Edición McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A. México
- Horovitz J., Jurgens M. (1994). *La satisfacción total del cliente*. Metropolitana de Ediciones S.A., México.
- Humberto Gutiérrez Pulido, *Calidad total y productividad*, Editorial: McGraw-Hill Interamerican, segunda edición en español, 192 p.
- Kaoru Ishikawa, *¿Qué es el control de calidad?* Editorial: norma, 1985.
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*, 2ª. ed., Ed. Interamericana, México.
- Kleyman, S. (2009) *La importancia del servicio al cliente*. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente: <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>
- Kotler, Philip y Bloom, Paul y Hayes, Thomas (1997), *El marketing de servicios profesionales*, Editorial: Ediciones Paidós Iberica, S.A; 422 p.
- Manosalva, D. (2015) *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones S.A.C. 2015* (tesis de pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Mejía, E. (2005) *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Munro-Faure M. *La calidad total en acción*. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994, 133 pp.
- Muñiz, José (1998). «Fiabilidad». *Teoría clásica de los tests* (5ª edición). Madrid: Pirámide.
- Naranjo, M. L. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos*. San José, C. R.: Universidad de Costa Rica
- Pérez, v. (2007). *Calidad total en la Atención al Cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el Servicio. Primera edición, ideas propias* editorial, España 8-16p

- Philip C. Thomson (1984), *Círculos de Calidad, Cómo hacer que funcionen*, Editorial Norma, Impreso en Colombia, 1984.
- Piscocoya, L. (2003) *Investigación científica y educacional, un enfoque epistemológico* Amaru Editores, Perú
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: <http://como-servirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Popper, KARL (1994) *La lógica de la investigación científica*. Editorial Tecnos, España.
- Prieto, Gerardo; Delgado, Ana R. (2010). «Fiabilidad y validez». *Papeles del psicólogo* (España: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos) 31 (1): 67-74.
- Publicaciones vértice S.L. (2013). *La calidad en el servicio al cliente*. editorial vértice. España. pp.1, 3.
- Robbins Coulter (2014) *Administración*. (Decimosegunda Edición) México: Pearson.
- Robbins.(2004) *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México. Pearson.
- Roberto R. (1993). *Calidad estratégica total*. Ediciones Macchi, Argentina.
- Robson, Mike (1992) “*Círculos de Calidad en acción*”. Robson, Mike. Edit. Ventura, 1992.
- Rodríguez, M. (1991) *Teoría y diseño de la investigación científica*, Ediciones Atusparia, Perú
- Rodríguez, M. (2002) *La ciencia*, Fondo editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Sabolo, Y. (1975): *The Service Industries*. Ginebra, International Labour Office, 218p.
- Sandhusen L. Richard (2002), Del libro: *Mercadotecnia*, Primera Edición, Compañía Editorial Continental S.A., 2002, Pág. 12.

- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
- Schein, H (2004) *Psicología de la organización* (Tercera Edición) Prentice Hall.
- Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, “*Fundamentos de Marketing*” 13va. Edición Mc Graw Hill, 2004, Págs. 597 y 598.
- Sum, M (2015) *Motivación y desempeño laboral Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango* (tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Trechera, J. L. (2005). Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria? Consultado el 15 de febrero de 2008, de: <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>

ANEXO N° 01

No

ENCUESTA
Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema **“Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del rubro de atención al cliente del parque industrial de Villa El Salvador en el sector de muebles de oficina, Lima, 2017”**. a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA


RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

Cuestionario

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	¿Existen Bonos económicos en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina?					
2	¿Considera usted que se están aplicando vales de descuento en compras para motivar a los trabajadores?					
3	¿Considera usted que se están aplicando prestaciones sociales para mejorar su rendimiento?					

4	¿Existen Programas de formación en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina?	1	2	3	4	5
5	¿Usted siente que el personal el cual brinda atención al cliente está capacitado?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que la información que se le brinda es eficiente para el aprendizaje de los trabajadores?	1	2	3	4	5
7	¿Existen reconocimientos al buen desempeño en el parque industrial de Villa el Salvador en el sector de muebles de oficina?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que se deberían dar certificaciones de capacitación a los trabajadores?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que sería apropiado colocar un cuadro del trabajador del mes en el local?	1	2	3	4	5
10	¿Usted siente que podría vender más si las capacitaciones fueran frecuentes?	1	2	3	4	5
11	¿Usted considera que la eficiencia es uno de los factores importantes para llegar a la producción deseada?	1	2	3	4	5
12	¿Usted considera que la eficacia es uno de los factores importantes para llegar a la producción deseada?	1	2	3	4	5
13	¿Considera que la responsabilidad es clave para el desarrollo de un buen vendedor?	1	2	3	4	5
14	¿Usted es responsable en su desempeño laboral?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que el haber trabajado con responsabilidad habla bien de usted cómo trabajador?	1	2	3	4	5
16	¿Considera que una actitud positiva transmite seguridad a la hora de concretar la venta con su cliente?	1	2	3	4	5
17	¿Está de acuerdo que un buen trato al cliente es el primer paso hacia una venta segura?	1	2	3	4	5
18	¿La información que brindan a sus clientes es del todo transparente?	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

El Peruano Martes 2 de julio de 2013	 NORMAS LEGALES	498461
PODER LEGISLATIVO		Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-INDECOPI
CONGRESO DE LA REPUBLICA		Modificase el segundo párrafo del artículo 26 BIS del Decreto Ley 25868, el que queda redactado de la siguiente manera:
LEY N° 30056		“(…) La Comisión impondrá sanciones al funcionario, servidor público o a cualquier persona que ejerza funciones administrativas por delegación, bajo cualquier régimen laboral o contractual, que aplique u ordene la aplicación de la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad, en los siguientes supuestos:
<p>EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA</p> <p>POR CUANTO:</p> <p>El Congreso de la República Ha dado la Ley siguiente:</p> <p>EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA; Ha dado la Ley siguiente:</p>		<p>a) Cuando se incumpla el mandato de inaplicación o eliminación de la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad.</p> <p>b) Cuando apliquen restricciones tributarias al libre tránsito, contraviniendo lo establecido en el artículo 61 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo 156-2004-EF.</p> <p>c) Cuando en un procedimiento iniciado de parte se denuncie la aplicación de barreras burocráticas previamente declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad en un procedimiento de oficio, consistentes en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplir disposiciones legales en materia de simplificación administrativa. 2. Incumplir disposiciones legales que regulen el otorgamiento de licencias, autorizaciones y permisos para la ejecución de obras y realización de actividades industriales, comerciales o de servicios, públicos o privados. 3. Incumplir disposiciones legales que regulen
<p>LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL</p> <p>TÍTULO I</p> <p>MEDIDAS PARA FACILITACIÓN DE LA INVERSIÓN PRIVADA</p> <p>CAPÍTULO I</p> <p>ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS A LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL</p>		
<p><u>Artículo 1.</u> Modificación del segundo párrafo del artículo 26 BIS del Decreto Ley 25868, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de</p>		

Fuente: Diario El Peruano