



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

Efectos de la estimulación y productividad laboral del personal en la empresa
inversiones KFC de Lima Metropolitana 2018

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Velazco Pascual, Katherine Melisa

ASESOR

Dr. Vento Rojas, Juan Francisco

Lima, Junio, 2023

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 06-jul.-2023 9:45 a. m. -05
 Identificador: 2127271434
 Número de palabras: 16334
 Entregado: 1

Efectos de la estimulación y productividad la...
 Por Katherine Melisa Velazco Pascual

Visualizador de documentos

Índice de similitud	Similitud según fuente	
24%	Internet Sources:	24%
	Publicaciones:	4%
	Trabajos del estudiante:	10%

excluir citas
Excluir bibliografía
excluir las coincidencias menores

modo: ver informe en vista quickview (vista clásica)

imprimir
actualizar
descargar

3% match (Internet desde 07-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
3% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
2% match (Internet desde 20-jul.-2021) http://intra.uigv.edu.pe	✕
1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
1% match (Internet desde 28-nov.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
1% match (trabajos de los estudiantes desde 05-ago.-2022) Submitted to City University of New York System on 2022-08-05	✕
<1% match (Internet desde 23-feb.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 25-oct.-2021) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 28-nov.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 28-nov.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 26-nov.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 26-nov.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 07-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 31-oct.-2022) http://intra.uigv.edu.pe	✕
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 04-ago.-2022) Submitted to City University of New York System on 2022-08-04	✕
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 08-ago.-2018) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-08	✕
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 06-dic.-2017) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-06	✕

DEDICATORIA

Con profundo amor a mis padres que son la mayor inspiración y motivación en mi vida.



AGRADECIMIENTOS

Se nombran personas o instituciones que contribuyeron a la realización de la investigación. Se agradece de especial consideración a la empresa KFC por su participación en este estudio de manera desinteresada.



ÍNDICE GENERAL

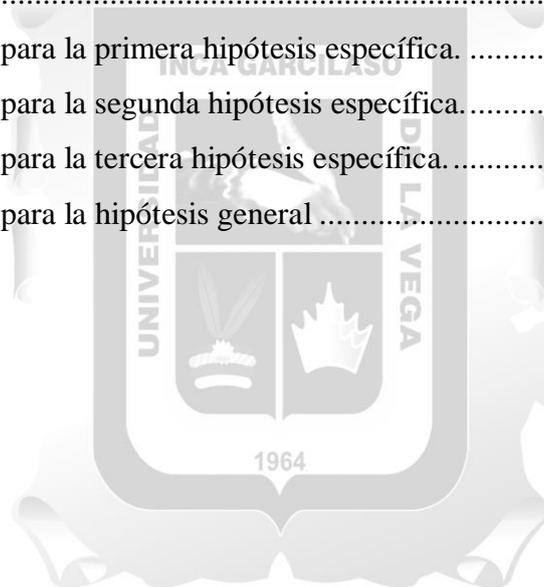
<i>DEDICATORIA</i>	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE.....	11
ABSTRACT AND KEYWORDS.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.1 Marco teórico.....	14
1.2 Investigaciones.....	23
1.3 Marco conceptual.....	27
1.4 Marco legal.....	28
CAPITULO II: EL PROBLEMA, objetivos, hipótesis y variables.....	31
2.1 Descripción de la realidad problemática.....	31
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	31
2.1.2 Antecedentes Teóricos (Resumen de Marco Teórico).....	33
2.1.3 Definición del Problema.....	33
2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	34
2.2.1 Finalidad.....	34
2.2.2 Objetivo general y específicos.....	34
2.2.3 Delimitación del estudio.....	34
2.2.4 Justificación e importancia del estudio.....	35
2.3 Hipótesis y Categorías.....	35

2.3.1 Supuestos teóricos (Enunciados de carácter general que sustentan las hipótesis)...	35
2.3.2 Hipótesis Principal y Especificaciones	36
2.3.3 Categorías (Indicador = Datos que permite establecer el valor que alcanza una variable. Índice = dato que subsume dos o mas indicadores. No son escalas de medición, ni variables, ni dimensiones de ellas)	36
CAPITULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO	39
3.1 Población y muestra.....	39
3.2 Enfoque y Diseño (s) a utilizar en el estudio.....	39
3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de Recolección de Datos	40
3.4 Ética de la Investigación	41
3.5 Procesamiento de Datos	41
CAPITULO IV: Presentación y Análisis de los Resultados.....	42
4.1 Presentación de Resultados	42
4.2 Contratación de Hipótesis.....	68
4.3 Discusión de Resultados	72
Conclusiones y recomendaciones.....	75
5.1 Conclusión.....	75
5.2 Recomendaciones	76
REFERENCIAS	77
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Respuestas de los que remuneración, expresadas en valores absolutos y porcentajes.	42
Tabla 2 Respuestas de la relación salario/empleo del trabajador, en valores absolutos y porcentajes	43
Tabla 3 Respuestas de los encuestados a los beneficios marginales de los trabajadores, expresadas en valores absolutos y porcentajes.....	44
Tabla 4 Respuestas de los encuestados a las dimensiones del estímulo económico, en valores absolutos y porcentajes	45
Tabla 5 Respuestas de los agradecimientos, en valores absolutos y porcentajes.....	46
Tabla 6 Respuesta sobre los talleres, dada en valores absolutos y porcentajes.	47
Tabla 7 Respuesta de las normas de convivencia de la empresa, expresada en valores absolutos y porcentajes.	48
Tabla 8 Respuesta la dimensión estimulación emocional, dada en valores absolutos y porcentajes	49
Tabla 9 Respuesta sobre la iluminación, expresada en valores absolutos y porcentajes	50
Tabla 10 Respuesta sobre las herramientas de trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes	51
Tabla 11 Respuesta sobre ventilación de la empresa, dada en valores absolutos y porcentajes.	52
Tabla 12 Respuesta sobre dimensión ambiente de trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes	53
Tabla 13 Respuesta sobre la variable estimulación laboral, dada en valores absolutos y porcentajes	54
Tabla 14 Respuesta sobre la puntualidad, expresada en valores absolutos y porcentaje	55
Tabla 15 Respuesta de los encuestados sobre la relación a la proactividad de los trabajadores, expresada en valores absolutos y porcentajes.	56
Tabla 16 Respuesta sobre la contracción al trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes .	57
Tabla 17 Respuesta sobre la dimensión actitud, dada en valores absolutos y porcentajes.....	58
Tabla 18 Respuesta de los conocimientos del área, dada en valores absolutos y porcentajes .	59
Tabla 19 Respuesta sobre la Capacitación por cuenta propia, expresada en valores absolutos y porcentajes	60

Tabla 20 Respuesta sobre la capacitación por cuenta de la empresa, dada en valores absolutos y porcentajes	61
Tabla 21 Respuesta sobre la dimensión conocimientos, dada en valores absolutos y porcentajes	62
Tabla 22 Respuesta sobre la Experiencia en el área, dada en valores absolutos y porcentajes	63
Tabla 23 Respuesta sobre la relación a la Experiencia en la empresa, expresada en valores absolutos y porcentajes	64
Tabla 24 Respuesta sobre la Experiencia en otras empresas, expresada en valores absolutos y porcentajes.	65
Tabla 25 Respuesta sobre la dimensión Experiencia, dada en valores absolutos y porcentajes.	66
Tabla 26 Respuesta sobre la variable productividad laboral, dada en valores absolutos y porcentajes.	67
Tabla 27 Prueba Pearson para la primera hipótesis específica.	68
Tabla 28 Prueba Pearson para la segunda hipótesis específica.	69
Tabla 29 Prueba Pearson para la tercera hipótesis específica.	70
Tabla 30 Prueba Pearson para la hipótesis general	71



ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Respuestas de los que remuneración, expresadas en valores absolutos y porcentajes.	42
Gráfico 2 Respuestas de la relación salario/empleo del trabajador, en valores absolutos y porcentajes	43
Gráfico 3 Respuestas de los encuestados a los beneficios marginales de los trabajadores, expresadas en valores absolutos y porcentajes.....	44
Gráfico 4 Respuestas de los encuestados a las dimensiones del estímulo económico, en valores absolutos y porcentajes	45
Gráfico 5 Respuesta del reconocimiento, dada en porcentajes.	46
Gráfico 6 Respuesta sobre los talleres, expresada en porcentajes.....	47
Gráfico 7 Respuesta sobre las normas de convivencia de la empresa, dada en valores absolutos y porcentajes.	48
Gráfico 8 respuesta sobre la dimensión estimulación emocional, expresada en porcentajes ..	49
Gráfico 9 Respuesta sobre la iluminación, dada en porcentajes	50
Gráfico 10 Respuesta sobre las herramientas de trabajo, expresada en porcentajes	51
Gráfico 11 Respuesta sobre ventilación de la empresa, dada en y porcentajes	52
Gráfico 12 Respuesta sobre la dimensión ambiente de trabajo, expresada en porcentajes	53
Gráfico 13 Respuesta sobre la variable estimulación laboral, expresada en porcentajes	54
Gráfico 14 Respuesta sobre la puntualidad, dada en porcentaje	55
Gráfico 15 Respuesta sobre la relación a la proactividad de los trabajadores, dada en porcentajes.	56
Gráfico 16 Respuesta sobre la contracción al trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes	57
Gráfico 17 Respuesta de dimensión actitud, dada en valores absolutos y porcentajes	58
Gráfico 18 Respuesta de los conocimientos del área, expresada en valores porcentajes	59
Gráfico 19 Respuesta de los encuestados sobre la Capacitación por cuenta propia, expresada en porcentajes.....	60
Gráfico 20 Respuesta sobre la capacitación por cuenta de la empresa, expresada en porcentajes	61
Gráfico 21 Respuesta sobre los beneficios adicionales de los trabajadores, expresada en porcentajes	62

Gráfico 22 Respuesta sobre la Experiencia en el área, expresada en porcentajes63

Gráfico 23 Respuesta de los encuestados sobre la relación a la Experiencia en la empresa, expresada en porcentajes64

Gráfico 24 Respuesta sobre la Experiencia en otras empresas, expresada en porcentajes.65

Gráfico 25 Respuesta sobre la dimensión Experiencia, dada en valores absolutos y porcentajes.66

Gráfico 26 Respuesta sobre la variable productividad laboral, expresada en porcentajes.67



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nota periodística sobre descargos de KFC en caso de abusos a los trabajadores.....	85
Figura 2	Salario que ofrece KFC a los trabajadores.....	85
Figura 3	Nota periodística sobre reconocimiento de KFC a los trabajadores.....	86
Figura 4	Nota periodística sobre presuntos abusos de KFC a los trabajadores	86



RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Los estímulos laborales permiten al trabajador actuar y comportarse de determinada manera y determinar en qué dirección dirige sus energías para generar beneficios personales y profesionales. Esta actitud no solo depende de los empleados, la empresa tiene que preocuparse por influir en los empleados para que quieran y estén satisfechos con el trabajo que realizan. La gestión eficaz de una organización debe buscar mantener una fuerza de trabajo motivada que sienta orgullo, entusiasmo y alegría en su trabajo y utilice métodos y técnicas de gestión de acuerdo con sus características. En esta investigación se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación del personal y la productividad laboral en las empresas KFC 2018. Para lograr este objetivo se aplicaron técnicas de encuesta y como herramienta se aplicaron cuestionarios a 80 colaboradores de la empresa. Después de obtener los datos, se utilizó el software SPSS Versión 25 para crear una base de datos en la que se describieron los indicadores, dimensiones y variables mediante tablas y gráficos. Luego realice la prueba de hipótesis correspondiente. La conclusión más importante a que hemos arribado es que existe una relación significativa entre la estimulación y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018, al comparar la significación asintótica (bilateral) con el nivel de significación se obtuvo el siguiente resultado: Significación asintótica (bilateral) = 0.015 $0 < \text{Nivel de significación} = 0.05$ Lo que se interpreta en el sentido que la relación entre la estimulación económica y la productividad laborales estadísticamente significativa.

Palabras clave: energías, estimulación, laboral, personal, productividad.

ABSTRACT AND KEYWORDS

The work stimuli allow the worker to act and behave in a certain way and determine in which direction he directs his energies to generate personal and professional benefits. This attitude does not only depend on the employees, the company has to worry about influencing the employees so that they want and are satisfied with the work they do. The effective management of an organization must seek to maintain a motivated workforce that feels pride, enthusiasm and joy in their work and uses management methods and techniques according to their characteristics. The objective of this research was to determine the relationship between staff motivation and labor productivity in KFC 2018 companies. To achieve this objective, survey techniques were applied and questionnaires were applied to 80 company employees as a tool. After obtaining the data, the SPSS Version 25 software was used to create a database in which the indicators, dimensions, and variables were described through tables and graphs. Then perform the corresponding hypothesis test. The most important conclusion that we have reached is that there is a significant relationship between the stimulation and labor productivity of the personnel in the company KFC 2018. When comparing the asymptotic significance (bilateral) with the level of significance, the following result was obtained: Asymptotic significance (bilateral) = 0.015 $0 < \text{Significance level} = 0.05$ Which is interpreted in the sense that the relationship between economic stimulation and labor productivity is statistically significant.

Keywords: energy, labor, personal, productivity, stimulation.

INTRODUCCIÓN

Brinda una visión más amplia que el resumen, acerca de la problemática descrita.

Este estudio tiene como objetivo realizar una medición de la relación entre la motivación y la productividad laboral de los empleados de KFC.

El primer capítulo es un enunciado correspondiente al problema, incluyendo la situación del problema, el problema existente, el motivo planteado y el objetivo de la investigación.

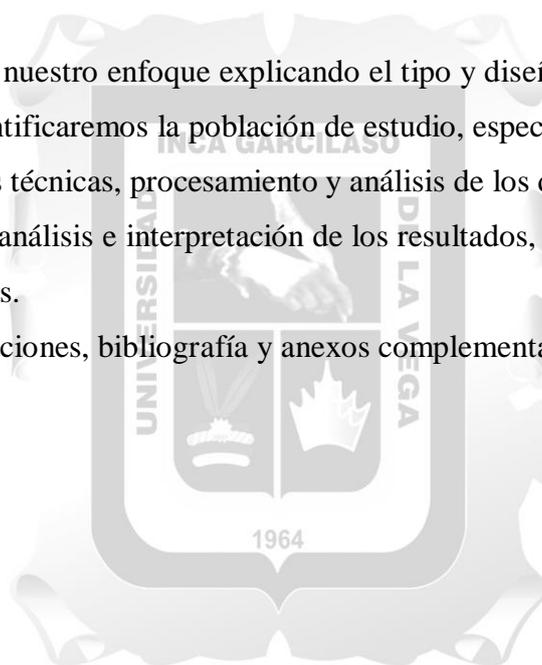
El segundo capítulo es el marco teórico, en el que se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el glosario.

El capítulo 3 contiene supuestos y variables, proponemos un supuesto general y dos supuestos específicos. Además, identificamos y manipulamos variables y desarrollamos matrices de consistencia.

El Capítulo 4 consiste en nuestro enfoque explicando el tipo y diseño del estudio, ubicaremos la unidad de análisis, identificaremos la población de estudio, especificaremos el tamaño de la muestra y revisaremos las técnicas, procesamiento y análisis de los datos.

El Capítulo 5 presenta el análisis e interpretación de los resultados, así como la comprobación de las hipótesis propuestas.

Conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos complementan este trabajo.



CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco teórico

Estimulación laboral

A. Definición

La estimulación es el principal factor que influye en que una persona logre sus metas para que el trabajador pueda lograr la satisfacción de su ensimismada necesidad dentro de la organización en la que se desarrolla, en cuanto al incentivo laboral: Capacidad que tienen las empresas de mantenerse positivas y alentar a sus trabajadores en todas las actividades que realizan. (Gabriele, 2014).

B. Dimensiones

Para nuestra investigación hemos considerado las siguientes dimensiones: estimulación económica, estimulación emocional y ambiente de trabajo.

C. Indicadores

En el caso de la estimulación económica, presentamos los indicadores de: remuneración, relación sueldo/puesto y beneficios adicionales.

En el caso de la estimulación emocional, presentamos los indicadores de: reconocimientos, talleres y normas de convivencia.

En el caso del ambiente de trabajo, presentamos los indicadores de: iluminación, herramientas de trabajo y ventilación.

D. Teorías

La teoría de la estimulación con la que pretendemos explicar las sub siguientes teorías como es el caso de la: Teoría de la Jerarquía de Necesidades, Teoría de los Dos Factores y Teoría del Proceso de Estímulo.

La teoría de los dos factores. argumentan que se pueden dividir en dos enfoques, por un lado, las teorías de contenido que se relacionan con el entorno dentro o alrededor de un individuo o el entorno que sustenta su comportamiento, por otro lado, en el caso de dogmas como son los procesos generan alternativas poderosas ya que otorgan información de individuos además de

comprensión de sistemas de conocimiento y pensamientos que incidente en la conducta (Frederick Herzberg, 1959).

La teoría del proceso de la estimulación

La teoría insiste en que intenta validar cómo se activa, dirige, mantiene y comprende el comportamiento. La principal teoría del proceso es la teoría de la equidad y la expectativa. (Chiavenato, 2010).

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Chiavenato (2010) propuesto por Maslow, afirma la persona humana tiene cinco niveles de necesidad propia:

Necesidades fisiológicas: Las necesidades básicas de los seres vivos, incluyendo el hambre, la sed y el sueño.

Necesidades de seguridad: Buscar asegurar la estabilidad de las personas, incluyendo la protección frente a amenazas o peligros físicos o emocionales.

Necesidades sociales: Implican el tener que demostrar afecto, integración y relación.

Necesidades de estima: incluye factores internos como es el tener autoestima, presentarse autónomos y la manera como se desenvuelven en externalidades sobre status, ser reconocidos y presentar prestigio.

Necesidades de autorrealizaciones: En este caso se muestran impulsos en la conversión interna del ser capaz de aumentar sus potencialidades de uno mismo, incluido el crecimiento personal y la realización del propio potencial.

Teoría de las necesidades aprendidas

Chiavenato (2010) propuesta por McClelland, las necesidades humanas se aprenden y adquieren en el desarrollo del individuo a lo largo de su vida.

Necesidad de logro: deseo de ser mejores o más eficientes, las personas con esta necesidad asumen responsabilidades, asumen riesgos y desean recibir comentarios sobre su desempeño.

Necesidad de poder: refleja el mostrarse con jerarquía, la postura de control hacia las personas y la influencia dentro de su actitud.

Necesidades de pertenencia: los anhelos de formar además de amistarse por mucho tiempo y relacionarse con su entorno.

Teoría del establecimiento de objetivos

Basado en Chiavenato (2010) de Locke, concluyo:

Las metas tienen influencia en la conducta de individuos, estas metas en concreto pueden mejorar el desempeñarse dentro de ámbitos difíciles, en la adopción conduce a mayores niveles de desarrollo en casos más fáciles, establecer esta fórmula, negociar y formalizar los objetivos y ello da cuerpo a la responsabilidad.

Teoría del refuerzo

De acuerdo con Chiavenato (2010) en el caso de su dogma de reforzar genera la conclusión que: Esta es una teoría del comportamiento que enfatiza el refuerzo del comportamiento condicionado. La teoría del reforzamiento ignora la intimidad personal y se enfoca solo en la sucesión de actos cuando un individuo realiza acciones específicas.

Teoría de la equidad

Según Chiavenato (2010) en el caso del dogma de equidades:

Presenta la valoración en el aporte que otorga una persona vs. las recompensas (que obtiene esta persona) de su trabajo en la organización. En sus profundidades estos dogmas señalan que el ser humano compara esfuerzos propios y genera recompensaciones con las demás personas con las que comparten momentos parecidos. Cuando esto sucede es que se da equidad, se minimiza el esfuerzo dentro de las labores, no se cambia la proporción dentro de la producción laboral y se minimiza el nivel de trabajo en calidades comparables.

La esencia de la teoría es que las personas comparan sus propios esfuerzos y recompensas con los de otros que trabajan en situaciones similares. Cuando un empleado se da cuenta de la falta de equidad, reduce el esfuerzo de trabajo, mantiene la cantidad de producción y reduce la calidad del trabajo, y revisa el punto de comparación.

Necesidades según Maslow

Basado en la versión de U (2008), concluyo:

Tan pronto como se satisfaga una de sus necesidades, surgirá otra en cambio. Este proceso no es determinista. Desde el nacimiento morir.

Necesidades fisiológicas: cuando una persona come de manera regular y adecuada, el hambre deja de ser una necesidad importante. Lo mismo ocurre con otras necesidades humanas biológicas, como el descanso, el ejercicio, la experiencia y la protección contra los elementos.

Necesidad de sentirse seguros: Se refiere a la necesidad de protegerse del peligro, el miedo y las privaciones, sin embargo, al encontrarse la persona en una situación de dependencia, teme ser privada arbitrariamente y no demanda seguridad.

Necesidades sociales: Necesitan pertenecer, ser aceptados por los compañeros, dar o recibir amistad y amor.

Necesidades del ego: Respeto y Aprobación: Son necesidades de estima relacionadas con el ego, la autoconfianza, la independencia y el conocimiento. Hay otras personas a las que debemos nuestra necesidad de estatus, reconocimiento, aprecio y respeto.

Necesidades de autorrealización: estas son las necesidades para darse cuenta de su propia fuerza potencial, su desarrollo continuo y creatividad.

Importancia de la estimulación en la empresa

Manténgase motivado con satisfacción dentro de ambientes laborales con comodidad.

Es importantísimo para el personal ya que depende de su cuidado lo mejor de la industria

Según la definición de Martínez (2012):

Las personas y la productividad son los dos pilares fundamentales de una organización. La gerencia tiende a maximizar la eficiencia y productividad de los individuos, quienes a su vez se enfocan en sus propias necesidades. Si una empresa quiere que los empleados de todos los niveles expresen su fantasía, pasión y dedicación personal (motivación) además de estar físicamente presentes en el lugar de trabajo, debe alinear con éxito los objetivos comerciales con los objetivos personales de cada empleado. El empleado intentará satisfacer las diversas necesidades de la empresa.

Productividad laboral

A. Definición

Es la expresión de las habilidades, experiencia, conocimientos y actitudes exhibidas por los empleados en las actividades laborales de largo plazo, que se relacionan con las necesidades técnicas y productivas y los resultados del servicio que la organización espera que brinden. Si un buen programa de evaluación de la productividad laboral debe diseñarse y aplicarse de manera consistente, tiene como objetivo comparar el desempeño o presentar capacidades de funcionarios en la realización de actividades en el día a día a través del programa. (Jaén, 2009).

Según la definición de Harvard (2006):

La gestión del rendimiento comienza con el establecimiento de objetivos. Las metas definen los resultados que las personas deben lograr. Las metas son puntos en los que podemos evaluar planes, reconocer el trabajo, recompensar y mejorar. Sin metas, se desperdicia tiempo y energía en actividades que contribuyen poco al éxito del negocio.

B. Dimensiones

Actitud

Conocimientos

Experiencia

C. Indicadores

Puntualidad

Proactividad

Contracción al trabajo

Conocimiento del área

Capacitación por cuenta propia

Capacitación por cuenta de la empresa

Experiencias en las áreas

Experiencias en la organización

Experiencias con otras organizaciones



D. Teorías

Según Keith (2014) define que:

Constituye el proceso de medir la productividad global de los empleados, es decir, medir su contribución total a la organización, que es un factor para determinar su permanencia en la empresa. Su propósito es describir con precisión el desempeño pasado de un empleado o el potencial de desempeño futuro. Siempre que sea posible, mida el desempeño de manera directa y objetiva. En un plano mayor este proceso de evaluar es diseñado por el área de capitales humanos.

Es un ente indispensable en el procesamiento de evaluar y otorgar retroalimentaciones a los trabajadores en medio de entrevistas especiales en los que se genera equilibrios en espacios para motivar niveles más alto de productividad y que pueda quedar corto para que el empleado obtenga una visión realista de los resultados de su trabajo. sus esfuerzos.

Ventajas de la evaluación del desempeño

Según Keith (2014) señala lo siguiente:

Mejorar el desempeño: Por medio de retroalimentaciones en el campo realizado, los gerentes y profesionales de RR.HH. toman las acciones adecuadas para aumentar la productividad de todos los miembros de la organización.

Política de compensaciones: se refiere a la revisión de niveles de desempeños que puedan ayudar a superiores en la determinación sobre quienes deben tener mejores aumentos y en cuánto serán promovidos.

Decidir sobre las colocaciones: esta promoción, transferir y despedir generalmente es basado por desempeños anteriores o esperados.

Las necesidades de capacitar el desarrollo: la productividad deficiente indica que los empleados si pueden otra vez capacitarse, en tanto su productividad sea buena o no tan buena de acuerdo la exploración de sus potencialidades.

Planificar los desarrollos profesionales: el retroalimentar la productividad conduce a decidir en temas de posibilitar a los trabajadores en ciertas especialidades.

Actitud sobre la información: se refiere a las productividades deficientes que pueden darse por error cuando se analiza el trabajo planificado del capital humano u otra información que le compete.

En caso del error en diseños dentro del trabajo: se evalúan las ayudas para identificarlas.

Problemas externo: rendimientos que puede afectar al ambiente externo, en estos casos puede ser afecciones familiares, de salud y en materia financiera, ello se muestra como el resultado de revisar el desempeñarse en el área de capitales humanos que pueden ayudarse.

Importancia de La evaluación del desempeño

Según Keith (2014) concluyo que:

Uno de los principales desafíos para los gerentes es comprender el valor agregado que cada empleado aporta a la empresa y asegurarse que se cumplan la obtención de objetivo dentro de la organización como resultados finales.

Es por ello que cada grupo humano que se organiza para laborar tiene la necesidad de presentar sistemas formales para evaluar productividades para la supervisión y la gerencia cuando se revisen los procesos, el logro de objetivos y evaluar cuando afronten experiencias difíciles a nivel de cada trabajador para superar expectativas. Revisar estos resultados con evaluaciones es importante, se deben de realizar mínimo dos veces cada año para darle a los trabajadores

pautas para corregirse en caso de potenciales desviaciones que no garanticen superación y no haya sorpresas para nadie al final del proceso. (p. 456)

Beneficios recibidos en evaluación

Según Keith (2014), ofrece las siguientes ventajas:

- Aclara las metas y objetivos dentro del área en el que rinden cuentan los trabajadores.
- Los trabajadores pueden saber por dónde es que va la firma desde dentro de sus áreas.
- Genera que los trabajadores identifiquen oportunidades para el desarrollo de proyectos a ofertar.
- Define de forma clara y colaborativa las metas, los objetivos y las métricas del servicio.
- Genera incentivo en recursos que sean alcanzables en las metas establecidas.
- Crean un registro escrito del desempeño en todos los trabajadores que ayudan a la toma de decisiones en temas como la planificación de carrera, promoción y compensación.
- Motiva a buena comunicación interna y motiva a que se entiendan los trabajadores a pesar de las jerarquías con diferentes puntos de visión en tareas del día a día.
- Facilita la interacción entre gerentes y empleados. Esto permite un intercambio de modos de pensar distintos sobre la visión de la empresa y las tareas del día a día.

Parámetros de desempeño Benchmarking

Según la definición de Keith (2014):

Es necesario definir criterios o medidas que permitan tomar decisiones objetivas. A menudo, estos parámetros se describen como evaluación comparativa en términos de gestión, lo que significa "medidas establecidas" o "comparaciones establecidas".

Para ser efectivas, las métricas de desempeño deben correlacionarse estrechamente con los resultados esperados para cada puesto. No se pueden construir arbitrariamente, provienen directamente. El análisis de puestos hace hincapié en los estándares de desempeño específicos mediante el escrutinio del trabajo realizado por los empleados.

El programa de evaluación comparativa de rendimiento que propone las agencias de inversiones privadas facilita analizar de manera en paralelo cual es el rendimiento en sus agencias para nuevos inversionistas, en estos ejemplos los programas se centran con capacidades de promover a inversores a nivel nacional, a nivel regional y a nivel municipal en su eficiencia en la atracción de inversiones extranjeras y la promoción de sus respectivas regiones.

El caso de programas promovidos por la agencia internacional GDP Global para atraer inversores dentro de Gran Bretaña desde el año 2001 ha generado que en más de trescientas de sus agencias para la promoción se vea beneficiado el área, el Estado, los trabajadores, las empresas y el mercado de capitales en general.

El programa Benchmarking Performance reporta actualidades basados en experiencias sobre investigación previa y otorga a APIS puntos de referencia en evolución en la comunidad IPA y los mercados globales.

Los reportes sobre el rendimiento que presenta esta agencia son muy confidenciales y lo otorga a cada uno de sus miembros y usuarios, en el año 2012 se mostraron parámetros sobre productividad en donde los inversores se centren más en invertir en mercados maduros. Las nuevas métricas de rendimiento para los mercados emergentes también reflejan la intensidad de la competencia y las técnicas publicitarias especializadas utilizadas por APIS.

Los reportes de rendimiento en comunicaciones electrónicas muestran evaluaciones confidenciales de API que analizan el rendimiento de los sitios web de las agencias gubernamentales. Incluso en los últimos tres años, la comunicación en Internet ha cambiado mucho. Dentro de sus nuevos lineamientos se muestran niveles de productividad que analiza los niveles jerárquicos dentro de websites y sus contenidos. Además, se presta mayor atención a toda herramienta que optimiza las búsquedas de niveles efectivos de dispositivos móviles en el desarrollo de funciones propias del marketing en plataformas como son Youtube, linkdln, twitter además de otras.

En el rendimiento en general además del impacto del Benchmark Performance Program se exhiben en conferencias, talleres y capacitaciones en todo el mundo.

Hay dos formas posibles de participación de las agencias de promoción de inversiones, ellos son:

Benchmarking Estándar:

Cómo funciona el Benchmarking para las APIS:

- En la primera fase se registra a la API en donde el usuario rellena un formulario para el registro y puede unirse.
- GDP global elige el sector de acuerdo a los perfiles sociodemográficos dentro enfoques geográficos y sociales.
- La agencia selecciona luego recepciona las consultas para aceptar inversionistas extranjeros.
- Los programadores monitorean el sitioweb para proceder a la gestión de equipos de trabajo para evaluar la fase de Benchmark de acuerdo con una metodología rigurosa de benchmarking.

Lo que se recibirá:

- Reportes actualizados en temas de rendimiento de su sitio web y sistemas de comunicación electrónica.
- Recibirá un informe detallado sobre cómo se desempeñó su equipo en la Prueba de necesidades de inversiones comparándose con otras instituciones.
- Se recibe a grupos de sugerencias en el mejoramiento para aumentar el desempeño para el horizonte de un año.
- Visite IPAbenchmarking.com en línea para ver y descargar su informe.
- También obtiene un conjunto completo de puntos de referencia pasados y actuales, para que pueda probar como quiera.

Benchmarking Personalizado:

Cómo funciona el Benchmarking personalizado para las APIS:

- Personaliza la línea base personalizada que puede permitir la selección de una o más cantidad de perfil dentro de la red y con ello se compara su rendimiento.
- Se registra en la aplicación la participación dentro del proyecto para utilizar los formularios de registro.
- Se selecciona un nivel de más de 20 unidades comerciales en un promedio de quince campos comerciales y de diferente cantidad de equipos de trabajo para ser evaluados.
- Se selecciona diferentes niveles de obligaciones para que se personalice y de manera adicional se tenga detalles como son el tipo de inversiones, la lengua extranjera a utiliza, las consultas, etc.

Se procede a medir la temporalidad que se puede seleccionar en un momento para analizar en medio de periodos de comparaciones.

- Su institución recibe solicitudes de inversión de inversionistas extranjeros.

Lo que obtiene de los puntos de referencia de personalización:

- Informes: informes detallados sobre el rendimiento del sistema de comunicación por correo electrónico y el sitio web.
- Recibirá un informe detallado sobre cómo se desempeñó su equipo en la Prueba de necesidades del inversor en comparación con otras instituciones.
- Análisis personalizado: puede realizar análisis personalizados en tipos de instituciones específicos y compararlos con puntos de referencia específicos.
- Talleres: obtenga comentarios completos y aspectos destacados, análisis y las mejores ideas de los talleres realizados dentro de sus oficinas principales o en la agencia más cercana.

Observación del desempeño

Según Keith (2014), concluye que:

Las observaciones de rendimiento pueden ser directas o realizadas el gesto ocurre por primera vez cuando el evaluador evalúa el desempeño una persona.

Una medida objetiva es aquella que puede ser verificada por otros.

Las personas y medidas subjetivas no son calificaciones verificables.

Los comentarios de los evaluadores pueden ser considerados. Por estas razones los profesionales de recursos humanos prefieren mediciones directas u objetivas.

1.2 Investigaciones

Ricaldi (2014) en su trabajo titulado:

“El Efecto del Estímulo en la Productividad Laboral del Personal Administrativo de la Sede Central de la Universidad Nacional del Centro del Perú” tuvo como objetivo “determinar la magnitud del efecto del estímulo en la productividad laboral de la UNCP Sede Central Personal Administrativo” (p.13), en una encuesta explicativa, con diseño de no experimentación, de corte transversal, utiliza a la encuesta como técnica, la lista de preguntas se aplicó a 117 funcionarios administrativos en donde se mide el nivel de correlación entre motivaciones y productividades laborales dentro de los trabajadores en su local central en la UNCP Hay un impacto positivo”, concluye.

Sanín (2014) concluyó en su estudio exploratorio:

Mide el nivel de satisfacciones laborales en relación con el aumento del desarrollo de la psique para conocer el nivel de apertura a las novedades, gestiona la discapacidad, la flexibilidad y los desempeños laborales dentro del rol, las adherencias de los estándares, ello es analizado dentro de la última evaluación para los supervisores, allí asistieron 731 trabajadores representantes de 05 empresas de Colombia que pertenecen al rubro de la industria de servicios. Tuvo como resultado que el modelo de ecuación estructural si precisa relación entre la satisfacciones laborales y el estar abierto a los cambios de manera muy positiva, ello está directamente relacionado entre ambas variables, también se logra predecir el nivel de desempeño que no se relaciona con el rol de cumplimientos de estándar de evaluación en los jefes. (p.3)

Fernando (2009) en su investigación concluye:

El objetivo de este estudio medir el nivel de relación estadística entre el nivel de desempeño laboral con la cualificación en el servicio de los trabajadores de áreas administrativas en una universidad privada de la ciudad de Maracaibo, estado Zulia. Se referenciaron las teorías de Chiavento (2000), Morales y Velandia (1999), Bitttel (2000), Horovitz (2001), Zeithaml y Bitner (2002), Méndez (2002). Tipos de investigación correlativa, descriptiva, aplicada y de campo con diseños no experimentales de correlación transaccional. En opinión de los investigadores, utilizaron una encuesta poblacional no probabilística, también llamada muestra. Utilizando cuestionarios de elección fija, validación de expertos y el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad, se encontró que es confiable con un alto porcentaje de 0.708 para las variables de desempeño laboral. Esto significa que ambas variables son altamente confiables, hay un ambiente de trabajo en equipo y los supervisores realmente tienen el control de todas las actividades. Tienen autonomía para tomar decisiones, asumen responsabilidades y son capaces de aceptar la decisión al cambio, puede asumir responsabilidad y es capaz de generar soluciones en momentos de crisis, estos factores le dan una forma aceptable del desempeño en el trabajo en los trabajadores administrativos sobre el nivel de conocimiento, habilidades, personalidades, compromisos y el nivel de expectativas, por lo que este nivel de cualificación dentro de los servicios que otorgan muestran indicadores positivos que se tienen que reforzar para aumentar la prestación social en el implemento de un plan de formación al capacitar a los trabajadores en función de soluciones para el pre diagnóstico. (p.5)

Arjona (2011) en su investigación concluye:

Este estudio investigó el grado de burnout en maestros que enseñan en escuelas primarias públicas mexicanas en donde analiza cómo es que el síndrome de burnout afecta el nivel de desempeño laboral en maestros que se están formando. Este estudio se desarrolla dentro de una muestra con 305 maestros empleados que enseñan a niños de 08 a 12 años de edad. Esta investigación aplica el cuestionario en donde se responden datos sociodemográficos, se mide el nivel de intervención de los maestros en las obligaciones de las escuelas, en donde se tuvo el factor de medición con pruebas que miden el nivel de aprendizaje de los alumnos, estos datos se analizaron con la correlación estadística, tuvo un diseño no experimental, fue una tesis descriptiva, utiliza el test de Maslach adaptado de manera educativa MBI – HHS dado por Maslach en el año 1986. Tuvo como resultados que el 13% de ellos tienen una muestra exhiben un nivel de agotamiento del 56% considerándose moderados, la relación fue baja y negativa en burnout para profesores a la vez en intervención de actividades escolares, pero no se tuvo relación entre el estar agotados y la prueba general por lo que el grado de despersonalización de los profesores en evaluación nacional en docentes a nivel de desempeño académico fue medio (p. 43)

Gallardo (2017) concluye en su estudio:

Dentro de la escuela pública de la Divina Providencia del distrito de Surquillo en la ciudad de Lima, Perú se aplicó el estudio para medir el impacto sobre incentivos para mejorar el trabajo mencionado en docentes colegiados, utiliza lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación peruano en el año 2015 en la evaluación de efectividades de la actividad de profesores. En el conocimiento de motivaciones el profesor utiliza el instrumento de encuesta desarrollado por Frederik Herzberg, está dado por 10 factores de motivación como son la higiene con la escala de alternativas de Likert, para el procesamiento de los datos se utiliza el software del SPSS con un modelo de regresión lineal múltiple presentando tablas y figuras. Llega a la conclusión en que los factores de motivación higiénicos si inciden dentro de los niveles de actividad de entrenamiento, se reconoce a los factores de motivación dentro de estos tenemos a la efectividad, la mayoría de profesores obtuvieron un alto nivel de eficacia, por la participación en este estudio se les ofreció a los profesores un programa de estimulación para el año 2017. (C.1)

Con base en la investigación de Vásquez (2006), concluye:

El nivel de conocimientos sobre comportamientos organizacionales en jefes dentro de instituciones de salud es importante ya que ello incide dentro de la calidad de vida de los trabajadores y los del servicio, ello mide las motivaciones y el nivel de satisfacciones laborales con los indicadores de productividad y desempeño en trabajadores lo que es una tarea necesaria. Esta investigación que se denomina Nivel de estimulación y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras del hospital Arzobispo Loaiza en la ciudad de Lima en el año 2017. El objetivo de este estudio fue la determinación de estimulación relacionado con la satisfacción de enfermeras, tuvo como resultado que el 48% (25) de las enfermeras en promedio en la correlación de las variables del estudio, del mismo modo en la estimulación más del 50% de los docentes se distinguen en dimensiones de identidad y autonomía en niveles significativos con una media alta del 53.8% (28) de enfermeras, en las otras dimensiones se obtuvieron niveles bajos. Por lo que este estudio muestra que la satisfacción laboral tiene importancia con la variedad de tareas a nivel medio respecto a factores de satisfacciones laborales que son más del 40% de enfermeras con un nivel medio de énfasis de determinantes. (P.4)

Basados en la investigación de Bouverie (2017), concluye:

El objetivo de este estudio fue medir el nivel de relación en los niveles de estimulación laborales y los niveles de síndrome de burnout para docentes dentro de la Academia de Aviadores Civiles de Perú en el año 2017, utilizando la estimulación y el síndrome de burnout, fue un estudio descriptivo no experimental, transaccional, correlación y causal aplicado dentro de una muestra de setenta y cuatro trabajadores, utiliza el instrumento de Malash Burnout de inventario general presentado en una encuesta de 1996 y revisado por la escala de motivación en el trabajo. Tuvo como resultado de la estimulación intrínseca se asocia de manera positiva con 03 determinantes de agotamiento comparado con otra manera de estimulación, ello significa que la estimulación intrínseca es más importante para minimizar el efecto de agotamiento. (p.4)

Jaén (2009) en su investigación concluyó:

En la actualidad para la mayoría de millones de trabajadores que pasan demasiado tiempo en sus centros de labores a diferencia de los que pasan días con su familia en relajación o tomando aire libre tienen condiciones distintas en el desarrollo de la estructura de la vida humana. Es por ello que, para satisfacer necesidades importantes de identidad personal, autoestima e interacción social, casi todas las personas en edad de trabajar consideran que el trabajo es una obligación y/o una necesidad; el diseño se basa únicamente en puntos de medición para reducir costos

dentro de la organización, como son el beneficio a tener en cuenta para suplir necesidades o el impacto que se tiene de manera directa en los trabajadores. Afortunadamente, dentro del aumento en la importancia en criterios como son aspectos que se relacionan con los trabajadores dentro de las organizaciones influyen en su comportamiento dentro en la empresa y en ellos mismos, lo que juega un rol muy importante en el desarrollo de objetivos comerciales, en dado momento las empresas se preocupan en el bienestar de los trabajadores está un momento de centro de atención que en otras épocas lo que pone énfasis en la satisfacción laboral y el desarrollo de investigaciones dentro del área de RRHH. Los couch dentro del área de recursos humanos parecen darse cuenta de que las organizaciones con una productividad empresarial óptima emplean estrategias organizacionales además de diferentes prácticas de recursos humanos (por ejemplo, selección, capacitación, gestión de la productividad, etc.). Estas funciones se desarrollan dentro de RR.HH. y van en post de que los trabajadores realicen lo mejor posible en el logro del objetivo, es decir, trabajan para el mayor desarrollo posible, el capital humano es considerado fundamental en la germinación de la creatividad y valor agregado en todas las empresas, ello es importante dentro del sector de los servicios en donde los trabajadores son la cara visible de la empresa frente al público, es decir, son un punto de contacto con la organización para los clientes externos, antes de representarla. Eso. Algunos servicios prosperaron hace mucho tiempo, como los sectores del transporte, la banca o los seguros, mientras que otros no. (p. 1)

1.3 Marco conceptual

Puntos de referencia. Es el establecimiento de la medida o comparación (Leibfried, 1992).

Método de gestión. Se trata de motivar y satisfacer a los empleados directamente a través de la comunicación personal, estableciendo objetivos y ofreciendo elogios, elogios y recompensas monetarias a los empleados que los alcanzan.

Equidad: La equidad ocurre cuando en la combinación de trabajo y pago como contribuciones a la persona es la misma de otros trabajadores referenciados.

Escucha Activa: Señala intereses en las comprensiones mayores a lo miembros de la organización en donde se participa, se asume, se capta, se define y se responde de manera adecuada en lo expresado.

Esfuerzo: Es la manifestación de la potencia física en la acción humana para satisfacer sus necesidades o lograr que se cumplan sus obligaciones.

Expectativa: Son las probabilidades de que los individuos superen los esfuerzos dentro de su desarrollo laboral para que sus desempeños tengan un nivel más alto de valores y superen lo esperado por sus superiores.

Impulsividad: El resultado de un estado de tensión derivado de necesidades insatisfechas.

Finalidad: El fin al que se dirige la acción. Se llama objetivo personal o personal.

Estímulo en el trabajo: el estímulo es el principal factor que afecta el logro de las metas humanas

Necesidad: una falta interna de estado que hace que ciertos resultados parezcan atractivos para los humanos.

Necesidades de autorrealización: Se refiere a la sensación de utilizar su propio nivel adrenalina de manera beneficiosa, es la necesidad de relacionar la potencia de todas las personas. Es el nivel más alto de relacionarse entre el impulso con la maximización de talentos con habilidades personales.

Necesidades fisiológicas: Se refiere a la necesidad básica que tienen las personas y los demás seres vivos sobre temas naturales primarios como son el sentir hambre, sed, sueño, etc.

Productividad laboral: Se refiere al desarrollo de la habilidad de centrar esfuerzos, conocimientos, experiencia y actitudes en los empleados en el desarrollo de sus obligaciones en el trabajo en el largo plazo.

Retroalimentación: información que ayuda a los empleados a comprender cómo su desempeño cumple con las expectativas de la empresa.

Tensión: Es un estado que genera que las personas se desequilibren de manera emocional y les hace sentirse insatisfechos.

Teoría de expectativas: Es el dogma en el que se relacionan los esfuerzos, el desempeño, las recompensas, las metas personales, las expectativas, la instrumentación y la valentía.

Teoría de esfuerzo: Muestra comportamientos como una manera conseguir resultados controlados condicionados a factores externos que aumentan o disminuyen las probabilidades de repeticiones.

1.4 Marco legal

No existe marco legal especializado dirigido para establecimientos de comida rápida, ellos están sujetos a los regímenes de empresas del rubro de servicio de restaurantes en general. Pero si existe un marco legal laboral para trabajadores peruano en los que podemos resaltar lo siguiente:

Capacitación y movilidad geográfica laboral:

Decreto Legislativo N° 728 que da forma a la posterior Ley de formación y promoción laboral en concordancia al Decreto Supremo N° 002-97-TR (27/03/1997) en concordancia a la Ley N°29497 (15/01/2010) Ley N° 27626 (09/01/2002) y la Ley N° 28518 (24/05/2005) en el artículo 39 señala a) la capacitación además de la reconversión profesional en ocupación de más productividad y aumento del dinamismo en actividades económicas, b) orienta a la formaciones profesionales, c) incentiva a la ayuda para movilización geográfica y ocupacionales. En su artículo N° 44 indica que a) se debe promociona a establecimientos de talleres específicos que conduzcan a los empleados a tener un soporte de ayuda en caso tengan alguna limitación física, intelectual o sensorial. En el caso puntual de la ley de la productividad y competitividad laborales en su artículo N° 1 inc a) Se debe de fomentar el capacitar y formar de manera laboral a empleados como manera de mejorar los ingresos y su productividades dentro de su centro de laborales, b) el impacto de avances tecnológicos es materia de negociaciones colectivas entre jefes y empleados en un marco de convenio de productividad que se puede establecer de acuerdo de a) sistema de formaciones que midan las calificaciones polifuncionales en empleados dentro de las organizaciones, b) tomar medidas que se orienten a la promoción de movilidades funcionales y geográficas de empleados, c) fijar sistemas con niveles de salarios distintos en trabajadores en función de su nivel de productividad.

Contrato de trabajo:

La ley de la productividad y competitividad laboral, en su artículo N° 1 señala que, prestar servicios de actividades remunerativas con subordinación genera la presencia de un contrato laboral con lapso de tiempo indeterminado, estos lazos contractuales se celebran de manera libertad de acuerdo a la modalidad de las actividades. Se puede firmar tanto verbal como de forma escrita, en otros casos es requisito que se presente de acuerdo a lo señalado por la ley, también en las escrituras se puede indicar en estos lazos contractuales el régimen de tiempo parcial sin limitaciones. En su artículo N° 5 indica que, todo servicio que incluya naturaleza laboral, es decir, con remuneración tiene efecto legal para regular los servicios laborales que otorga un trabajador a cambio de recibir dinero por sus servicios, ello debe de ser con libre disposición. La suma de pecunio por el pago se le puede otorgar además al empleado en forma directa además para su alimentación principal como es el almuerzo sin que esto afecte a su remuneración base, no se constituye como remuneración computable en los cálculos aquellas aportaciones sobre temas como seguridad social o beneficios con naturaleza laboral de acuerdo a prestaciones de alimentos, en este caso la modalidad adecuada es la de suministro indicado.

Complementando a lo anteriormente señalado sobre el artículo N° 8 en lo referente a los días efectivos laborales, ello se calcula con la división de la remuneración ordinaria que se percibe de manera semanal, a la quincena o con la mensualidad dividido entre 7, 15 o 30 respectivamente según corresponda, en el caso de la determinación del cálculo para la hora de trabajo se divide con el número mensual (no menor a dos unidades impositivas tributarias), en el caso de ser una remuneración íntegra se computa con el periodo al año, en donde si se comprende los beneficios laborales legales exceptuando a las utilidades. Es menester mencionar que dentro del artículo N° 9 para el caso de subordinación el empleado da sus servicios con la supervisión de un superior empleador, este mismo tiene la facultad de dar normas reglamentarias en las actividades, como las de dar órdenes cuando sea necesario y su ejecución, ello se hará dentro de las limitaciones propias de la razonabilidad, en el caso de infringir el cumplimiento se procede a las sanciones disciplinarias a cargo de los trabajadores. Los empleados estarán en la facultad de generar cambios dentro de las funciones de los trabajadores como son los turnos, horarios y días de labores, ello también se hará dentro del criterio de razonabilidad y las necesidades propias de las actividades de trabajo.

Dentro de la reglamentación de la ley de fomento laboral basados con el Decreto Supremo N° 001 – 96 – TR (26/01/1996) Título I en cuanto a capacitar a los trabajadores se tiene al artículo N° 2 que, en donde se señala la prohibición de dar labores fuera de los horarios establecidos laborales habituales que indica la empresa y el contrato para jóvenes que están en fase de formación, por lo que se puede entender a la jornada laboral como un horario habitual, salirse de lo establecido se asume como una infracción lo que es prohibido dentro del derecho laboral y debe ser regulado por la administración del trabajo para las multas correspondientes, en caso de autorizar de manera expresa a la autoridad administrativa de trabajo que se señala dentro del artículo N° 30 en donde la ley otorga que por la naturaleza de las labores y/o circunstancias se tiene que justificar la formación dentro de un horario nocturno. Entendemos por horario nocturno los que están dentro de los horarios de diez de la noche a seis de la mañana del día. Para acceder a esta autorización se tiene que se otorgar de parte del joven un certificado médico dado por un médico colegiado dentro del sector de salud, atención de salud en establecimiento de defensa, del interior o ESSALUD lo cual debe de acreditar la capacidad física, intelectual y sensitiva para constar que se pueda desarrollar las actividades propias de la formación laboral que otorgue la empresa de manera acreditada, ello se desarrolla en horario nocturno en actividades en donde los jóvenes serán capacitados para su formación.

CAPITULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Descripción de la realidad problemática

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Fundada en 1985, la empresa KFC abrió su primera tienda en Zárate, en ese momento la tienda contaba con siete empleados y 15 mesas, comenzó como una persona natural, dedicada al campo, su especialidad es el pollo y la parrilla. La estructura jurídica de la empresa es una sociedad anónima cerrada S.A.C. Su misión es convertirse en la cadena peruana número uno en la industria restaurantera nacional e internacional. Su visión es brindar un servicio que supere las expectativas de los clientes de todas las edades, superando los más altos estándares de calidad.

A finales del año 2019 existieron denuncias de parte de ex trabajadores en contra de sus superiores administradores y supervisores en donde se comprobó con cámaras de seguridad la falta de consideración, empatía e incluso abusos a los que estaban sometidos los trabajadores de la reconocida cadena dentro de uno de sus locales del distrito de Surquillo en Lima, entre los abusos denunciados se encuentran el hacer ejercicios físicos a modo de castigo por llegar tarde pagar una multa de s/. 2.00. Esta situación hizo que muchos trabajadores de diferentes tiendas señalen que en la empresa no existía mayor motivación para los trabajadores más que la mera necesidad de tener un empleo.

Además de lo anteriormente informado se le agrega que diferentes trabajadores de esta cadena y otras con el sistema de comida rápida por franquicia denunciaron al año siguiente que se les contrataban por part time (medio tiempo) pero que en la práctica trabajan más del horario establecido sin mayor reconocimiento ni acuerdo mutuo.

Este no es el único caso, se tiene el caso de la empresa Arcos dueña de la franquicia McDonal's que en el local ubicado entre la avenida La Marina y avenida Universitaria en el distrito de Pueblo Libre el día 15 de diciembre del año 20^o19 fallecieron dos jóvenes trabajadores de 18 y 19 años de edad en donde se acusó a los responsables de la franquicia de violación de libertad del trabajo y atentando contra las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, estos actos cometidos según la fiscalía por falta de capacitación a los trabajadores en el uso de la máquina expendedora de gaseosas la cual tenía fugas y para en el momento los jóvenes no contaban con botas, guantes, ni ninguna otra indumentaria de limpieza, además los peritos señalaron que el pozo a tierra estaba instalado de forma deficiente lo que provocaron las condiciones de los decesos de los jóvenes en este establecimiento de comida rápida creando un precedente a tomar en consideración en el Perú en este rubro.

Lo antes mencionado ha provocado que los jefes superiores de la cadena KFC se preocuparan más por mejorar las condiciones salariales de los trabajadores en los tiempos posteriores, sin embargo, surge la duda de si realmente están enfocándose de parte integral de los trabajadores como el evaluar si realmente los trabajadores están además de capacitados, comprometidos y motivados con el trabajo y por consiguiente con la empresa, es importante entonces conocer en qué medida existe un nivel de identidad de los trabajadores para con la franquicia.

La situación actual que presenta KFC Corporation como primer diagnóstico se refiere a la falta de motivación de los trabajadores con antecedentes conocidos por la sociedad peruana en donde los trabajadores pueden sentirse desprotegidos por sus empleadores, ya que inicialmente se observó que muchos de ellos se sentían incómodos realizando sus funciones laborales debido a la falta de incentivos salariales para el logro de las metas que la empresa les encomienda.

El estímulo es el impulso necesario para mover a las personas hacia la realización o logro de una meta. Es un factor importante en el desarrollo y progreso de la empresa, pues de él dependen las actitudes y acciones propuestas. Usada apropiadamente, la estimulación puede ser una herramienta útil y ventajosa para los gerentes a través de la cual pueden aumentar o mantener la productividad de los empleados.

En un feedback con respuestas anónimas que se hizo a los trabajadores de la empresa KFC sobre el grado de identidad que sienten sobre la empresa se encontró que los trabajadores sienten que sus logros en el negocio no son valorados, en la mayoría de los casos se trabajan por más de 8 horas de trabajo, además algunos señalan que existe falta de conocimiento y capacitación. La retroalimentación es un aspecto que no se toman en cuenta, los empleados quieren sentirse valorados de la misma manera, ser dueños de su propia identidad y lealtad a la empresa, lo que se traduce en una mejor productividad laboral.

Después de entender la situación actual de la empresa podemos pronosticar que, si continúa así, habrá impactos serios, empezando por la falta de seguimiento de políticas que animen a los trabajadores a hacer mejor su trabajo, lo que lleva a que muchos renuncien a sus trabajos porque se sienten incómodos, la gravedad crea incertidumbre sobre la empresa, productividad y calidad del servicio y el desempeño de sus actividades en la industria alimentaria, perdiendo con ello la confianza de los clientes en los servicios y trabajadores. En consecuencia, las pérdidas en que incurre la empresa son mayores a mediano y largo plazo, y de no resolverse, la empresa peligra con ser cerrada.

Enfrentando la situación y conociéndola de antemano, todos estos hechos se pueden evitar cumpliendo los objetivos deseados por la empresa, empezando por mejorar la motivación de los empleados, incentivando el salario para los mejores empleados del mes, y para otros, toda

empresa que quiera crecer y dominar las necesidades del mercado tiene un sano espíritu competitivo, además de agregar más capacitación en términos de salarios y horarios, es posible que esto mostrará a los trabajadores lo importantes y apreciados que son, es preciso evaluar entonces que esto podría aumentar el estímulo y la motivación de su capacidad para trabajar, aumentar su productividad, generar efectividad y eficiencia en la empresa, dando así a los comensales una idea del funcionamiento interno cuando visitan el establecimiento.

2.1.2 Antecedentes Teóricos (Resumen de Marco Teórico)

Estimulación laboral

La teoría que se va estudiar en la práctica es la teoría de la jerarquía de las necesidades, la teoría de los dos factores y la teoría de procesos de estímulo.

En el caso de la teoría de los factores se busca conocer como es que el entorno afecta a la productividad de los trabajadores, en el caso de la teoría del proceso de la estimulación se centra en comportamientos de equidad y expectativa, teoría de la jerarquía de las necesidades incide que las necesidades fisiológicas en seres vivos afectan a la comodidad física de los trabajadores sobretodo, en el caso de las teorías de las necesidades aprendidas señalan que las necesidades de logro para ser más necesidades y asumen responsabilidades con riesgos para formar mayores relaciones con el grupo, en el caso de la teoría de establecimiento de objetivos esta busca demostrar que el desempeño se puede aumentar con metas fáciles de cumplir, en el caso de la teoría del refuerzo enfatiza en el refuerzo del comportamiento condicionado y en el caso de la teoría de la equidad señala que existe una comparación entre esfuerzos propios y recompensas con otros trabajadores que están en situaciones similares.

2.1.3 Definición del Problema

Luego de haber presentado la descripción de la realidad problemática presentamos los siguientes problemas a abordar:

Problema general

¿De qué manera la estimulación influye en la productividad laboral del personal en la empresa KFC de Lima metropolitana 2018?

Problemas específicos

1. ¿Cómo la estimulación económica influye en la actitud laboral del personal de la empresa KFC de Lima metropolitana?
2. ¿En qué medida la estimulación emocional influye en el conocimiento del personal de la Empresa KFC de Lima metropolitana?
3. ¿Cómo el ambiente de trabajo influye en la experiencia laboral de la Empresa KFC de Lima metropolitana?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

La finalidad de este estudio es medir como los trabajadores cuando son estimulados pueden reaccionar de manera positiva en su nivel de productividad en la empresa a modo que ello sea una herramienta a tomar en cuenta en la toma de decisiones a favor de los trabajadores pero también del nivel de producción que se espera de ellos además de una serie de aspectos en paralelo que ello pueda generar como la identidad para con la empresa, poder determinar causas que generen problemas internos o externos, una mejor lluvia de ideas para el mejoramiento de la firma entre otros aspectos.

2.2.2 Objetivo general y específicos

Objetivo general

Determinar de qué manera la estimulación influye en la productividad laboral del personal en la empresa KFC de Lima metropolitana 2018.

Objetivos específicos

1. Analizar cómo la estimulación económica influye en la actitud laboral del personal de la empresa KFC de Lima metropolitana.
2. Medir en qué medida la estimulación emocional influye en el conocimiento del personal de la Empresa KFC de Lima metropolitana.
3. Investigar cómo el ambiente de trabajo influye en la experiencia laboral de la Empresa KFC de Lima metropolitana.

2.2.3 Delimitación del estudio

El estudio será abordado dentro de trabajadores de la empresa KFC en Lima metropolitana, la población serán los trabajadores que están dentro de las sedes de los distritos más céntricos de

la ciudad, el estudio se enmarca para trabajadores que tienen al menos un año de trabajo y se lleva a cabo en el año 2018.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio.

Justificación teórica

El estudio propuesto pretende encontrar una explicación a las condiciones internas que afectan a las empresas mediante la aplicación de teorías y conceptos fundamentales de incentivos laborales y productividad.

Justificación práctica

De acuerdo a los objetivos de la investigación, los resultados nos permiten identificar soluciones a los problemas de motivación y desempeño laboral, a través de las cuales tenemos la posibilidad de proponer cambios a la empresa KFC.

2.3 Hipótesis y Categorías

2.3.1 Supuestos teóricos (Enunciados de carácter general que sustentan las hipótesis)

Supuesto de hipótesis principal

Si existe estimulación laboral se aumenta la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.

Supuestos de hipótesis específicas

Supuesto de hipótesis 1

Si existe la estimulación económica se aumenta la actitud laboral del personal en la empresa KFC 2018.

Supuesto de hipótesis 2

Si existe estimulación emocional se aumenta la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.

Supuesto de hipótesis 3

Si existe ambiente de trabajo se aumenta la experiencia laboral del personal en la empresa KFC 2018.

2.3.2 Hipótesis Principal y Especificaciones

Hipótesis principal

H₀ No existe una relación significativa directa positiva entre la estimulación laboral y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.

H₁: Existe una relación significativa directa positiva entre la estimulación laboral y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa directa positiva entre la estimulación económica y la actitud laboral del personal en la empresa KFC 2018.

H₁: Existe una relación significativa directa positiva entre la estimulación económica y la actitud laboral del personal en la empresa KFC 2018.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación significativa directa positiva entre la estimulación emocional y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.

H₁: Existe una relación significativa directa positiva entre la estimulación emocional y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación significativa directa positiva entre el ambiente de trabajo y la experiencia laboral del personal en la empresa KFC 2018.

H₁: Existe una relación significativa directa positiva entre el ambiente de trabajo y la experiencia laboral del personal en la empresa KFC 2018.

2.3.3 Categorías

Variable independiente: Estimulación laboral

Puntuación 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) totalmente de acuerdo

Valoración:

Mínimo: 9 - 12

Medio: 13 -35

Máximo: 36 - 45

Indicadores

Remuneración

Relación sueldo / puesto

Beneficios adicionales

Reconocimientos

Talleres

Normas de convivencia

Iluminación

Herramientas de trabajo

Ventilación

Variable dependiente: Productividad laboral

Puntuación 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) totalmente de acuerdo

Valoración:

Mínimo: 9 - 12

Medio: 13 -35

Máximo: 36 - 45

Indicadores

Puntualidad

Proactividad

Contracción al trabajo



Conocimiento del área

Capacitación por cuenta propia

Capacitación por cuenta de la empresa

Experiencia en el área

Experiencia en la empresa

Experiencia en otras empresas



CAPITULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO

3.1 Población y muestra

En este caso la unidad de análisis es un trabajador de la empresa, la población de estudio, el objeto de estudio de la investigación está constituido por 100 trabajadores. Tamaño de la muestra, el tamaño de la muestra es 80 trabajadores, la selección de la muestra se obtuvo a través de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde: n es el tamaño de la muestra
N es el tamaño de la población
Z es nivel de confianza
p es la probabilidad de éxito
q es la probabilidad de fracaso
e es error permitido

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50) \times (100)]}{[(0.05)^2 - (100 - 1)] + [(1.96)^2(0.50)(0.50)]}$$

$$n = 80$$

Tamaño de muestra será de 80 trabajadores.

Para un tamaño de población de 100; un nivel de significación de 5 % y un error permitido de 5 %, se obtuvo como resultado $n = 80$.

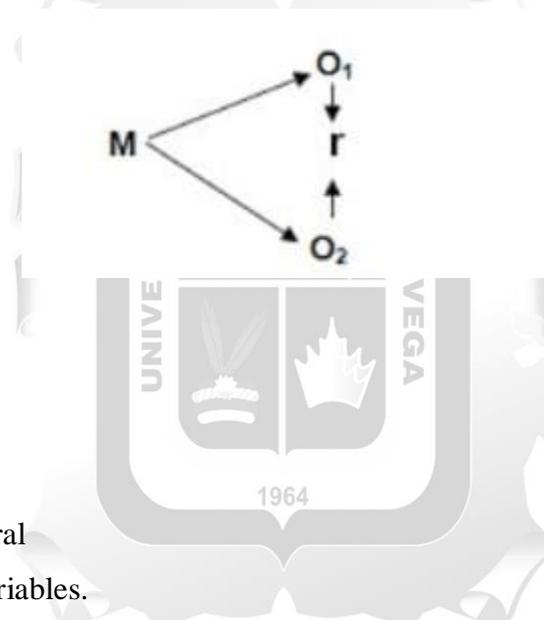
3.2 Enfoque y Diseño (s) a utilizar en el estudio

El diseño de la investigación es no experimental y transversal debido a que los estudios se realizan sin manipulación de variables y solo se observan los fenómenos en su entorno natural antes de analizarlos; tiempo de recolección de datos, es de corte transversal porque solo utiliza una unidad de tiempo a la hora de recoger los datos para su análisis. (Klinger, 1983).

Los tipos de investigación son relevantes. En este caso el tipo de correlación, según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 104) consideran investigación correlacional aquella que “busca comprender la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto particular”. De hecho, en nuestro estudio buscamos identificar la relación que existe entre la variable estímulo y la productividad laboral.

Se han investigado técnicas de recopilación de datos. Una vez obtenidos los datos, elaboramos una base de datos utilizando el software SPSS Versión 25, a partir de la cual se describieron los indicadores, las dimensiones y las variables, utilizando tablas y figuras. Luego se hicieron las pruebas de hipótesis correspondientes.

El gráfico de diseño del estudio correlativo sería el siguiente en un esquema de variables:



Donde:

M = muestra = 80

O1 = Estimulación

O2 = Productividad laboral

R = correlación de las variables.

3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de Recolección de Datos

La técnica es la encuesta, es un mecanismo de preguntas y respuestas con alternativas, en este caso será de preguntas cerradas con alternativas de hasta cinco respuestas posibles dentro de la escala de Liker yendo desde totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, desacuerdo y muy en desacuerdo, esta técnica tiene la particularidad de ser una forma muy accesible y fácil de seleccionar y agrupar respuestas en grupos de población grande como en este caso, el instrumento es el cuestionario de encuesta en donde se presentan una serie de preguntas que miden los indicadores, indicadores que de forma agrupada nos da un valor a las dimensiones y de la misma manera nos da un valor a las variables para luego ser procesadas en la etapa de medir el nivel de relación estadística entre ambas variables.

3.4 Ética de la Investigación

Tratamiento de la reserva de datos: Este aspecto ético asegura que se reserva ventilar los datos personales y la voluntad de decisión en el marcado de los datos resultantes de lo que opina a la hora de responder las preguntas que se le plantean, lo que se busca de esta manera es que las personas no se sientan ni intimidada, ni coaccionada y tampoco comprometidas con sus respuestas con el fin de que se puedan tener el máximo de honestidad de parte de los participantes.

3.5 Procesamiento de Datos

La aplicación del diseño en este caso es una encuesta para medir el nivel de relación entre las variables con el uso del programa Excel y SPSS 26 en la tabulación, procesamiento, ordenación y análisis datos desde la presentación de las tablas de frecuencia y la estadística inferencial.



CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

4.1.1 Estimulación laboral

A. Estimulación económica

La Tabla 1 muestra las respuestas de los encuestados a la compensación que recibieron, expresada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 1

Respuestas de los que remuneración, expresadas en valores absolutos y porcentajes.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	16	20,0	20,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	46,3	46,3	66,3
De acuerdo	19	23,8	23,8	90,0
Totalmente de acuerdo	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (46,3%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la compensación que recibe, el 23,8% está de acuerdo, el 20% en desacuerdo y el 10,0% totalmente de acuerdo.

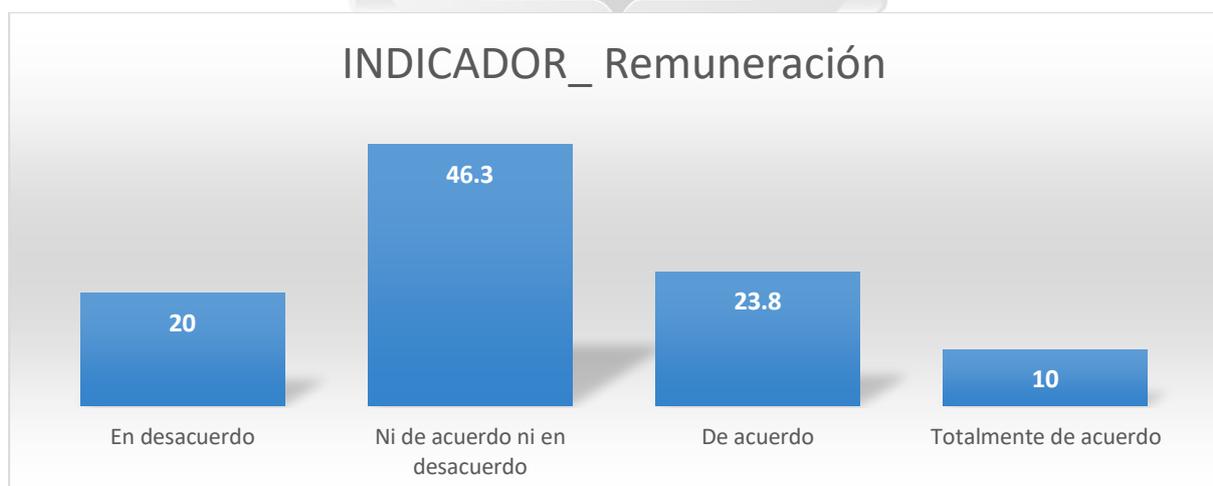


Gráfico 1 Respuestas de los que remuneración, expresadas en valores absolutos y porcentajes.

Respuesta de los encuestados sobre la remuneración que perciben, expresada en porcentajes.

La Tabla 2 respuestas de la relación trabajador salario/empleo, expresada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 2

Respuestas de la relación salario/empleo del trabajador, en valores absolutos y porcentajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	16	20,0	20,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	43,8	43,8	63,8
De acuerdo	18	22,5	22,5	86,3
Totalmente de acuerdo	11	13,8	13,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (43,8%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la relación salario/puesto de los trabajadores, el 22,5% está de acuerdo, el 13,8% totalmente de acuerdo y el 20,00% en desacuerdo.

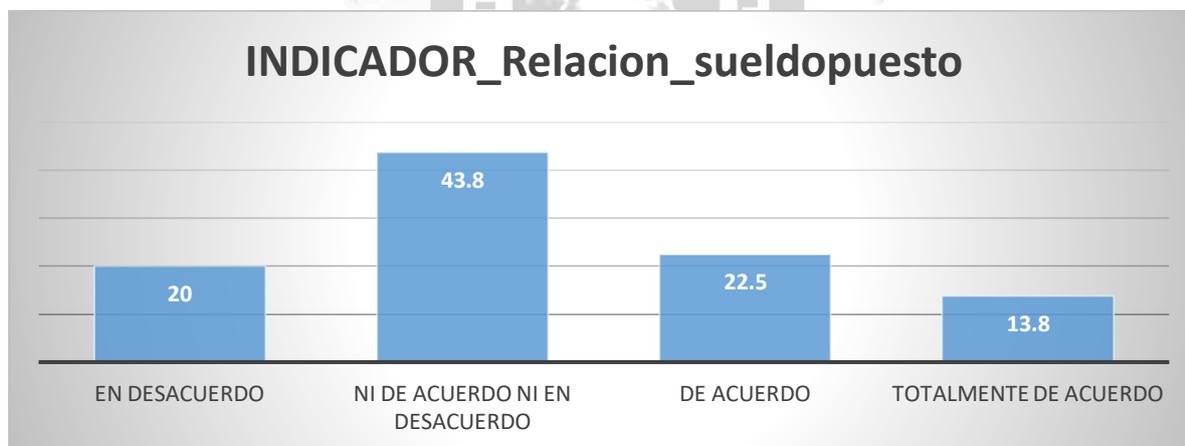


Gráfico 2 Respuestas de la relación salario/empleo del trabajador, en valores absolutos y porcentajes

Respuesta del encuestado a la relación salario/puesto del empleado, expresada como valor porcentual

La Tabla 3 muestra las respuestas de encuestados a los beneficios marginales de los trabajadores, expresada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 3

Respuestas de los encuestados a los beneficios marginales de los trabajadores, expresadas en valores absolutos y porcentajes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
En desacuerdo	12	15,0	15,0	17,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	36,3	36,3	53,8
De acuerdo	29	36,3	36,3	90,0
Totalmente de acuerdo	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

En la tabla anterior podemos ver que la mayoría de los encuestados (36.3%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con los beneficios adicionales para los trabajadores, 36.3% de acuerdo, 15.0% en desacuerdo, 10.0% completamente de acuerdo, 2.5.% muy en desacuerdo.

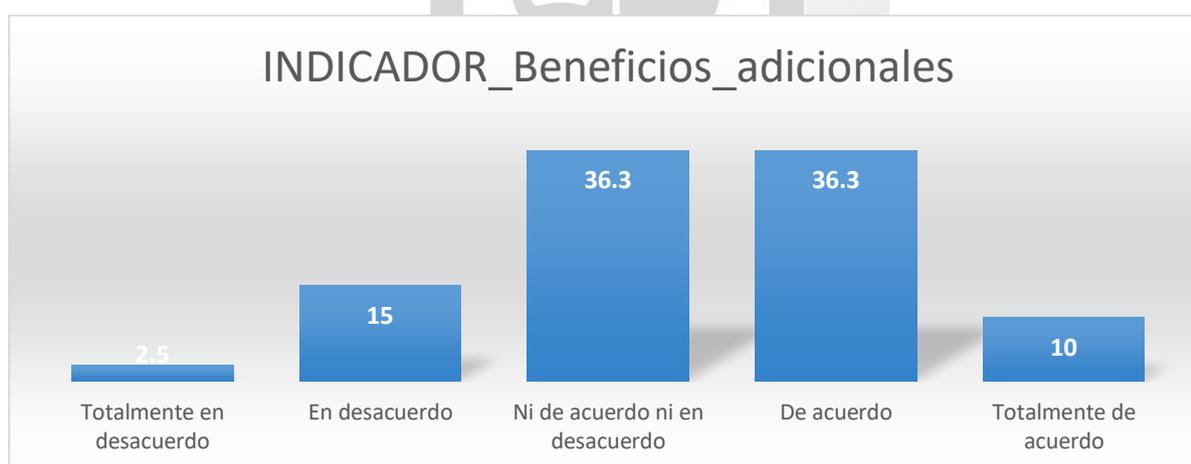


Gráfico 3 Respuestas de los encuestados a los beneficios marginales de los trabajadores, expresadas en valores absolutos y porcentajes.

Respuesta de los encuestados a los beneficios adicionales para los trabajadores, expresados en porcentajes

La Tabla 4 respuestas de la dimensión estímulo económico, expresadas en valores absolutos y porcentajes. En efecto, la tabla es un compuesto de medidas de estímulo económico: salarios, relación salario-trabajo y beneficios complementarios, beneficios complementarios para los trabajadores.

Tabla 4

Respuestas de los encuestados a las dimensiones del estímulo económico, en valores absolutos y porcentajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	43,8	43,8	43,8
De acuerdo	42	52,5	52,5	96,3
Totalmente de acuerdo	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Podemos ver que el (57,5%) está de acuerdo con el estímulo económico, el 38,8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3,8% totalmente de acuerdo.

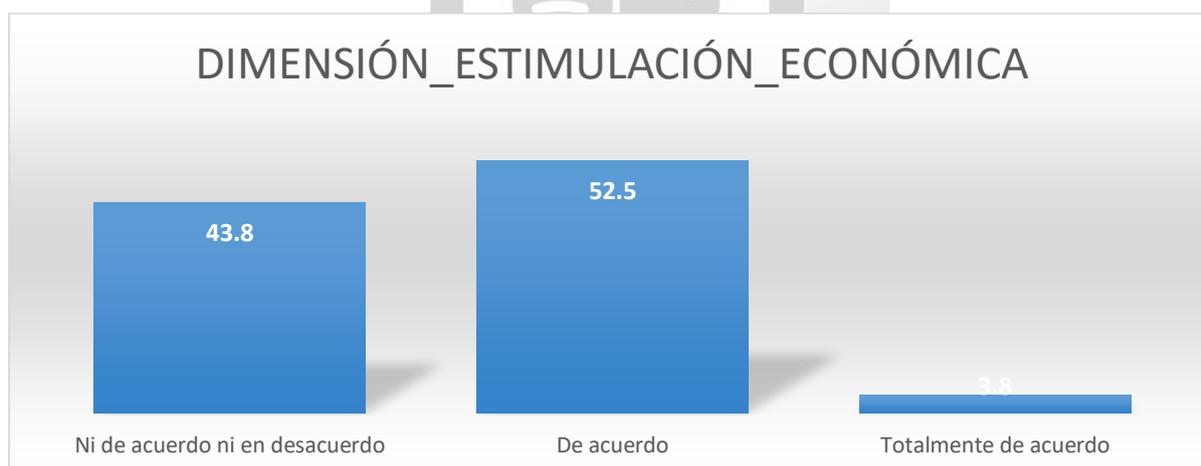


Gráfico 4 Respuestas de los encuestados a las dimensiones del estímulo económico, en valores absolutos y porcentajes

Respuestas de las dimensiones del estímulo económico, expresadas como valores porcentuales
sierra. estimulación emocional

En la Tabla 5, presentamos las respuestas de la confirmación en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 5

Respuestas de los agradecimientos, en valores absolutos y porcentajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo	8	10,0	10,0	11,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	46,3	46,3	57,5
De acuerdo	29	36,3	36,3	93,8
Totalmente de acuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

En la tabla anterior podemos ver que la mayoría de los encuestados (46,3%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con el aval brindado por la empresa, el 36,3% está de acuerdo, el 10,0% en desacuerdo, el 6,3% totalmente de acuerdo y el 1,3% muy en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.5.



Gráfico 5 Respuesta del reconocimiento, dada en porcentajes.

En la tabla 6. respuesta de encuestados de los talleres, expresada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 6

Respuesta sobre los talleres, dada en valores absolutos y porcentajes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	en	1	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo		15	18,8	18,8	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	ni en	34	42,5	42,5	62,5
De acuerdo		25	31,3	31,3	93,8
Totalmente acuerdo	de	5	6,3	6,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (42,5%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con el seminario de la empresa, el 31,3% está de acuerdo, el 18,8% en desacuerdo, el 6,3% completamente de acuerdo y el 1,3% muy en desacuerdo.

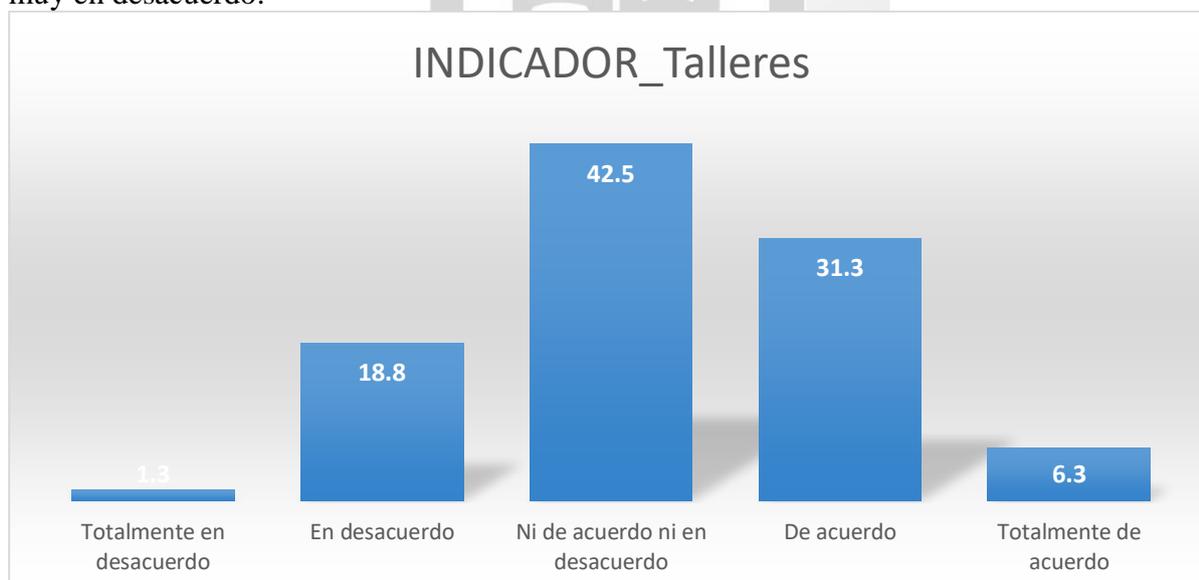


Gráfico 6 Respuesta sobre los talleres, expresada en porcentajes

En la tabla 7 resultados sobre las normas de convivencia de la empresa, expresada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 7

Respuesta de las normas de convivencia de la empresa, expresada en valores absolutos y porcentajes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	en	3	3,8	3,8	3,8
En desacuerdo		13	16,3	16,3	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	ni en	28	35,0	35,0	55,0
De acuerdo		33	41,3	41,3	96,3
Totalmente acuerdo	de	3	3,8	3,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

De la tabla podemos ver que la mayoría de los encuestados está de acuerdo con las normas de convivencia de la empresa en un 41,3%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 35,0%, en desacuerdo con un 16,3% y totalmente en desacuerdo con un 3,8% %, la proporción de totalmente de acuerdo es de un 3,8%, como se muestra en la Figura 7 a continuación.

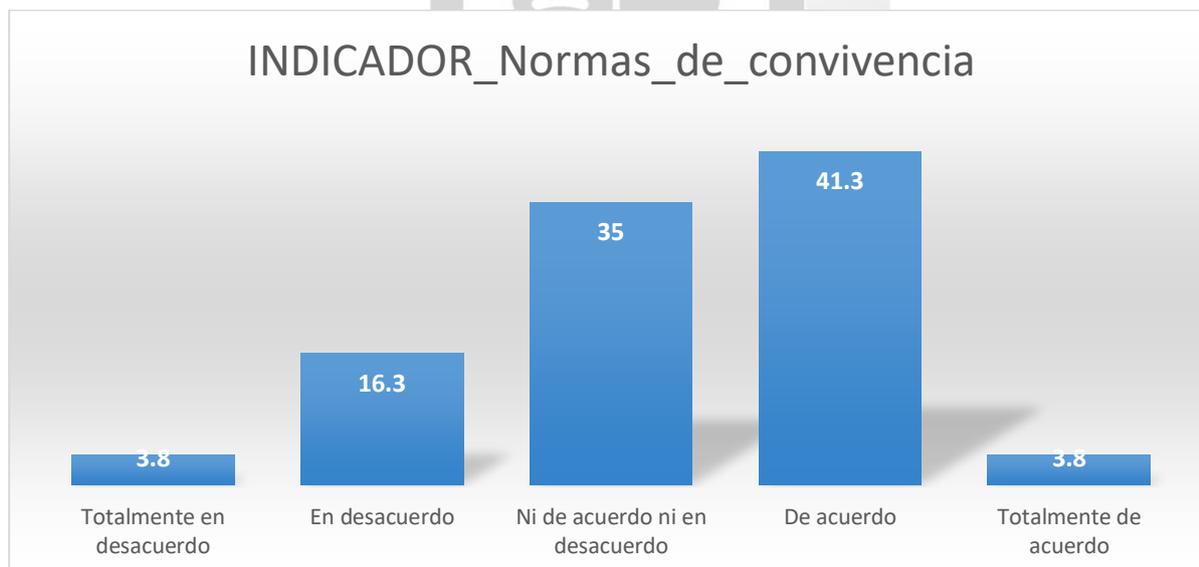


Gráfico 7 Respuesta sobre las normas de convivencia de la empresa, dada en valores absolutos y porcentajes.

En la tabla 8 indica sobre la dimensión estimulación emocional, dada en valores absolutos y porcentajes. En realidad, dicha tabla es una síntesis de los indicadores que miden la estimulación emocional y que son: los reconocimientos, los talleres y las normas de convivencia.

Tabla 8

Respuesta la dimensión estimulación emocional, dada en valores absolutos y porcentajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	45,0	45,0	45,0
De acuerdo	41	51,3	51,3	96,3
Totalmente de acuerdo	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (51,3%) está de acuerdo con la estimulación emocional, el 45,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3,8% muy de acuerdo.

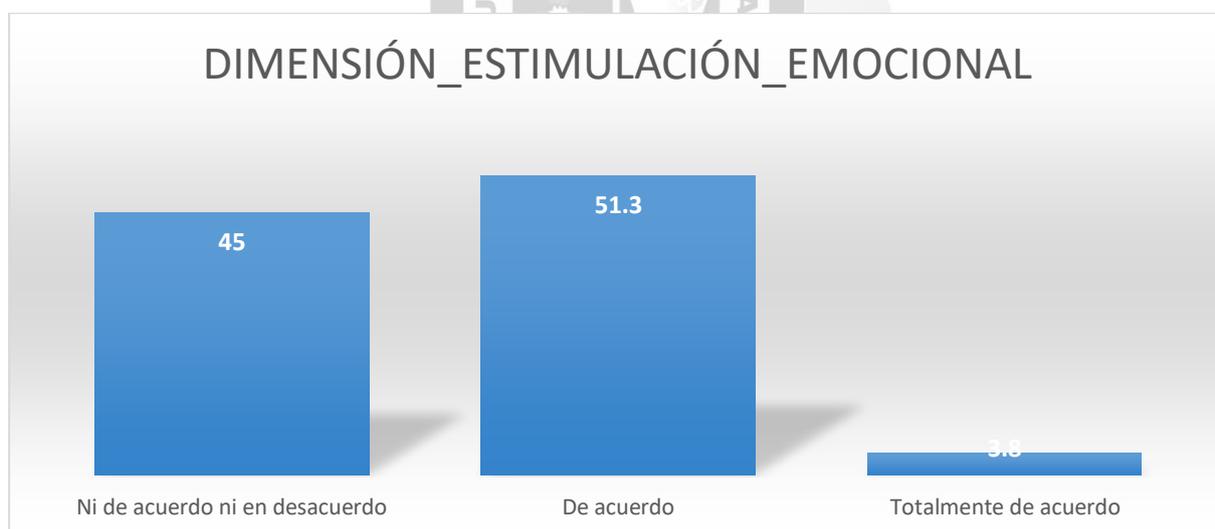


Gráfico 8 respuesta sobre la dimensión estimulación emocional, expresada en porcentajes

C. Ambiente de trabajo

En la tabla 9 sobre la iluminación, expresada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 9

Respuesta sobre la iluminación, expresada en valores absolutos y porcentajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	10	12,5	12,5	12,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	31,3	31,3	43,8
De acuerdo	38	47,5	47,5	91,3
Totalmente de acuerdo	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos observar que el (47,5%) está de acuerdo con el aval brindado por la empresa, 31,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12,5% muy de acuerdo y 8,8% totalmente en desacuerdo.



Gráfico 9 Respuesta sobre la iluminación, dada en porcentajes

En la tabla 10 presentamos sobre las herramientas de trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 10

Respuesta sobre las herramientas de trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	en	1	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo		8	10,0	10,0	11,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	ni en	35	43,8	43,8	55,0
De acuerdo		32	40,0	40,0	95,0
Totalmente de acuerdo	de	4	5,0	5,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Se observar que el (43,8%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con las herramientas de trabajo de la empresa, 40,0% de acuerdo, 10,0% en desacuerdo, 5,0% totalmente de acuerdo y 1,3% muy en desacuerdo.

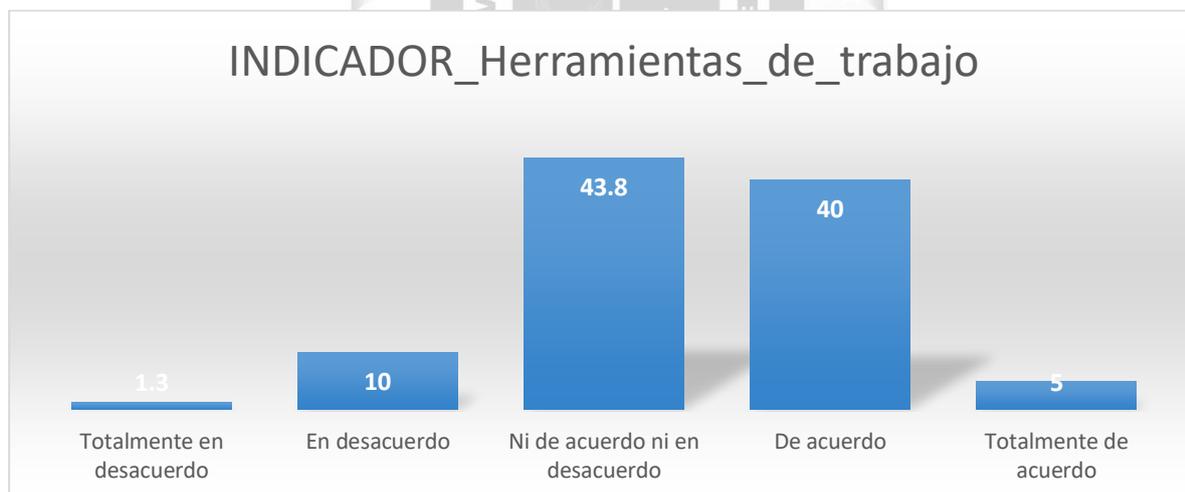


Gráfico 10 Respuesta sobre las herramientas de trabajo, expresada en porcentajes

En la tabla 11 se da respuesta sobre ventilación de la empresa, dada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 11

Respuesta sobre ventilación de la empresa, dada en valores absolutos y porcentajes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	en	1	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo		13	16,3	16,3	17,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	en	35	43,8	43,8	61,3
De acuerdo		26	32,5	32,5	93,8
Totalmente acuerdo	de	5	5,0	5,0	98,8
Total		80	100,0	100,0	100,0

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el 43.8% ni está de acuerdo ni objeta el sistema de ventilación de la empresa, 32.5% de acuerdo, 16.3% en desacuerdo de acuerdo, 5.0% muy de acuerdo y 1.3% muy en desacuerdo.

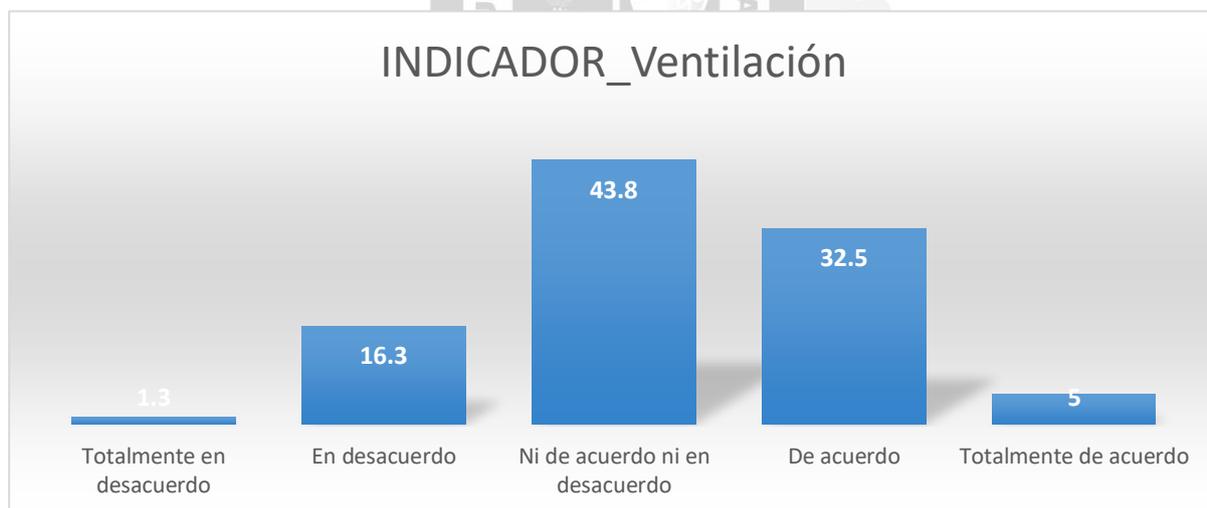


Gráfico 11 Respuesta sobre ventilación de la empresa, dada en y porcentajes

En la tabla 12 se da respuesta sobre la dimensión ambiente de trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes. Esta tabla es síntesis de los indicadores que miden la estimulación emocional y que son: la iluminación, herramientas de trabajo y la ventilación.

Tabla 12

Respuesta sobre dimensión ambiente de trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30,0	30,0	31,3
De acuerdo	50	62,5	62,5	93,8
Totalmente de acuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (62,5%) está de acuerdo con el clima laboral, 30,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6,3% muy de acuerdo y 1,3% en desacuerdo.

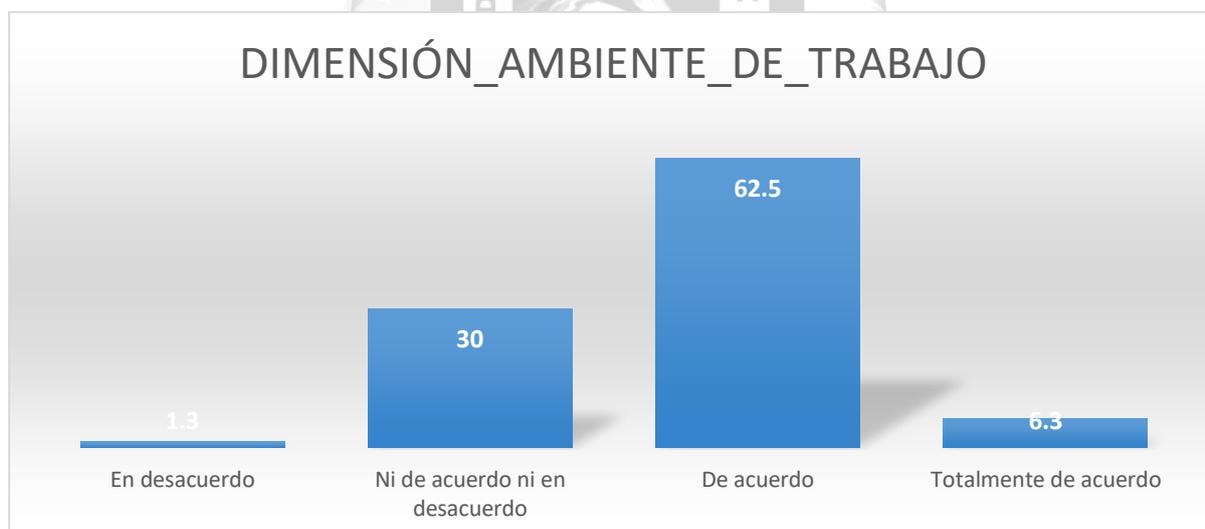


Gráfico 12 Respuesta sobre la dimensión ambiente de trabajo, expresada en porcentajes

D. Estimulación laboral

En la Tabla 13, presentamos las respuestas de los encuestados a las variables de estímulo laboral, expresadas en valores absolutos y porcentajes. De hecho, la tabla combina dimensiones que miden la estimulación financiera, la estimulación emocional y el clima laboral.

Tabla 13

Respuesta sobre la variable estimulación laboral, dada en valores absolutos y porcentajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5	5	5
De acuerdo	73	91.3	91.3	96.3
Totalmente de acuerdo	3	3.5	3.5	98.8
Total	80	100	100	100

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (91,3%) está de acuerdo con la estimulación laboral, 5% en desacuerdo y en desacuerdo, 3,5% muy de acuerdo.



Gráfico 13 Respuesta sobre la variable estimulación laboral, expresada en porcentajes

4.1.2 Productividad laboral

A. Actitud

Tabla 14

Respuesta sobre la puntualidad, expresada en valores absolutos y porcentaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo	10	12,5	12,5	13,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	55,0	55,0	68,8
De acuerdo	16	20,0	20,0	88,8
Totalmente de acuerdo	9	11,3	11,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (55,0%) está en desacuerdo o en desacuerdo sobre la puntualidad, el 20,0% de acuerdo, el 12,5% totalmente de acuerdo, el 11,3% en desacuerdo y el 1,3% totalmente de acuerdo en general. Diferencia como se muestra en la Figura 14.

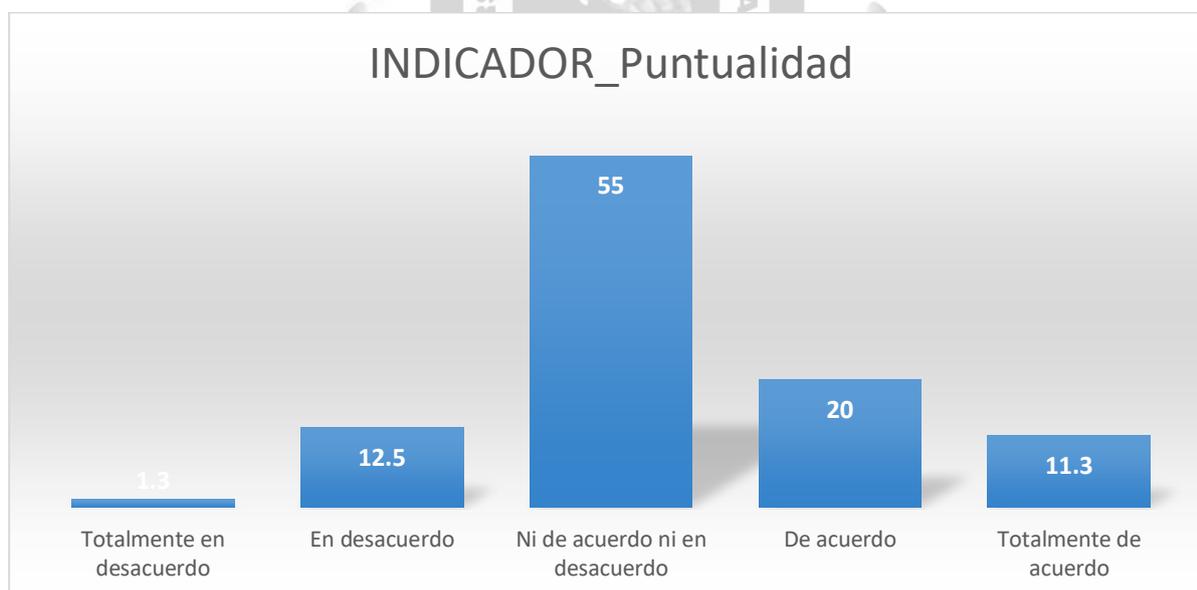


Gráfico 14 Respuesta sobre la puntualidad, dada en porcentaje

Tabla 15

Respuesta de los encuestados sobre la relación a la proactividad de los trabajadores, expresada en valores absolutos y porcentajes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	14	17,5	17,5	17,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	37,5	37,5	55,0
De acuerdo	30	37,5	37,5	92,5
Totalmente de acuerdo	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

De la tabla podemos ver que la mayoría de los encuestados (37,5%) está de acuerdo con las acciones de los empleados, 37,5% no está de acuerdo o en desacuerdo, 17,5% en desacuerdo, 7,5% completamente de acuerdo.

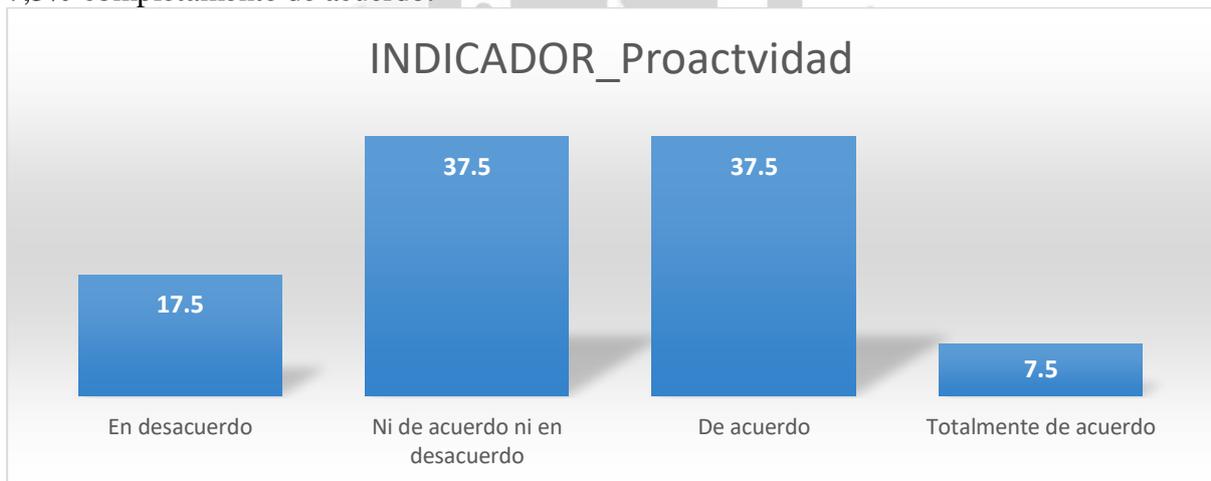


Gráfico 15 Respuesta sobre la relación a la proactividad de los trabajadores, dada en porcentajes.

En la tabla 16 respuesta sobre la contracción al trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 16

Respuesta sobre la contracción al trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	en	1	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo		13	16,3	16,3	17,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	ni en	35	43,8	43,8	61,3
De acuerdo		26	32,5	32,5	93,8
Totalmente acuerdo	de	5	6,3	6,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos observar que el (43,8%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la contracción al trabajo, el 32,5% está de acuerdo, el 16,3% en desacuerdo, el 6,3% totalmente de acuerdo y el 1,3% está totalmente en desacuerdo.



Gráfico 16 Respuesta sobre la contracción al trabajo, dada en valores absolutos y porcentajes

En la tabla 17 sobre la dimensión actitud, dada en valores absolutos y porcentajes. En realidad, dicha tabla es una síntesis de los indicadores que miden la actitud y que son: puntualidad, proactividad y la contracción al trabajo.

Tabla 17

Respuesta sobre la dimensión actitud, dada en valores absolutos y porcentajes

DIMENSIÓN_ACTITUD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	47.5	47.5	47.5
De acuerdo	37	46.25	46.25	93.75
Totalmente de acuerdo	5	6.25	6.25	100
Total	80	100	100	

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (47,5%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la estimulación económica, el 46,25% está de acuerdo y el 6,25% muy en desacuerdo de acuerdo.

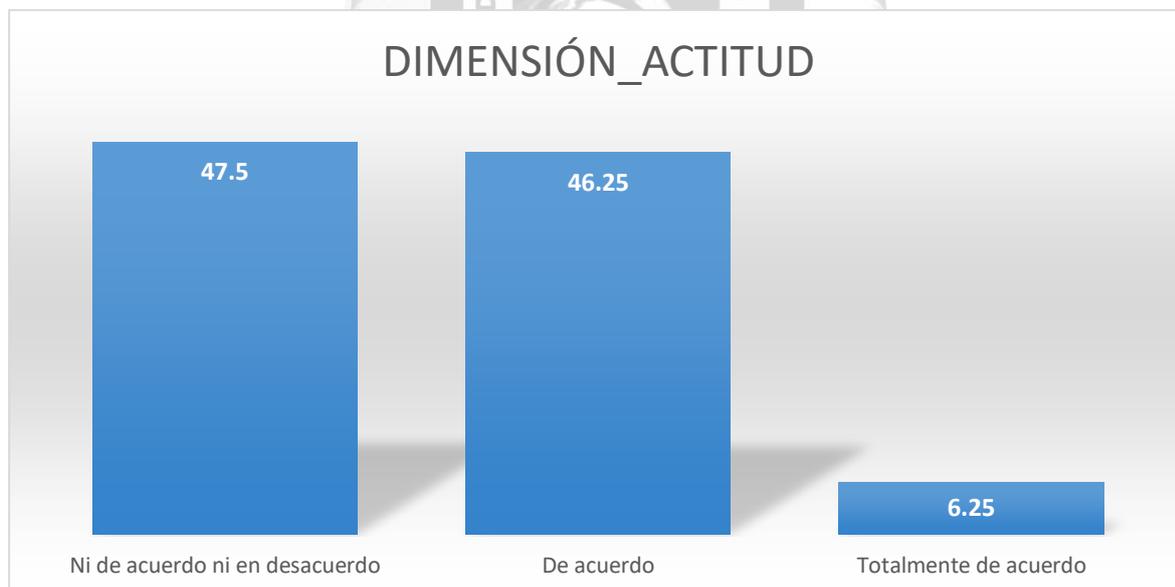


Gráfico 17 Respuesta de dimensión actitud, dada en valores absolutos y porcentajes

B. Conocimientos

Tabla 18

Respuesta de los conocimientos del área, dada en valores absolutos y porcentajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	8,8	8,8	8,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	41,3	41,3	50,0
De acuerdo	33	41,3	41,3	91,3
Totalmente de acuerdo	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos observar que el (41,3%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con el conocimiento sobre el área, 41,3% de acuerdo, 8,8% muy de acuerdo, 8,8% en desacuerdo y 3,0% muy de acuerdo. En desacuerdo.

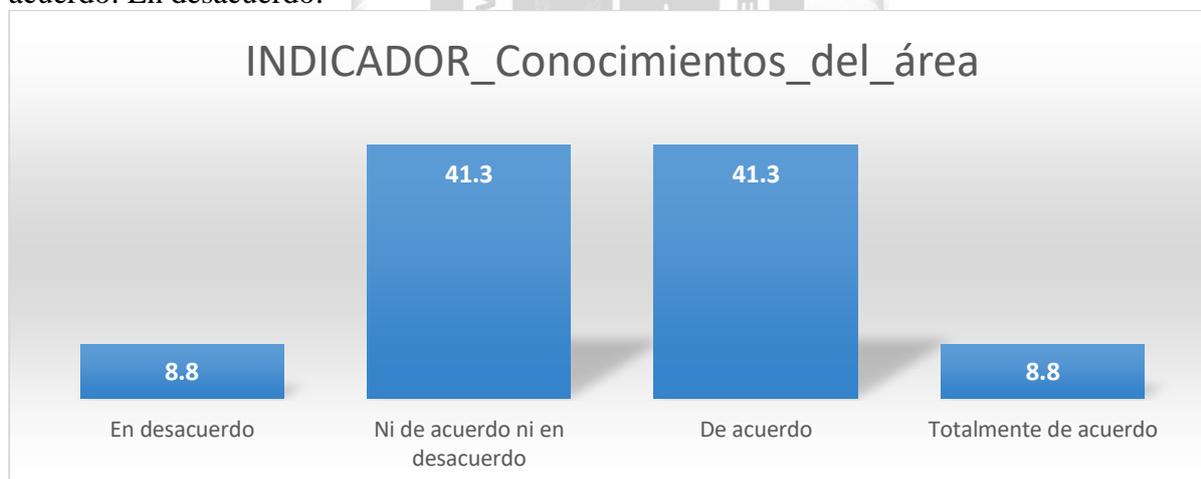


Gráfico 18 Respuesta de los conocimientos del área, expresada en valores porcentajes

En la tabla 19 sobre la Capacitación por cuenta propia, dada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 19

Respuesta sobre la Capacitación por cuenta propia, expresada en valores absolutos y porcentajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	14	17,5	17,5	17,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	45,0	45,0	62,5
De acuerdo	26	32,5	32,5	95,0
Totalmente de acuerdo	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Podemos ver que el (45,0%) ni de acuerdo ni en desacuerdo, están de acuerdo con el autoestudio, 32,5% de acuerdo, 17,5% en desacuerdo, 5,0% muy de acuerdo, como se muestra en la Figura 19.

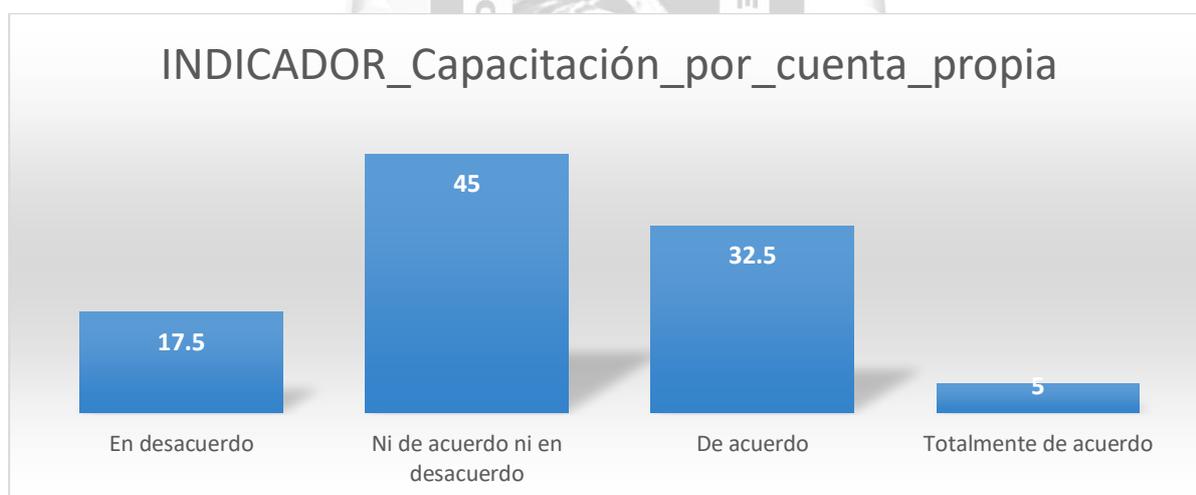


Gráfico 19 Respuesta de los encuestados sobre la Capacitación por cuenta propia, expresada en porcentajes

Tabla 20

Respuesta sobre la capacitación por cuenta de la empresa, dada en valores absolutos y porcentajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	en	2	2,5	2,5	2,5
En desacuerdo		9	11,3	11,3	13,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	en	36	45,0	45,0	58,8
De acuerdo		23	28,8	28,8	87,5
Totalmente acuerdo	de	10	12,5	12,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Podemos ver que el (45,0%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la formación que brinda la empresa, el 28,8% está de acuerdo, el 12,5% muy en desacuerdo de acuerdo, el 11,3% en desacuerdo y el 2,5% muy en desacuerdo porque si.

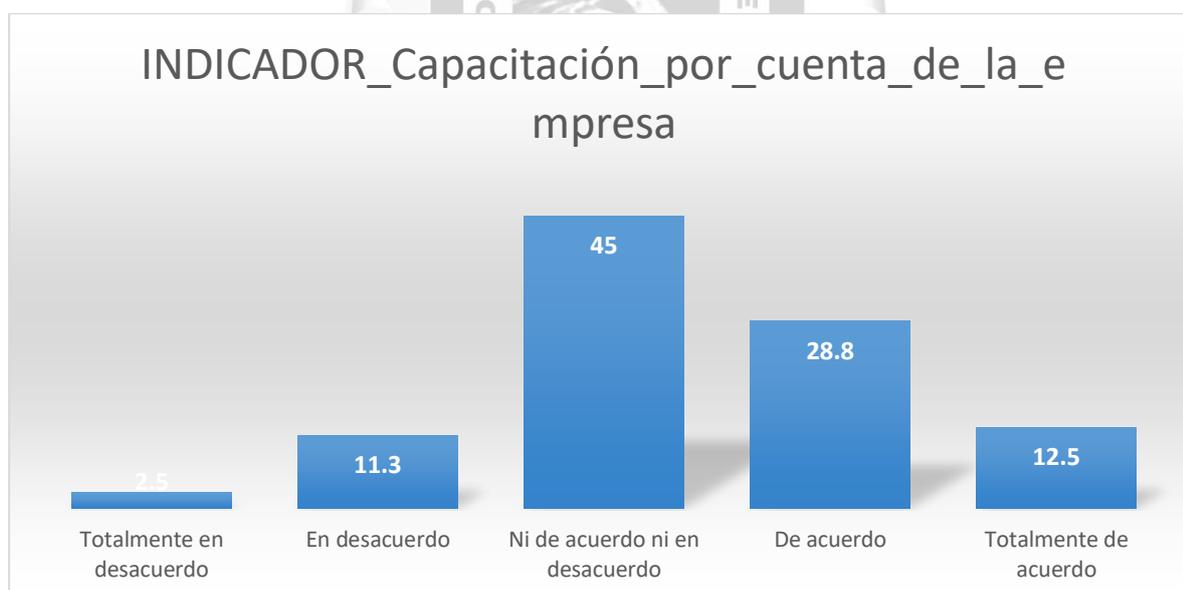


Gráfico 20 Respuesta sobre la capacitación por cuenta de la empresa, expresada en porcentajes

En la tabla 21 sobre la dimensión conocimientos, dada en valores absolutos y porcentajes. Esto es una síntesis de los indicadores que miden los conocimientos y que son conocimiento del área, capacitación por cuenta propia y capacitación por parte de la empresa

Tabla 21

Respuesta sobre la dimensión conocimientos, dada en valores absolutos y porcentajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	15	1,9	1,9	1,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	32,5	32,5	34,4
De acuerdo	46	58,8	58,8	93,2
Totalmente de acuerdo	50	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Podemos ver que el (58,8%) está de acuerdo con el conocimiento, 32,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6,3% muy de acuerdo y 1,9 en desacuerdo.



Gráfico 21 Respuesta sobre los beneficios adicionales de los trabajadores, expresada en porcentajes

C. Experiencia

Tabla 22

Respuesta sobre la Experiencia en el área, dada en valores absolutos y porcentajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	en	2	2,5	2,5	2,5
En desacuerdo		15	18,8	18,8	21,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	ni en	37	46,3	46,3	67,5
De acuerdo		23	28,8	28,8	96,3
Totalmente de acuerdo	de	3	3,8	3,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (46,3%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la experiencia en la región, 28,8% de acuerdo, 18,8% en desacuerdo, 3,8% muy de acuerdo, 2,5% muy en desacuerdo, como se muestra 22.

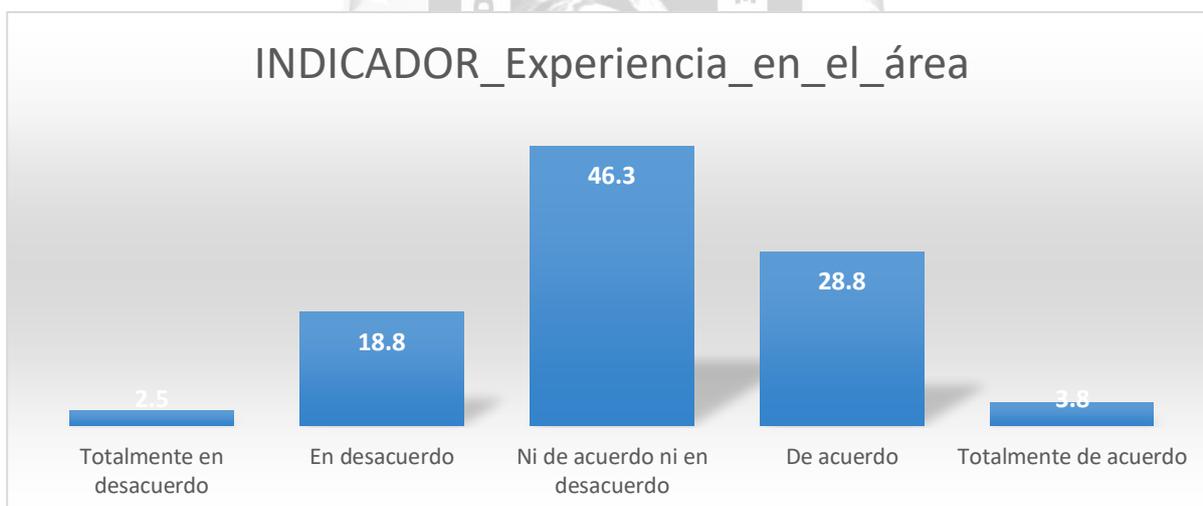


Gráfico 22 Respuesta sobre la Experiencia en el área, expresada en porcentajes

Tabla 23

Respuesta sobre la relación a la Experiencia en la empresa, expresada en valores absolutos y porcentajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	en	1	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo		14	17,5	17,5	18,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	ni en	33	41,3	41,3	60,0
De acuerdo		26	32,5	32,5	92,5
Totalmente de acuerdo	de	6	7,5	7,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Se observa que el (41,3 %) ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la experiencia de la empresa, el 32,5 % está de acuerdo, el 17,5 % no está de acuerdo, el 7,5 % está muy de acuerdo y el 1,3 % está muy en desacuerdo.

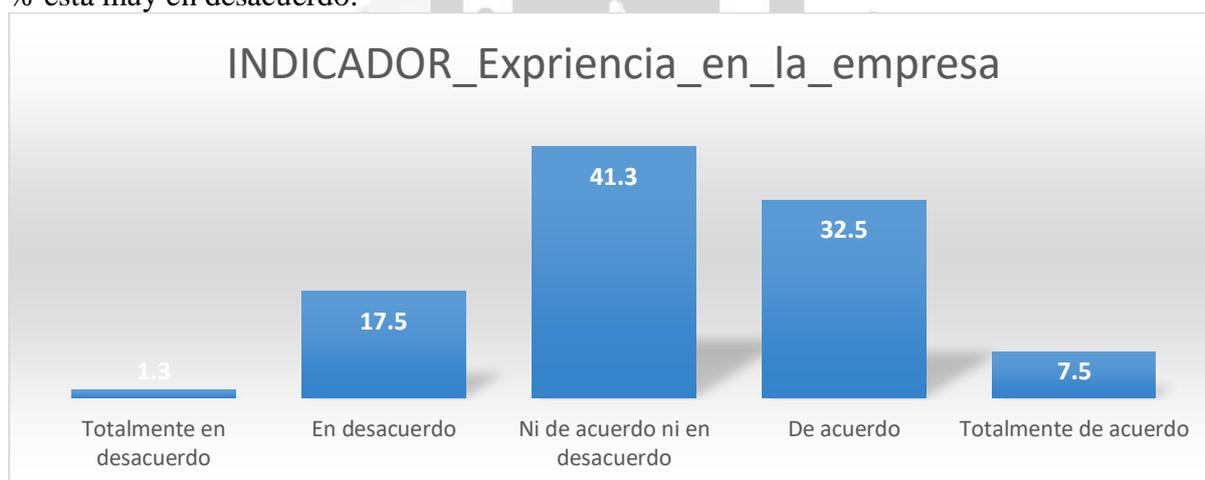


Gráfico 23 Respuesta de los encuestados sobre la relación a la Experiencia en la empresa, expresada en porcentajes

En la tabla 24 sobre la Experiencia en otras empresas, dada en valores absolutos y porcentajes.

Tabla 24

Respuesta sobre la Experiencia en otras empresas, expresada en valores absolutos y porcentajes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	11,3	11,3	11,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	38,8	38,8	50,0
De acuerdo	32	40,0	40,0	90,0
Totalmente de acuerdo	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

En la tabla podemos ver que la mayoría de los encuestados (40,0%) está de acuerdo con su experiencia en otras empresas, 38,8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11,3% en desacuerdo y 10,0% muy en desacuerdo.

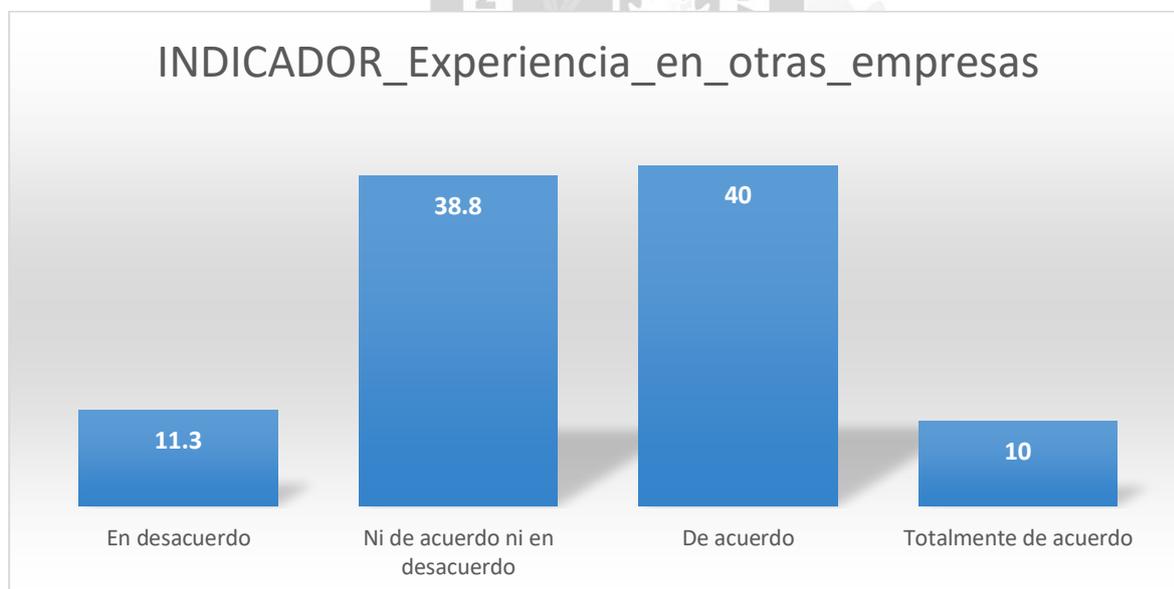


Gráfico 24 Respuesta sobre la Experiencia en otras empresas, expresada en porcentajes.

En la tabla 25 sobre la dimensión Experiencia, dada en valores absolutos y porcentajes. Esto es un extracto de los indicadores que miden la Experiencia y que son: experiencia en el área, experiencia en la empresa y experiencia en otras empresas.

Tabla 25

Respuesta sobre la dimensión Experiencia, dada en valores absolutos y porcentajes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	38,8	38,8	40,0
De acuerdo	46	57,5	57,5	97,5
Totalmente de acuerdo	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (57,5%) está de acuerdo con la experiencia, 38,8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% muy de acuerdo y 1,3% en desacuerdo.

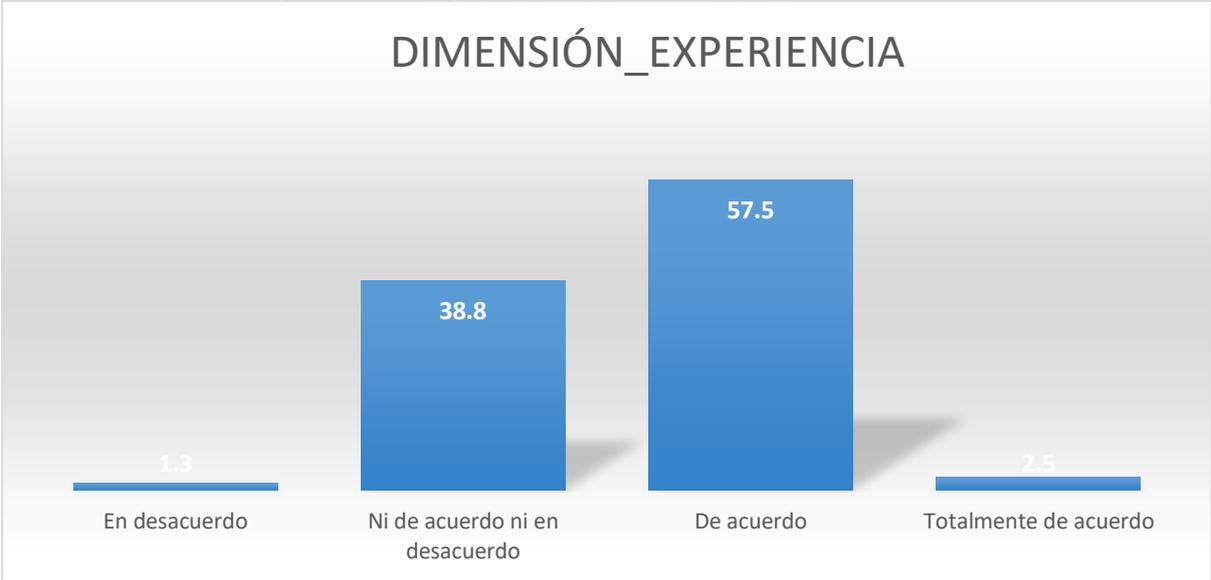


Gráfico 25 Respuesta sobre la dimensión Experiencia, dada en valores absolutos y porcentajes.

D. Productividad laboral

Esta tabla 26 es sobre la variable productividad laboral, dada en valores absolutos y porcentajes. En realidad, dicha tabla es una síntesis de las dimensiones que miden la actitud, los conocimientos y la experiencia.

Tabla 26

Respuesta sobre la variable productividad laboral, dada en valores absolutos y porcentajes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,0	5,0	5,0
De acuerdo	66	82,5	82,5	87,5
Totalmente de acuerdo	10	12,5	12,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: La encuesta

Podemos ver que el (82,5%) está de acuerdo con la productividad laboral, el 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 5,0% muy de acuerdo.

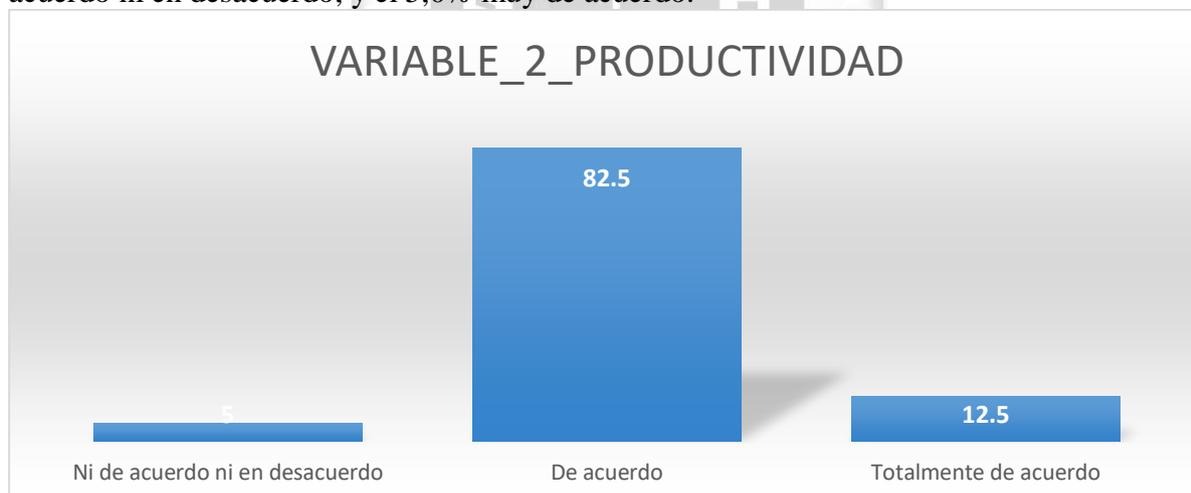


Gráfico 26 Respuesta sobre la variable productividad laboral, expresada en porcentajes.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Para contrastar la hipótesis utilizaremos el test de Pearson (R^2), ya que las variables son cualitativas y disponemos de una cantidad de datos relativamente grande. Los criterios de prueba son los siguientes: Si la significación asintótica (bilateral) $<$ nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Si la significancia asintótica (bilateral) $>$ nivel de significancia, acepte la hipótesis nula y rechace la hipótesis alternativa.

A. Hipótesis específica 1

Las hipótesis a probar son las siguientes:

H_0 : No existe una relación significativa entre la estimulación económica y la actitud laboral del personal en la empresa KFC 2018.

H_1 : Existe una relación significativa entre la estimulación económica y la actitud laboral del personal en la empresa KFC 2018.

A partir de los datos de dicha tabla, se ha aplicado la prueba Pearson, cuyos resultados arrojados por el SPSS se muestran en la tabla 5.27.

Tabla 27

Prueba Pearson para la primera hipótesis específica.

		DIMENSIÓN_ESTIMULACIÓN_ECONÓMICA	DIMENSIÓN_ACTITUD
Dimensión Estimulación Económica	Correlación de Pearson	1	-,013
	Sig. (bilateral)		,912
	N	80	80
Dimensión Actitud	Correlación de Pearson	-,013	1
	Sig. (bilateral)	,912	
	N	80	80

Fuente: La encuesta

De acuerdo con el criterio establecido, tendremos que: Significación asintótica (bilateral) = - 0.013 $<$ Nivel de significación = 0.05. Por lo tanto, entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que estamos validando la hipótesis específica 1.

C. Hipótesis específica 2

Las hipótesis a probar son las siguientes:

H₀: No existe una relación significativa entre la estimulación emocional y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.

H₁: Existe una relación significativa entre la estimulación emocional y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.

A partir de los datos de dicha tabla, se ha aplicado la prueba Pearson, cuyos resultados arrojados por el SPSS se muestran en la tabla 28.

Tabla 28

Prueba Pearson para la segunda hipótesis específica.

		DIMENSIÓN_ESTIMULACIÓN_EMOCIONAL	DIMENSIÓN_CONOCIMIENTOS
DIMENSIÓN_ESTIMULACIÓN_EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,056
	Sig. (bilateral)		,624
	N	80	80
DIMENSIÓN_CONOCIMIENTOS	Correlación de Pearson	,056	1
	Sig. (bilateral)	,624	
	N	80	80

Fuente: La encuesta

De acuerdo con el criterio establecido, tendremos que: Significación asintótica (bilateral) = 0.056 > Nivel de significación = 0.05. Por lo tanto, entonces, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, lo que significa que no estamos validando la hipótesis específica 2.

D. Hipótesis específica 3

Las hipótesis a probar son las siguientes:

H₀: No existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la experiencia laboral del personal en la empresa KFC 2018.

H₁: Existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la experiencia laboral del personal en la empresa KFC 2018.

A partir de los datos de dicha tabla, se ha aplicado la prueba Pearson, cuyos resultados arrojados por el SPSS se muestran en la tabla 29.

Tabla 29

Prueba Pearson para la tercera hipótesis específica.

	DIMENSIÓN_AMBIEN TE_DE_TRABAJO	DIMENSIÓN_E XPERIENCIA
DIMENSIÓN_A MBIENTE_DE_ TRABAJO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 -,120 ,290 80
DIMENSIÓN_E XPERIENCIA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 -,120 ,290 80

Fuente: La encuesta

De acuerdo con el criterio establecido, tendremos que: Significación asintótica (bilateral) = - 0.120 < Nivel de significación = 0.05. Por lo tanto, entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que estamos validando la hipótesis específica 3.

E. Hipótesis general

Las hipótesis a probar son las siguientes:

H₀ No existe una relación significativa entre la estimulación laboral y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.

H₁: Existe una relación significativa entre la estimulación laboral y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.

A partir de los datos de dicha tabla, se ha aplicado la prueba Pearson, cuyos resultados arrojados por el SPSS se muestran en la tabla 5.34.

Tabla 30

Prueba Pearson para la hipótesis general

		VARIABLE_1_ESTI MULACIÓN	VARIABLE_2_PRO DUCTIVIDAD
VARIABLE_1 ESTIMULACIÓN	Correlación Pearson	de 1	,279*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	80	80
VARIABLE_2 PRODUCTIVIDAD	Correlación Pearson	de ,279*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	80	80

Fuente: La encuesta

De acuerdo con el criterio establecido, tendremos que: Significación asintótica (bilateral) = 0.012 < Nivel de significación = 0.05. Por lo tanto, entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que estamos validando la hipótesis general.

4.3 Discusión de Resultados

La búsqueda de la productividad laboral se puede realizar desde distintos modelos o marcos, el seleccionado es el del coaching, más aún, dentro de éste existen numerosas técnicas, así Torzillo (2012) cataloga como una técnica el coaching transaccional, modelo dirigido al desarrollo de habilidades, liderazgo, negociación, toma de decisiones, entre otros.

En el escenario de la participación de varios saberes de conceptos, de metodologías, se abre al tiempo atmósferas en las cuales, tal como lo plantea el coaching empresarial, las conductas empresariales tiene una ubicación opuesta de ordenador y mandar whitmore (2002).

Evaluación del desempeño de los empleados. Se dan cuenta de que su productividad en la empresa les da la oportunidad de superarse. Implementar un buen trabajo en equipo es importante porque brinda oportunidades para que las empresas y los empleados se conozcan y aprendan a trabajar juntos.

Propuesta de ideas motivacionales a gerentes para motivar a trabajadores

La investigación ha demostrado que la desmotivación afecta a los trabajadores de restaurantes de KFC, además, los miembros del personal pueden desequilibrarse debido a horarios agitados, problemas personales y clientes exigentes. Los gerentes deben abordar la educación en salud mental para ayudar al personal a superar las dificultades actuales. Es deber del gerente asegurarse de que los miembros del personal de su restaurante no lo acepten como un requisito de empleo y que puedan informar de manera segura cualquier problema a través de canales internos de comunicación y capacitación. Es probable que los miembros de su personal se vayan si se sienten inseguros, por lo que se propone un taller motivacional a los trabajadores para que puedan superar la falta de motivación laboral, los pasos son los siguientes:

Evitarse de comentarios negativos de parte de los gerentes ya que no inspirarán a nadie, la capacitación proporcional en conversaciones triviales para que su personal pueda compartir con sus colegas cómo manejar una situación desafiante y elogiar a los empleados cuando alcancen las metas además de enseñales a hacer preguntas prestándoles atención.

Debemos de hacer hincapié que la capacitación no será eficiente si los miembros del personal están ansiosos al respecto. No es práctico enviar a un nuevo mesero a casa con un menú con la esperanza de que recoja todo para mañana. No es práctico dejar al barista inexperto solo durante la hora pico y darle la directiva de "hundirse o nadar". El entrenamiento debería hacer el trabajo

más fácil, no más difícil. Como resultado del tiempo de capacitación limitado de su personal, su programa debe centrarse en la capacitación justo a tiempo y el microaprendizaje intensivo para brindarle al personal la libertad de aprender a su propio ritmo y recibir solo la información que necesitan. El nivel de servicio al cliente y la moral general de los empleados mejorarán como resultado de la confianza de un personal bien capacitado en sus funciones.

Debemos entender que normalmente los empleados no se quedarán por mucho tiempo si no reciben la compensación financiera que merecen. Una fuerza laboral altamente calificada que brinda servicios de alto calibre debe ser compensada adecuadamente. Lo mínimo que se puede hacer para mostrar su gratitud por el arduo trabajo que ha realizado cada uno de los miembros del personal de su restaurante es pagarles de manera justa y velar por la seguridad de la mano de obra.

Se sugiere establecer oportunidades de promoción para los miembros de su personal cuando los contrate y apoye su crecimiento brindándoles educación continua. Tanto en aquellos que trabajan a tiempo completo como a tiempo parcial deberían considerarlo. Saber que pueden avanzar en sus carreras inspirará al personal de su restaurante a hacer un esfuerzo adicional. Al demostrar el valor de su empresa a los empleados y la voluntad de proporcionar una compensación justa, también pueden actuar como embajadores de la marca para otras contrataciones potenciales.

El proceso que inicia, dirige y sostiene los comportamientos orientados a objetivos se denomina motivación. Ya sea que un entrenador de vida ayude a un cliente a motivarse para perder peso o que un entrenador ejecutivo ayude a un líder a mantener la motivación hacia una meta profesional, comprender la motivación es un componente crucial de cualquier esfuerzo de entrenamiento.

Además de la medida en que los procesos motivacionales son innatos versus aprendidos, existe una discusión en curso sobre si la motivación es principalmente el resultado de necesidades internas o de metas externas. Un área separada de estudio es la ciencia de la motivación. En cualquier caso, es crucial tener al menos una comprensión básica de los diversos factores motivadores que se pueden aplicar en diversos contextos.

Hemos seleccionado tres de nuestras estrategias de motivación favoritas a continuación:

Asegurarse de que el encargado esté creando un ambiente exitoso, independientemente de su prioridad u objetivo.

Asegurarse de que el trabajador tenga un espacio de trabajo apropiado para escribir si está tratando de escribir un libro en horarios libres, animarlos a evitar a aquellos que los desalienten o distraigan de su objetivo y a rodearse de personas positivas que lo apoyen. Una técnica de motivación eficaz que puede comenzar a usar de inmediato es trabajar con los clientes para establecer objetivos que sean realistas y factibles, seguido de la evaluación del progreso y la repetición del proceso.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusión

Llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Se ha demostrado que la estimulación influye en la productividad laboral del personal en la empresa KFC. 2018.

En efecto, al comparar la significación asintótica (bilateral) con el nivel de significación se obtuvo el siguiente resultado:

Significación asintótica (bilateral) = 0.015 < Nivel de significación = 0.05

Lo que se interpreta en el sentido que la relación entre la estimulación económica y la productividad laborales estadísticamente significativa.

2. Se ha verificado también que existe una relación significativa entre la estimulación emocional y la productividad laboral del personal en la empresa KFC. 2018.

En efecto, al comparar la significación asintótica (bilateral) con el nivel de significación se obtuvo el siguiente resultado:

Significación asintótica (bilateral) = 0.021 < Nivel de significación = 0.05

Lo que se interpreta en el sentido que la relación entre la estimulación emocional y la productividad laboral es estadísticamente significativa.

3. De igual manera se demuestra que existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral del personal en la empresa KFC. 2018.

En efecto, al comparar la significación asintótica (bilateral) con el nivel de significación se obtuvo el siguiente resultado:

Significación asintótica (bilateral) = 1.47E-04 < Nivel de significación = 0.05

Lo que se interpreta en el sentido que la relación entre el ambiente de trabajo y la productividad laboral es estadísticamente significativa.

4. También se ha demostrado que existe una relación significativa entre estimulación laboral y la productividad laboral del personal en la empresa KFC. 2018.

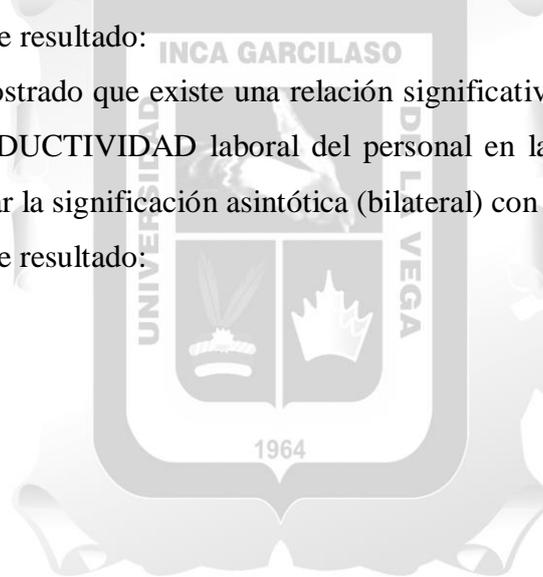
En efecto, al comparar la significación asintótica (bilateral) con el nivel de significación se obtuvo el siguiente resultado:

Significación asintótica (bilateral) = 0.015 < Nivel de significación = 0.05

Lo que se interpreta en el sentido que la relación entre la estimulación laboral y la productividad laboral es estadísticamente significativa.

5.2 Recomendaciones

1. Debería determinarse las funciones directas e indirectas que desarrolla un trabajador y su coherencia con el sueldo que percibe con el fin de mejorar la relación sueldo/puesto que es el indicador en el cual hay el mayor porcentaje de descontentos.
2. Ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre la ESTIMULACIÓN emocional y el PRODUCTIVIDAD laboral del personal en la empresa KFC. 2018. En efecto, al comparar la significación asintótica (bilateral) con el nivel de significación se obtuvo el siguiente resultado:
3. Ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y el PRODUCTIVIDAD laboral del personal en la empresa KFC. 2018. En efecto, al comparar la significación asintótica (bilateral) con el nivel de significación se obtuvo el siguiente resultado:
4. Ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre ESTIMULACIÓN laboral y el PRODUCTIVIDAD laboral del personal en la empresa KFC. 2018. En efecto, al comparar la significación asintótica (bilateral) con el nivel de significación se obtuvo el siguiente resultado:



REFERENCIAS

- Arjona, A. (2011). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. México: universidad nacional autónoma de México.
- Beodo, V. (2006). Estimulación laboral y compensaciones. (Tesis de licenciatura, Universidad de Chile). Santiago.
- Blanco, A. (2008). Aprende a motivar. Barcelona: Paidós.
- Boiserie, J. (2017). Estimulación laboral y síndrome de burnout en el personal de la escuela de aviación civil del Perú. lima: Universidad san Ignacio de Loyola.
- Business, H. (2006). gestión del desempeño. Boston: Deusto.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2010). Administración en los nuevos tiempos. Mc Graw Hill.
- Davis, K. (2014). Administración de los recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
- Fernando, R. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio. Venezuela: Universidad Rafael Belloso Chacín.
- Gabriele, N. (2014). Estimulación en el ámbito laboral: caso de procter y gamble.
- Jaén, M. (2009). Predicción del Productividad laboral a partir de indicadores de ESTIMULACIÓN, personalidad, y percepción de factores psicosociales. España: Universidad complutense de Madrid.
- María, M. (2012). Estimulación: la gestión empresarial. Madrid: Díaz de santos.
- Mauro, R. (1988). Estimulación al trabajo. Colombia: Manuel moderno.
- Ricaldi, V. (2014). La influencia de la estimulación en la productividad laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la universidad nacional del centro del Perú (tesis de grado). universidad nacional del centro del Perú: lima.
- Samuel, C. (1958). Administración moderna. Bogotá: Prentice hall.
- Sanín, J. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. España: Universidad Jaume.
- Stephen, R. (2004). comportamiento organizacional. México: Pearson educación.
- U, e. d. (2015). ESTIMULACIÓN para el trabajo en equipo. Colombia: ICB.
- Vásquez, S. (2006). Nivel de ESTIMULACIÓN y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza (tesis de grado). Lima: universidad nacional mayor de Santos Marcos.

ANEXOS



Matriz de Consistencia

ESTIMULACION Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA INVERSIONES KFC 2018									
Objeto de estudio	Problemas de investigación	Objetos de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método		
Personal de la empresa inversiones KFC	Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	estimulación laboral	estimulación económica	Remuneración	Una vez obtenidos los datos, elaboramos una base de datos utilizando el software SPSS Versión 25, a partir de la cual se describieron los indicadores, las dimensiones y las variables, utilizando tablas y figuras. Luego se hicieron las pruebas de hipótesis correspondientes.		
	¿Qué relación existe entre la estimulación y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018?	Determinar la relación que existe entre la estimulación y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.	Existe una relación significativa entre la estimulación y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.			Relación sueldo/puesto		Beneficios adicionales	
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			estimulación emocional		Reconocimientos	Talleres
	1. ¿Qué relación existe entre la estimulación económica y la actitud laboral del personal en la empresa KFC 2018?	1. Determinar la relación que existe entre la estimulación económica y la actitud laboral del personal en la empresa KFC 2018.	1. Existe una relación significativa entre la estimulación económica y la actitud laboral del personal en la empresa KFC 2018.		Ambiente de trabajo			Normas de convivencia	Iluminación
	2. ¿Qué relación existe entre y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018?	2. Determinar la relación que existe entre y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.	2. Existe una relación significativa entre la estimulación emocional y la productividad laboral del personal en la empresa KFC 2018.			productividad laboral		Herramientas de trabajo	Ventilación
	3. ¿Qué relación existe entre el ambiente de trabajo y la experiencia laboral del personal en la empresa KFC 2018?	3. Determinar la relación significativa entre el ambiente de trabajo y la experiencia laboral del personal en la empresa KFC 2018.	3. Existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la experiencia laboral del personal en la empresa KFC 2018.					Actitud	Puntualidad
				Conocimientos	Contracción al trabajo	Conocimiento del área			
					Capacitación por cuenta propia	Capacitación por cuenta de la empresa			
				Experiencia	Experiencia en el área	Experiencia en la empresa			
					Experiencia en otras empresas				

Matriz de variables

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Variable independiente: Efecto de la estimulación	La estimulación es el principal factor que influye en que una persona logre sus metas para que el trabajador pueda lograr la satisfacción de su ensimismada necesidad dentro de la organización en la que se desarrolla, en cuanto al incentivo laboral: Capacidad que tienen las empresas de mantenerse positivas y alentar a sus trabajadores en todas las actividades que realizan. (Gabriele, 2014).	Estimulación económica Estimulación emocional Ambiente de trabajo	Remuneración Relación Sueldo/puesto Beneficios adicionales Reconocimientos Talleres de Normas de convivencia Iluminación Herramientas de trabajo Ventilación	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15 16,17,18 19,20,21 22,23,24 25,26,27	Likert: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo Valoración: Mínimo: 9 - 12 Medio: 13 - 35 Máximo: 36 - 45	Cuestionario de Encuesta

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Variable independiente: Productividad laboral	Es la expresión de las habilidades, experiencia, conocimientos y actitudes exhibidas por los empleados en las actividades laborales de largo plazo, que se relacionan con las necesidades técnicas y productivas y los resultados del servicio que la organización espera que brinden. Si un buen programa de evaluación de la productividad laboral debe diseñarse y aplicarse de manera consistente, tiene como objetivo comparar el desempeño o presentar capacidades de funcionarios en la realización de actividades en el día a día a través del programa. (Jaén, 2009).	Actitud Conocimiento Experiencia	Puntualidad Proactividad Contracción al trabajo Conocimiento del área Capacitación por cuenta propia Capacitación por cuenta de la empresa Experiencia en el área Experiencia en la empresa Experiencia en otras empresas	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15 16,17,18 19,20,21 22,23,24 25,26,27	Likert: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo Valoración: Mínimo: 9 - 12 Medio: 13 - 35 Máximo: 36 - 45	Cuestionario de Encuesta

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO

"Anexo 1. Encuesta para conocer la motivación del personal en la empresa ROCKYS, Lima, 2018."

Estimado señor (a) (Srta.):

Estamos realizando un estudio respecto a la motivación del personal en la empresa ROCKYS, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

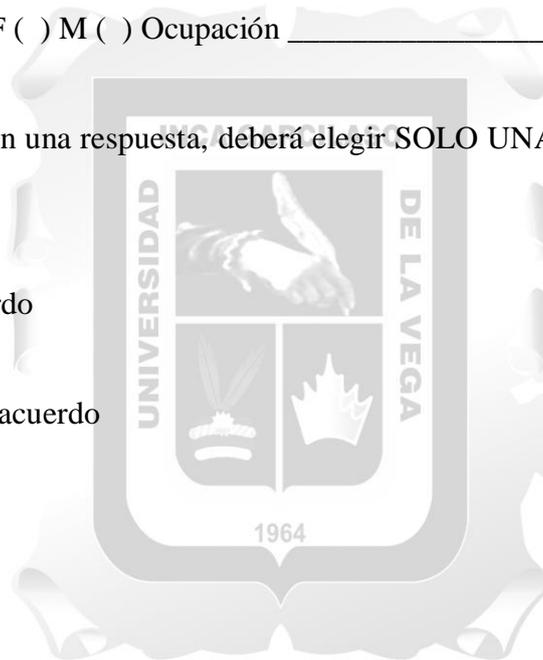
DATOS GENERALES

Edad _____ Sexo F () M () Ocupación _____

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

Leyenda:

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



N°	Motivación Económica					
	Remuneración	5	4	3	2	1
1	El salario que percibo es el adecuado para las funciones que realizo.					
2	Me siento seguro en mi empleo.					
3	Mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo.					
	Relación sueldo/puesto					
4	La relación del sueldo con mi puesto corresponde al promedio del mercado.					
5	Considero que la empresa tiene en cuenta mis opiniones respecto a las tareas que realizo.					
6	La empresa reconoce el trabajo que desempeño.					
	Beneficios adicionales					
7	Me siento a gusto con los beneficios adicionales (gratificaciones, seguros, etc.).					
8	Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas.					
9	La empresa me otorga un seguro de vida adecuado.					
	Estimulación Emocional					
	Reconocimientos					
10	La empresa toma en cuenta mi salud emocional y la de mis compañeros.					
11	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.					
12	Estoy cómodo en mi horario de trabajo.					
	Talleres					
13	Los talleres que da la empresa son efectivos.					
14	Los talleres que brinda la empresa desarrollan las competencias y habilidades de los trabajadores.					
15	Los talleres fortalecen el trabajo en equipo.					
	Normas de convivencia					
16	Las normas de convivencia en el trabajo son claras.					
17	La empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.					
18	Estoy cómodo con las normas de convivencia.					
	Ambiente de trabajo					
	Iluminación					
19	La iluminación es óptima.					
20	El lugar donde laboro es limpio y cómodo.					
21	La empresa provee un lugar adecuado para trabajar.					
	Herramientas de trabajo					
22	La empresa facilita los elementos necesarios para la ejecución de mis tareas.					
23	Utilizo las herramientas adecuadas en el desempeño de mis labores.					
24	Puedo solicitar los recursos necesarios para desarrollar mis funciones.					
	Ventilación					
25	La ventilación del local es adecuada.					
26	En todos los locales de trabajo se pueden abrir las ventanas.					
27	La empresa realiza periódicamente el mantenimiento de los sistemas de ventilación.					

N°	Actitud					
	Puntualidad	5	4	3	2	1
1	La puntualidad es un valor importante dentro de la empresa					
2	La empresa también es puntual conmigo en mis beneficios					
3	En la empresa la puntualidad es premiada					
	Proactividad					
4	La proactividad que demuestro es valorada por mis superiores					
5	Soy una persona comprometida con mis labores.					
6	Mi trabajo es provechoso para la empresa.					
	Contracción al trabajo					
7	Tengo una gran identificación con la empresa.					
8	Siempre realizo mi labor a pesar de las dificultades que puedan presentarse.					
9	MI trabajo se alinea con los objetivos de la empresa.					
	Conocimientos					
	Conocimiento del área					
10	Tengo el conocimiento suficiente para el desempeño de mis funciones					
11	Creo que la experiencia previa es un requisito para la empresa.					
12	El conocimiento de mis compañeros me ayuda en mis funciones.					
	Capacitación por cuenta propia					
13	Me he capacitado de manera adecuada para el puesto que ocupo.					
14	Las personas mejor capacitadas tienen mejor desempeño laboral.					
15	Las capacitaciones desarrolladas contribuyen con mis tareas dentro de la empresa.					
	Capacitación por cuenta de la empresa					
16	La empresa realiza una inducción al trabajador al iniciar sus labores.					
17	La empresa tiene un plan de capacitaciones.					
18	La empresa ejecuta planeamiento su plan de capacitaciones.					
	Experiencia					
	Experiencia en el área					
19	Cuento con la experiencia del puesto para el desarrollo de mis labores.					
20	La experiencia laboral es un necesaria para toda empresa.					
21	Los años de experiencia mejoran el rendimiento.					
	Experiencia en la empresa					
22	La experiencia que he ganado hasta el momento en la empresa es enriquecedora.					
23	La experiencia que tiene usted ayudar a la empresa a mejorar.					
24	La experiencia laboral nos ayuda a crecer como profesionales					
	Experiencia en otras empresas					
25	La experiencia obtenida en otras empresa es valiosa.					
26	La empresa aprovecha mi experiencia en otras empresas.					
27	La experiencia general es valorada para subir de puesto					

Figura 1 Nota periodística sobre descargos de KFC en caso de abusos a los trabajadores



Fuente: Diario Infórmate Perú

Figura 2 Salario que ofrece KFC a los trabajadores



Fuente: Perú Retail

Figura 3 Nota periodística sobre reconocimiento de KFC a los trabajadores



Fuente: Perú Retail

Figura 4 Nota periodística sobre presuntos abusos de KFC a los trabajadores



KFC: Trabajadores denuncian haber sido obligados a hacer planchas como castigo web ojo | ACTUALIDAD | OJO

Visitar

Las imágenes pueden estar sujetas a derechos de autor. Más información

Fuente: Diario ojo